



Școala Națională de Studii Politice și Administrative
Facultatea de Administrație Publică

TRANSFORMAREA SERVICIILOR PUBLICE: ANALIZĂ ASUPRA DEZVOLTĂRII PLATFORMELOR ONLINE ÎN CONTEXTUL DIGITALIZĂRII ADMINISTRAȚIEI PUBLICE

- lucrare de licență, specializarea Administrație Europeană -

Coordonator

Conf. Univ. Dr. Cătălin VRABIE

Absolvent

Stanciu Marian Andrei

**București
2026**

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: Stanciu Marian Andrei

Data și semnătura: 08.12.2025



Cuprins

Abstract	[3]
Introducere	[3]
Întrebări de cercetare	[4]
Obiective	[4]
Context	[4]
Capitolul 1. Fundamente teoretice	[4]
1.1. Digitalizarea administrației publice: concepte și evoluție	[5]
1.2. Rolul platformelor online în procesul de modernizare al serviciilor publice	[8]
Capitolul 2. Progresul tehnologic al administrației publice	[13]
2.1. Evoluția platformelor online în furnizarea de servicii publice	[13]
2.2. Analiza funcționalităților și caracteristicilor platformelor online	[19]
Capitolul 3. Influența platformelor online în raportul dintre cetățean și administrație	[25]
3.1. Experiența utilizatorului în folosirea platformelor digitale pentru servicii publice	[25]
3.2. Experiența utilizatorului în folosirea platformelor digitale pentru servicii publice	[29]
3.3. Provocări și beneficii în utilizarea platformelor online în administrație	[32]
3.4. Oportunități de îmbunătățire și optimizare a platformelor online	[35]
Capitolul 4. Studiarea fenomenului la nivel internațional	[40]
4.1. Analiză comparativă între alte state membre din UE	[40]
4.2. Rezultate și opinii în urma cercetării	[44]
Discuții / Concluzii	[48]
Referințe bibliografice	[50]

Abstract

Principalul obiectiv al acestei lucrări este să examineze avansul tehnologic care conduce la digitalizarea serviciilor publice în România în comparație cu celelalte state membre ale Uniunii Europene. Focalizându-se pe analiza evoluției platformelor online, se dorește evaluarea beneficiilor colaborării dintre cetățeni și administrație în procesul de modernizare. Studiul vizează investigarea modului în care platformele online influențează furnizarea serviciilor publice și impactul lor asupra comunicării și interacțiunii dintre cetățeni și instituțiile guvernamentale. Un aspect esențial îl reprezintă analiza modurilor în care aceste platforme contribuie la îmbunătățirea eficienței, transparenței și adaptabilității administrației publice într-o societate în plină transformare digitală. Prin explorarea lucrării „Aplicarea noțiunii de online la nivelul administrației publice locale - studiu de caz”, autorul investighează provocările și oportunitățile generate de utilizarea platformelor online în administrarea serviciilor publice. Această analiză acoperă aspecte precum securitatea datelor, accesibilitatea, calitatea serviciilor și nivelul de implicare al cetățenilor în procesele administrative, oferind o perspectivă comprehensivă asupra transformării serviciilor publice în era digitală. Prin folosirea unui studiu comparativ, autorul evidențiază diferențele dintre România și alte state membre ale UE în ceea ce privește oferirea de servicii digitale și modul în care acestea contribuie la dezvoltarea societății. Această lucrare are implicații semnificative în înțelegerea procesului de digitalizare a unui stat, putând consolida încrederea cetățenilor în administrația publică și având un impact pozitiv asupra progresului economic și social. Scopul său este să faciliteze înțelegerea transformării serviciilor publice, oferind indicii importante pentru viitorul administrativ și tehnologic al țării, contribuind la identificarea provocărilor și oportunităților pentru politicile publice și strategiile de dezvoltare, și promovând construirea unei societăți digitale mai avansate și incluzive.

Cuvinte cheie: e-guvernare, accesibilitate, eficiență, societate digitală

Introducere

Într-o lume în continuă evoluție digitală, transformarea serviciilor publice devine o necesitate pentru a răspunde eficient nevoilor cetățenilor și pentru a optimiza activitatea administrației publice. Cu fiecare zi ce trece, tehnologia devine o forță motrice esențială pentru îmbunătățirea serviciilor publice și pentru eficientizarea modului în care cetățenii interacționează cu instituțiile guvernamentale. Astfel, lucrarea se concentrează pe elucidarea impactului și a schimbărilor produse de dezvoltarea platformelor online, identificând cum acestea influențează și modelează noile paradigme ale administrației publice într-un cadru digitalizat.

Primul capitol al acestei lucrări stabilește fundamentele teoretice ale transformării serviciilor publice în era digitală. Aici, se vor explora conceptele fundamentale legate de administrația publică, digitalizare, și platforme online. Prin analiza literaturii de specialitate, acest capitol va oferi o perspectivă solidă asupra contextului teoretic în care se desfășoară evoluția serviciilor publice.

Al doilea capitol se axează pe evoluția tehnologică în administrație, explorând instrumente și tehnologii emergente care au transformat procesele administrative. De la implementarea sistemelor de e-guvernare până la utilizarea inteligenței artificiale în luarea deciziilor administrative, acest capitol aduce în prim-plan evoluțiile tehnologice care au remodelat modul în care administrația publică funcționează.

Capitolul 3 aduce în prim-plan impactul direct al platformelor online asupra relației dintre cetățean și administrație. Se vor analiza aspecte legate de accesibilitatea și facilitarea interacțiunilor dintre cetățeni și instituțiile guvernamentale prin intermediul platformelor online. De asemenea, se vor explora beneficiile și provocările asociate cu această schimbare în modul de furnizare a serviciilor publice.

Ultimul capitol al lucrării propune o abordare comparativă prin studierea fenomenului la nivel internațional. Se vor examina exemple relevante de implementare a platformelor online în administrațiile publice din diverse țări, evidențiind diferențele culturale, legislația specifică, și lecțiile învățate. Acest capitol va oferi o perspectivă globală asupra modului în care transformarea serviciilor publice se desfășoară în diverse contexte naționale.

Prin analizarea amănunțită a aspectelor prezentate în capitolele anterioare, lucrarea își propune să ofere o perspectivă amplă și coerentă asupra transformărilor aduse de platformele online în contextul modernizării și eficientizării serviciilor publice în era digitală. Această abordare detaliată vizează o înțelegere profundă a modului în care aceste platforme au evoluat, au influențat, și în cele din urmă, au devenit elemente esențiale în peisajul administrației publice contemporane.

Întrebări de cercetare

- I1. Cum a evoluat procesul de digitalizare a administrației publice și care sunt principalele concepte teoretice care fundamentează dezvoltarea platformelor online pentru furnizarea serviciilor publice?
- I2. Care este nivelul progresului tehnologic al administrației publice reflectat în evoluția și funcționalitățile platformelor online utilizate pentru furnizarea serviciilor publice?
- I3. În ce măsură utilizarea platformelor online influențează relația dintre cetățean și administrația publică, din perspectiva experienței utilizatorului, a beneficiilor și a provocărilor întâmpinate?
- I4. Ce bune practici și modele de digitalizare pot fi identificate la nivelul altor state membre ale Uniunii Europene și în ce mod pot acestea contribui la îmbunătățirea și optimizarea platformelor online din administrația publică?

Obiective

- OP. Analiza transformării serviciilor publice prin digitalizarea administrației publice, cu accent pe rolul, evoluția și impactul platformelor online asupra relației dintre cetățean și instituțiile publice.
- OS1. Analizarea evoluției conceptelor și a progresului tehnologic în administrația publică, precum și a funcționalităților platformelor online utilizate pentru furnizarea serviciilor publice.
- OS2. Evaluarea impactului platformelor online asupra experienței utilizatorului și identificarea provocărilor, beneficiilor și oportunităților de optimizare, prin raportare la bune practici identificate la nivelul Uniunii Europene.

Context

În ultimele decenii, societatea contemporană a devenit martorul unei transformări semnificative în modul în care serviciile publice sunt oferite și percepute. Revoluția digitală a transformat radical peisajul administrativ, generând o schimbare paradigmatică în raportul dintre administrație și cetățeni. În acest context, această lucrare de licență se situează în mijlocul evoluției fenomenului și propune o investigație amănunțită a implicațiilor și progreselor aduse de platformele online în furnizarea serviciilor publice.

Digitalizarea administrației publice reprezintă un proces complex și vast, alimentat de tehnologii emergente precum cloud computing, inteligența artificială, analiza datelor și interconectivitatea digitală. Această transformare este catalizată de aspirația de a oferi cetățenilor servicii mai eficiente, transparente și personalizate, accelerând astfel procesele administrative și creând o interfață mai accesibilă între cetățeni și instituțiile publice.

Platformele online devin elemente cheie în această schimbare, reprezentând infrastructuri digitale care facilitează furnizarea și accesul la serviciile publice. De la plata taxelor și

impozitelor la solicitarea documentelor oficiale sau programarea la diverse instituții, aceste platforme redefinesc modul în care cetățenii interacționează cu administrația. Prin intermediul lor, se promovează nu doar eficiența operațională, ci și un grad crescut de participare și implicare a cetățenilor în procesele decizionale.

În lumina acestor transformări, lucrarea propune o analiză atentă a modului în care platformele online au evoluat și au modelat serviciile publice, cu accent pe implicațiile acestora asupra relației dintre cetățeni și administrație. Prin explorarea progreselor tehnologice, fundamentelor teoretice și experienței utilizatorului, lucrarea urmărește să ofere o înțelegere comprehensivă a modului în care digitalizarea administrației publice și dezvoltarea platformelor online au influențat și continuă să redefinească modul în care societatea interacționează cu serviciile publice.

Capitolul 1. Fundamente teoretice:

Capitolul 1 servește ca temelie solidă pentru înțelegerea conceptelor cheie legate de digitalizarea administrației publice și dezvoltarea platformelor online. Prin explorarea acestor fundamente teoretice, vom oferi o perspectivă clară asupra evoluției conceptuale a serviciilor publice în era digitală și a rolului crucial pe care îl joacă platformele online în această transformare.

Analiza teoriilor și conceptelor din acest domeniu ne va ghida în evaluarea impactului digitalizării asupra eficienței, transparenței și accesibilității serviciilor publice. În plus, vom explora modalitățile prin care dezvoltarea platformelor online poate contribui la îmbunătățirea relației dintre cetățeni și administrație, facilitând o comunicare eficientă și oferind soluții inovatoare pentru cerințele diversificate ale societății moderne.

Prin abordarea analitică și interdisciplinară propusă în acest capitol, vom construi un cadru solid pentru înțelegerea transformărilor în curs și pentru investigarea impactului lor asupra serviciilor publice. Astfel, lucrarea își propune să aducă contribuții semnificative la înțelegerea fenomenului complex al digitalizării în administrația publică și la evaluarea eficacității platformelor online în furnizarea serviciilor publice moderne.

1.1. Digitalizarea administrației publice: concepte și evoluție

Digitalizarea administrației publice reprezintă un aspect crucial în contextul evoluției societății contemporane. Acest subcapitol explorează conceptele și evoluția procesului de digitalizare în cadrul administrației publice, evidențiind impactul și semnificația acestuia în transformarea modului în care guvernele interacționează cu cetățenii și își gestionează resursele.

Conform lui Cezar Corneliu Manda, conferențiar la Facultatea de Administrație Publică din cadrul SNSPA, administrația publică nu este doar o simplă instituție, ci un simbol al societății moderne. El o definește ca elementul definitoriu al vieții sociale actuale, jucând un rol crucial în dezvoltarea social-economică și politică a oricărei țări.

Manda subliniază importanța administrației publice, ca pilon fundamental al vieții sociale, alături de alte elemente cheie. Afirmatia sa evidențiază rolul central al administrației publice în asigurarea funcționării eficiente a statului, promovarea prosperității și stabilitatea politică. Pe scurt, administrația publică, conform lui Manda, nu este doar o simplă instituție, ci o forță motrice a societății moderne, esențială pentru progresul social, economic și politic al unei țări.
[1]

Administrația publică este un domeniu al activității guvernamentale responsabil pentru gestionarea și implementarea politicilor publice și a serviciilor publice într-un stat sau o comunitate. Ea reprezintă ansamblul instituțiilor, organizațiilor și funcționarilor publici care sunt implicați în administrarea resurselor, luarea deciziilor și furnizarea serviciilor către

cetățeni. Scopul principal al administrației publice este să asigure buna funcționare a societății, să răspundă nevoilor cetățenilor și să contribuie la dezvoltarea și prosperitatea comunității.

Modelul guvernării corporative se inspiră din practici și principii utilizate în sectorul privat pentru a gestiona organizațiile și resursele în mod eficient. Acesta introduce concepte precum responsabilitatea față de acționari, transparența, responsabilitatea și eficiența în administrația publică. Guvernarea corporativă presupune aplicarea unor metode de management și control, cum ar fi auditul intern, evaluarea performanței și gestionarea riscurilor, în cadrul instituțiilor publice. Scopul este de a crea un mediu în care resursele publice sunt utilizate în mod optim, iar instituțiile publice sunt responsabile față de cetățeni într-o manieră similară responsabilității corporațiilor față de acționarii lor.

Noul management public (NPM) reprezintă o tranziție de la tradiționalul model birocratic de administrație publică la unul orientat spre rezultate și eficiență. NPM încurajează utilizarea tehnicilor de management din sectorul privat în administrația publică pentru a îmbunătăți eficiența și eficacitatea serviciilor publice. Principiile NPM includ descentralizarea autorității, orientarea către client (cetățean), măsurarea performanței, competiția internă și externă și flexibilitatea organizațională. Implementarea NPM în administrația publică are scopul de a crea instituții mai agile și mai responsive la nevoile și așteptările cetățenilor.

Buna guvernare, conform viziunii lui Rhodes, reprezintă un model de guvernare care îmbină elemente din cele trei modele anterioare și le adaptează la contextul specific al fiecărei societăți. Buna guvernare se bazează pe principii democratice, transparență, responsabilitate și eficiență administrativă.

Aceasta presupune existența unei culturi politice democratice și a unor organizații administrative capabile să implementeze politici publice eficiente și reprezentative pentru comunitatea deservită. Buna guvernare implică un guvern democratic, descentralizat, puternic și responsabil, care promovează dezvoltarea umană sustenabilă prin intermediul unor politici publice orientate spre îmbunătățirea calității vieții cetățenilor. [2]

Eficientizarea administrării publice reprezintă eforturile de a îmbunătăți funcționarea și performanța instituțiilor guvernamentale, astfel încât să atingă obiectivele stabilite într-un mod mai eficient, utilizând resursele disponibile într-un mod mai rațional și optimizat. Această abordare vizează reducerea birocrăției, creșterea transparenței, îmbunătățirea serviciilor publice și optimizarea cheltuielilor.

O administrație publică eficientă trebuie să fie capabilă să se adapteze rapid și să implementeze reforme în concordanță cu schimbările înregistrate în mediul extern. Perfecționarea și adaptarea sunt esențiale pentru a asigura funcționalitatea și relevanța administrației publice în fața schimbărilor constante. Aceste acțiuni trebuie să vizeze îmbunătățirea eficienței proceselor administrative, sporirea flexibilității și adaptarea la realitățile curente ale societății. [2]

O analiză asupra literaturii de specialitate relevă că, cu câteva decenii în urmă, conceptul de digitalizare în administrația publică era perceput mai degrabă ca o abordare futuristă, însă în prezent, devine un element esențial pentru eficientizarea și îmbunătățirea serviciilor publice. Studiile recente subliniază impactul pozitiv al digitalizării asupra transparenței, accesului la informații, și participării cetățenilor în procesul decizional. [3]

Un exemplu relevant al impactului digitalizării asupra administrației publice este utilizarea sistemelor de e-guvernare. Aceste sisteme integrează diverse servicii publice într-o platformă unică, facilitând accesul cetățenilor la o gamă largă de servicii, de la plata taxelor și impozitelor, până la înregistrarea și obținerea documentelor oficiale. E-guvernarea contribuie semnificativ la reducerea birocrăției, la simplificarea procedurilor administrative și la îmbunătățirea calității serviciilor oferite cetățenilor. În plus, digitalizarea proceselor administrative permite o mai bună

gestionare a resurselor publice, prin automatizarea sarcinilor repetitive și reducerea erorilor umane.

Conceptul de digitalizare în administrația publică se referă la adoptarea tehnologiilor informației și comunicațiilor (TIC) pentru a eficientiza procesele interne, pentru a îmbunătăți serviciile publice și pentru a crea o conexiune mai strânsă între cetățeni și instituțiile guvernamentale. Acest fenomen nu este doar o simplă tranziție către utilizarea calculatoarelor și a internetului, ci reprezintă o schimbare de paradigmă în modul în care se gândește și operează administrația publică.

Digitalizarea nu este doar o chestiune de implementare a unor noi tehnologii, ci implică o schimbare fundamentală a modului de gândire și de operare în administrația publică. Această schimbare de paradigmă se manifestă prin:

- Concentrarea pe cetățeni: Serviciile publice digitale trebuie concepute pentru a fi ușor de utilizat și accesibile pentru toți cetățenii, indiferent de locație, abilități sau dizabilități.
- Colaborare și parteneriate: Transformarea digitală necesită o colaborare strânsă între diferitele niveluri ale administrației publice, între sectorul public și cel privat și cu societatea civilă.
- Cultură digitală: Este esențial ca administrația publică să cultive o cultură digitală care să încurajeze inovația, creativitatea și utilizarea eficientă a tehnologiilor digitale.

Digitalizarea în administrația publică presupune tranziția de la procese tradiționale bazate pe hârtie și proceduri manuale la utilizarea tehnologiilor digitale precum sisteme informatice, platforme online și alte instrumente IT. Conform autorilor Patrick Dunleavy și Helen Margetts [4], digitalizarea nu este doar o simplă adoptare a tehnologiei, ci reprezintă o transformare profundă a modului în care instituțiile publice funcționează și interacționează cu diversele lor componente.

Principii de bază ale procesului de digitalizare în administrația publică:

- Automatizarea: Automatizarea reprezintă implementarea tehnologiilor pentru a realiza procese administrative fără intervenția umană directă.
- Accesibilitate Online: se referă la furnizarea serviciilor și informațiilor guvernamentale prin intermediul platformelor online.
- Transparență: furnizarea accesului deschis și clar la informațiile și procesele guvernamentale pentru cetățeni.

Aceste principii de bază reprezintă pilonii fundamentali ai digitalizării în administrația publică și vizează transformarea modului în care instituțiile guvernamentale operează și interacționează cu cetățenii. Acestea își propun să eficientizeze procesele, să ofere servicii mai accesibile și să creeze un mediu de guvernare deschis și participativ. Implementarea acestor principii contribuie la modernizarea administrației și la îmbunătățirea relației dintre stat și cetățeni în era digitală.

Una dintre dimensiunile fundamentale ale acestui proces constă în creșterea eficienței operaționale prin implementarea sistemelor informatice avansate. Această tranziție către tehnologiile digitale aduce cu sine o serie de avantaje în ceea ce privește optimizarea și simplificarea modului în care instituțiile guvernamentale își desfășoară activitățile.

Potrivit expertului în domeniu, Jane E. Fountain [5], cu privire la impactul pozitiv al adoptării și implementării sistemelor informatice în administrația publică este una pertinentă și susținută de o multitudine de argumente. Digitalizarea, definită ca utilizarea tehnologiilor informației și comunicațiilor (TIC) pentru a transforma modul în care funcționează administrația publică, a devenit un element cheie pentru modernizarea guvernării și pentru a face față provocărilor și oportunităților secolului XXI.

În primul rând, digitalizarea contribuie la eliminarea birocrăției excesive și la simplificarea procedurilor administrative. Prin intermediul sistemelor informatice, documentele și informațiile pot fi accesate și procesate rapid, fără a mai fi necesară manipularea fizică a acestora. Astfel, timpul necesar pentru realizarea unor operațiuni administrative este considerabil redus, iar cetățenii beneficiază de servicii mai rapide și mai eficiente. De exemplu, depunerea online a cererilor și formularelor permite cetățenilor să interacționeze cu administrația publică din confortul propriilor case, fără a mai fi necesar să se deplaseze la ghișee.

În al doilea rând, utilizarea sistemelor informatice în administrația publică sporește transparența și responsabilitatea instituțiilor guvernamentale. Digitalizarea permite urmărirea și monitorizarea activităților și deciziilor administrative în timp real, ceea ce face mai ușor de identificat și corectat eventualele abateri sau erori. De asemenea, cetățenii pot avea acces la informații și documente publice prin intermediul platformelor online, ceea ce contribuie la creșterea încrederii în instituțiile guvernamentale și la consolidarea relației dintre administrație și cetățeni.

În plus, digitalizarea favorizează colaborarea și comunicarea eficientă între diferitele departamente și agenții guvernamentale. Prin intermediul sistemelor informatice, informațiile pot fi partajate și actualizate în timp real, ceea ce facilitează luarea deciziilor bazate pe date corecte și actuale. Acest lucru este esențial în contextul unor situații de urgență sau crize, unde reacția rapidă și coordonată a autorităților poate avea un impact major asupra gestionării eficiente a situației. De exemplu, în timpul unei pandemii, sistemele informatice pot fi utilizate pentru a monitoriza răspândirea virusului și pentru a coordona eforturile de răspuns ale diferitelor instituții.

Digitalizarea contribuie și la reducerea costurilor administrative. Implementarea sistemelor informatice permite automatizarea unor sarcini repetitive și consumatoare de timp, ceea ce reduce necesarul de personal pentru îndeplinirea acestor sarcini. De asemenea, costurile asociate cu stocarea și gestionarea documentelor fizice sunt eliminate, deoarece informațiile sunt stocate electronic. Astfel, resursele economisite pot fi redirecționate către alte domenii de interes public, cum ar fi sănătatea, educația sau infrastructura. [5]

Cu toate aceste evoluții pozitive, există și provocări în calea digitalizării complete a administrației publice. O provocare majoră în calea digitalizării complete este reprezentată de riscurile asociate securității cibernetice. Odată cu extinderea infrastructurii digitale, crește și vulnerabilitatea la atacuri cibernetice. Protejarea datelor sensibile, prevenirea accesului neautorizat și gestionarea riscurilor de securitate devin priorități esențiale.

De asemenea, digitalizarea trebuie să fie inclusivă și să asigure accesibilitatea serviciilor pentru toți cetățenii, indiferent de nivelul de competențe digitale sau de resurse financiare. Este important să se evite crearea unei diviziuni digitale și să se ofere soluții pentru incluziunea tuturor categoriilor sociale.

Evoluția digitalizării în administrația publică reflectă un proces continuu de adaptare la tehnologii noi și schimbări în mediul socio-economic. Accentul pe eficiență, accesibilitate și transparență definește direcția în care digitalizarea continuă să evolueze pentru a îndeplini cerințele unei societăți în continuă schimbare.

Viitorul administrației publice se bazează pe continuarea integrării tehnologiilor emergente și extinderea serviciilor digitale. Acest proces implică crearea unui mediu favorabil inovațiilor, permițând digitalizării să rămână esențială în modernizarea guvernelor. Serviciile publice vor fi astfel mai bine adaptate nevoilor unei societăți în continuă evoluție, asigurând eficiență și accesibilitate sporite. În acest context, tehnologia va facilita răspunsuri rapide și precise la cerințele cetățenilor, consolidând încrederea și participarea lor în procesele guvernamentale. Astfel, digitalizarea se va dovedi crucială pentru dezvoltarea unui sistem administrativ modern și receptiv.

1.2. Rolul platformelor online în procesul de modernizare al serviciilor publice

Procesul de digitalizare și modernizare a serviciilor publice reprezintă o direcție esențială pentru administrațiile publice în era contemporană. O componentă-cheie a acestei transformări este reprezentată de platformele online, care aduc cu sine o serie de avantaje în furnizarea serviciilor guvernamentale. Aceste platforme nu doar facilitează accesul cetățenilor la informații și servicii, dar și contribuie la eficientizarea operațiunilor administrative și stimularea participării cetățenești. În acest subcapitol, vom explora în detaliu rolul crucial al platformelor online în procesul de modernizare al serviciilor publice.

Administrația locală are o responsabilitate crucială în asigurarea funcționării eficiente a comunității. Aceasta include gestionarea transportului, sănătății, educației, comunicațiilor și serviciilor, fiecare dintre acestea având un rol fundamental în viața zilnică a cetățenilor. Fiecare domeniu necesită o înțelegere profundă a nevoilor comunității, precum și capacitatea de a identifica și remedia disfuncționalitățile existente. Acest lucru implică nu doar menținerea infrastructurii, ci și inovarea constantă pentru a satisface cerințele în continuă schimbare ale unei societăți moderne. [3]

Tehnologiile inteligente oferă soluții inovatoare pentru multe dintre provocările urbane. De exemplu, în transport, sistemele inteligente de management al traficului pot reduce congestionările și pot îmbunătăți siguranța rutieră. În domeniul sănătății, telemedicina și sistemele de monitorizare a pacienților pot asigura accesul rapid la îngrijiri medicale, mai ales în zonele defavorizate. Educația poate fi, de asemenea, revoluționată prin platforme de învățare online care oferă resurse educaționale accesibile tuturor elevilor.

Comunitățile urbane au nevoie de soluții inteligente care să fie incluzive și să abordeze nevoile grupurilor vulnerabile. De exemplu, persoanele în vârstă pot beneficia de tehnologii de monitorizare la domiciliu care să asigure siguranța și să permită intervenții rapide în caz de urgență. Persoanele cu dizabilități pot utiliza aplicații de navigație adaptate pentru a se deplasa mai ușor în oraș.

Diferiți autori investighează acest fenomen, printre care și prof. univ. dr. Vasile Baltac, în lucrarea sa intitulată „Orașul inteligent și infrastructura digitală”, care descrie procesul de digitalizare al unui oraș modern. Pe lângă necesitatea de a deține instrumentele digitale necesare pentru a putea folosi serviciile de care un utilizator are nevoie, acesta trebuie să dețină și cunoștințele minime pentru utilizarea unui astfel de device. Pentru o astfel de comunicare este esențial ca, atât administrația publică, cât și cetățenii, să dețină principiile de bază în ceea ce înseamnă tehnologii digitale, pentru avansarea din punct de vedere digital al orașului din care fac parte.

Adoptarea strategiei digitale în sectorul public a adus în prim plan nu doar beneficii, ci și provocări semnificative, focalizate asupra nivelului de pregătire al cetățenilor în interacțiunea cu platformele online. Este evident că succesul digitalizării serviciilor publice depinde în mare măsură de gradul de familiaritate pe care cetățenii îl au în utilizarea acestor platforme. Digitalizarea presupune o tranziție de la servicii prestate de către funcționari publici la un model

de "autoservire," implicând cetățenii să completeze formularele de acasă și să le încarce pe platforme dedicate. [6]

Evoluția serviciilor administrației publice a fost substanțial influențată de platformele online și tehnologiile digitale, marcând un progres semnificativ în eficiența și accesibilitatea acestor servicii. O serie de aspecte relevante pot fi explorate pentru a evidenția impactul acestor platforme și tehnologii digitale în procesul de îmbunătățire a timpului de răspuns și nivelului de satisfacție al cetățenilor. [7]

În ultimii ani, avansul tehnologic a rezolvat diverse probleme cu care s-a confruntat administrația publică, oferind soluții îmbunătățite pentru acestea. Câteva exemple de probleme întâmpinate de către administrația publică, ce au fost ameliorate de avansul tehnologic, în ultimii ani sunt:

- Eliminarea subiectivității funcționarilor publici
- Reducerea timpului de răspuns al petițiilor
- Permite rezolvarea problemelor într-un program flexibil, conform disponibilității de timp a cetățenilor
- Facilitarea interconectării 'ghișeelelor', astfel încât diverse solicitări pot fi accesate printr-o singură aplicație
- Stabilirea unui mediu 'zero corupție' [3]

Un set comprehensiv de indicatori de performanță este esențial pentru evaluarea și monitorizarea progresului unui oraș inteligent. Acești indicatori oferă o imagine cuprinzătoare a stadiului de dezvoltare și a eficacității inițiativelor de digitalizare implementate la nivel urban. Setul propus de indicatori cuprinde următoarele aspecte:

- Dotarea cu dispozitive digitale ale populației: Acest indicator evaluează gradul de adoptare a tehnologiilor digitale în rândul cetățenilor, inclusiv utilizarea de smartphone-uri, computere și alte dispozitive conectate la internet.
- Starea infrastructurii de acces: Infrastructura de acces se referă la disponibilitatea și calitatea conexiunilor la internet în oraș. Aceasta include infrastructura de rețea, viteza și fiabilitatea conexiunilor, precum și acoperirea rețelei în diverse zone ale orașului.
- Accesibilitatea digitală: Acest indicator evaluează accesul facil al cetățenilor la serviciile digitale oferite de autoritățile locale și alte entități implicate. Include aspecte precum ușurința în utilizarea platformelor digitale, disponibilitatea acestora în diferite limbi și accesibilitatea pentru persoanele cu dizabilități.
- Conținut digital: Acest indicator se referă la calitatea și diversitatea conținutului digital disponibil pentru cetățeni. Include informații despre serviciile publice, evenimente culturale, resurse educaționale și alte surse de informații utile.
- Competențele digitale ale cetățenilor: Acest indicator măsoară nivelul de competențe digitale al populației, inclusiv abilitățile de navigare pe internet, utilizarea instrumentelor digitale și capacitatea de a accesa și utiliza serviciile online.
- Competențele digitale ale aparatului administrației locale și altor unități implicate în orașul inteligent: Acest indicator evaluează gradul de pregătire și competențe digitale

ale angajaților din administrația publică locală și altor entități implicate în implementarea și gestionarea inițiativelor de digitalizare.. [7]

Implementarea unui set de indicatori de performanță (KPI) este esențială pentru a evalua stadiul de dezvoltare și progresul unui oraș inteligent. Setul de indicatori propus în text acoperă aspecte cheie ale infrastructurii digitale, accesibilității, conținutului digital și competențelor digitale ale cetățenilor și administrației locale. Definirea unui index de performanță digitală a orașului inteligent pe baza cercetărilor ulterioare ar putea oferi o imagine mai cuprinzătoare a performanței orașelor inteligente și ar facilita comparații mai detaliate.

Platformele online joacă un rol fundamental în accelerarea procesului de digitalizare al administrației publice, schimbând radical modul în care aceasta funcționează și comunică cu cetățenii. Implementarea eficientă și inovatoare a acestor platforme nu numai că optimizează operațiunile administrative, dar contribuie și la modelarea unei guvernări care este deschisă, transparentă și orientată către nevoile comunității.

Principalii factori de succes ai serviciilor electronice includ o serie de elemente esențiale care contribuie la eficiența și eficacitatea acestora. Aceste aspecte pot fi grupate în mai multe categorii, care sunt fundamentale pentru dezvoltarea și implementarea cu succes a serviciilor electronice:

- Acces universal: Serviciile electronice trebuie să fie ușor accesibile pentru toți, iar canalele digitale ar trebui să fie variate și îmbunătățite, având în vedere creșterea utilizării telefoanelor inteligente.
- Centrare pe cetățean: Cetățenii trebuie să înțeleagă beneficiile serviciilor electronice, iar administrațiile trebuie să găsească moduri de a-i motiva să le utilizeze. Serviciile ar trebui să fie flexibile, transparente și să reducă costurile, iar implicarea cetățenilor în proiectarea lor este esențială.
- Inovare: Administrațiile trebuie să fie creative în dezvoltarea de noi servicii electronice, nu doar să le adopte. E-guvernarea aduce beneficii multiple, nu doar economii de costuri.
- Echilibru între simplitate, accesibilitate și securitate: Administrațiile trebuie să găsească un echilibru între oferirea de servicii simple și accesibile și asigurarea unui nivel ridicat de securitate, cu accent pe utilizarea eficientă a cardurilor electronice de identitate.
- Interoperabilitate: Pentru o experiență mai facilă pentru cetățeni, administrațiile ar trebui să creeze sisteme integrate care să ofere servicii electronice conectate și coezive. Interoperabilitatea este esențială pentru a asigura o interacțiune fără probleme [8]

Pentru a obține statutul național în România, sunt necesare acțiuni pentru simplificarea procedurilor administrative, îmbunătățirea interoperabilității și sporirea securității cibernetice, cu accent pe tehnologiile „smart”. Educația cetățenilor este crucială, iar strategiile de reducere a consumului de energie și materiale prin tehnologii „smart”, împreună cu o dezvoltare inteligentă a localităților, reprezintă cheia pentru comunități sub administrații „smart” și dezvoltare durabilă. [9]

Evoluția conceptului de e-guvernare pleacă de la istoria societății informaționale globale, ce are ca și componente definitorii ale strategiei și politicilor pentru societatea bazată pe cunoaștere presupun dezvoltarea infrastructurii de telecomunicații, crearea unor instrumente software adecvate, dezvoltarea unui conținut digital și mai ales crearea abilităților pentru utilizarea informației și valorificarea ei în folos propriu. [10]

Guvernele pot funcționa mai eficient datorită tehnologiilor digitale. Acest lucru a făcut ca cetățenii să aibă acces mai ușor la servicii, în special cei care nu au licențe sau sunt departe de capitala țării lor. Există unele provocări care vin împreună cu noile tehnologii, cum ar fi constrângerile bugetare și complexitatea operațională. Dar tehnologia informației și comunicațiilor atinge noi niveluri de maturitate, unde autoritățile publice o pot folosi în producția și furnizarea de servicii. [11]

În contextul relației dintre Guvern și Cetățean, Comunitatea Europeană a elaborat o listă de servicii publice ce pot fi realizate prin ajutorul platformelor online, acestea fiind:

- plata impozitelor și taxelor pentru cetățeni
- căutarea de locuri de muncă prin oficii de muncă
- ajutor prin servicii sociale
- eliberarea de acte personale (acte de identitate, pașapoarte, permise de conducere)
- înmatricularea autoturismelor
- autorizări pentru construcții
- solicitări și reclamații la poliție
- acces la biblioteci publice (cataloge on-line, instrumente de căutare, cărți electronice)
- solicitarea și obținerea de certificate (naștere, căsătorie)
- înmatricularea în universități
- notificarea schimbării adresei de domiciliu
- servicii de sănătate (ofertele medicale ale spitalelor, programarea la consultații) [12]

Procesul de digitalizare al administrației publice aduce cu sine numeroase provocări, iar gestionarea acestora reprezintă o parte crucială a succesului transformării digitale. Câteva exemple semnificative de provocări sunt:

- **Securitatea Cibernetică:** Una dintre cele mai mari provocări este securitatea cibernetică. Cu creșterea utilizării tehnologiilor digitale, riscul de atacuri cibernetice și furt de date devine tot mai mare. Administrațiile publice trebuie să investească masiv în soluții de securitate pentru a proteja informațiile sensibile ale cetățenilor și ale instituțiilor guvernamentale.
- **Protecția Datelor Personale:** Odată cu digitalizarea, se acumulează o cantitate semnificativă de date personale. Administrarea și protejarea corespunzătoare a acestor informații devin o provocare majoră, având în vedere creșterea preocupărilor legate de confidențialitate și legislația privind protecția datelor, cum ar fi GDPR în Uniunea Europeană.
- **Lipsa de Expertiză Digitală:** Unele administrații publice pot întâmpina dificultăți în recrutarea și menținerea personalului cu expertiză digitală. Lipsa de competențe digitale

în rândul funcționarilor poate împiedica adoptarea eficientă a noilor tehnologii.

- **Relația cu Cetățenii:** În timpul procesului de digitalizare, comunicarea eficientă cu cetățenii este crucială. Dezvoltarea de servicii digitale trebuie să fie însoțită de eforturi susținute de informare și implicare a cetățenilor pentru a le explica beneficiile și pentru a evita confuziile

În esență, digitalizarea sau automatizarea proceselor îmbunătățesc modul în care sunt realizate sarcinile obișnuite. Ele aduc cu sine eficiență, rapiditate, productivitate sporită și reducerea probabilității de erori. Prin eliberarea timpului de la sarcinile repetitive, aceste procese permit alocarea resurselor umane către activități mai complexe, care necesită un grad mai mare de creativitate și adaptabilitate.

Transformările aduse de digitalizare vor afecta toate domeniile de activitate și vor crea noi roluri, atât pentru lucrătorii actuali, cât și pentru cei viitori. În acest sens, Strategia Națională de Apărare a României 2020-2024 evidențiază importanța digitalizării prin stabilirea ca obiectiv prioritar „înființarea infrastructurii necesare pentru digitalizarea României în vederea eficientizării activităților aparatului său administrativ și îmbunătățirea calității serviciilor publice”. [11]

Digitalizarea și automatizarea reprezintă o forță transformatoare care afectează toate aspectele vieții moderne. Implementarea strategică a strategiilor de digitalizare oferă o serie de beneficii semnificative pentru companiile de toate dimensiunile, contribuind la îmbunătățirea performanței, reducerea costurilor, creșterea productivității și valorificarea oportunităților. Deși transformările digitale vor afecta piața muncii, vor crea și noi roluri și oportunități pentru cei care se adaptează la noile realități. Digitalizarea este o soluție esențială pentru a rămâne competitiv pe piața globală și pentru a construi un viitor mai prosper.

Prin adoptarea și integrarea platformelor online și a tehnologiilor digitale, administrația publică își redefineste profund rolul, sporind semnificativ capacitatea sa de a furniza servicii de înaltă calitate și de a răspunde eficient la nevoile diverse ale cetățenilor. Explorarea și implementarea aprofundată a acestor tehnologii pot aduce noi perspective cu privire la modul în care transformarea digitală influențează și îmbunătățește eficiența administrației publice. Acest proces nu numai că optimizează interacțiunea dintre cetățeni și autorități, ci și contribuie la o guvernare mai transparentă, adaptată nevoilor contemporane.

Societatea informațională marchează o etapă distinctă în evoluția civilizației umane, definind un nou mod de viață caracterizat de o utilizare intensivă a informației în toate domeniile vieții. Această transformare profundă are un impact semnificativ atât la nivel economic, cât și social, aducând beneficii multiple pentru individ și societate. [13]

Unul dintre aspectele fundamentale ale societății informaționale este accesul larg la informație pentru toți membrii săi. Internetul, ca principală platformă de comunicare și informare, a revoluționat modul în care oamenii caută, stochează și utilizează informația. Această accesibilitate sporită democratizează cunoașterea și creează noi oportunități pentru educație, cercetare și colaborare globală.

Societatea informațională a creat un context propice pentru modernizarea administrației publice, oferind instrumente și resurse digitale care pot contribui semnificativ la îmbunătățirea eficienței, transparenței și accesibilității serviciilor publice. Adoptarea și implementarea cu succes a tehnologiilor informației și comunicațiilor (TIC) pot facilita o serie de transformări pozitive.

Progresul tehnologic nu este doar o chestiune de implementare a unor noi instrumente, ci implică o schimbare fundamentală a modului de gândire și de operare în administrația publică.

Adoptarea unei culturi digitale, colaborarea strânsă cu diverse părți interesate și o abordare centrată pe cetățeni sunt esențiale pentru a valorifica pe deplin beneficiile transformării digitale.

Capitolul 2. Progresul tehnologic al administrației publice:

În era digitală în care trăim, tehnologia a devenit un factor central în evoluția și eficiența serviciilor publice. Transformarea administrației publice prin intermediul platformelor online este un fenomen complex care își găsește rădăcinile în nevoia de eficiență, transparență și accesibilitate.

Digitalizarea administrației publice a cunoscut o evoluție accelerată în ultimele decenii, fiind determinată în principal de progresul tehnologic și de cerințele din ce în ce mai complexe ale societății. Administrațiile publice din întreaga lume au adoptat tot mai mult platformele online pentru a simplifica procesele administrative și pentru a oferi servicii mai eficiente cetățenilor.

Acest capitol investighează modul în care platformele online au evoluat de-a lungul timpului și au influențat modul în care serviciile publice sunt prestate și percepute de către cetățeni. Se analizează transformările aduse de digitalizare în procesele administrative, în accesibilitatea și transparența informațiilor, precum și în eficiența și productivitatea administrației publice în ansamblu.

2.1. Evoluția platformelor online în furnizarea de servicii publice

Conceptul de IoT se referă la conectarea obiectelor fizice la internet, permițându-le să colecteze și să schimbe date. Aceste obiecte pot include de la dispozitivele de uz casnic inteligente, cum ar fi frigiderul sau becurile, până la dispozitivele medicale sau senzorii folosiți în industrie. Prin intermediul IoT, aceste obiecte devin capabile să comunice între ele și să ofere date în timp real, ceea ce deschide oportunități imense pentru inovație și eficiență într-o gamă largă de domenii.

IoT se află la începutul unei revoluții ce are potențialul de a transforma semnificativ modul în care interacționăm cu lumea din jurul nostru. Dezvoltarea rapidă a tehnologiilor și prioritatea acordată domeniului IoT indică un viitor marcat de conectivitate sporită, eficiență îmbunătățită și noi oportunități în diverse aspecte ale vieții.

Se estimează că până în anul 2020, numărul de obiecte inteligente interconectate va ajunge la aproximativ 200 de miliarde. Aceste obiecte vor acoperi diverse domenii, de la dispozitivele de consum, cum ar fi telefoanele mobile sau electrocasnicele inteligente, până la senzori de monitorizare a sănătății umane, calității aerului sau a apei, și chiar dispozitive folosite în industrie pentru monitorizarea și controlul echipamentelor complexe. [14]

Explozia IoT actuală are un potențial enorm de a schimba substanțial modul în care trăim și lucrăm:

- **Industrie:** IoT poate optimiza producția industrială, reduce costurile și îmbunătăți eficiența prin monitorizarea și controlul în timp real al echipamentelor.
- **Mediu:** IoT poate fi utilizat pentru a monitoriza parametrii mediului, cum ar fi calitatea apei sau aerului, permițând o gestionare mai eficientă a resurselor și combaterea poluării.
- **Sănătate:** Dispozitive IoT pot monitoriza parametrii de sănătate ai oamenilor și animalelor, oferind asistență medicală personalizată și prevenind boli.
- **Viața de zi cu zi:** IoT poate simplifica viața de zi cu zi prin automatizarea sarcinilor casnice, controlul iluminatului și climatizării, și îmbunătățirea securității.

Procesul de tranziție către guvernarea digitală în România urmează un traseu similar cu cel al țărilor membre ale OCDE. După adoptarea instrumentelor digitale pentru a îmbunătăți transparența și pentru a simplifica operațiunile interne, România se află în prezent într-un moment critic în utilizarea guvernării digitale pentru a călători sectorul public, unde doar o abordare mai coerentă, axată pe utilizator și coezivă pentru digitalizarea sectorului său public va îmbunătăți semnificativ dezvoltarea socială și economică. [15]

În etapele inițiale ale procesului de tranziție, România a implementat diverse instrumente digitale pentru a facilita comunicarea și interacțiunea dintre cetățeni și instituțiile publice. Aceste instrumente au inclus platforme online pentru accesarea informațiilor și pentru depunerea cererilor sau a documentelor administrative, sisteme de plată online pentru taxe și impozite, și alte servicii electronice destinate simplificării proceselor administrative.

Platformele online reprezintă mediul digital în care utilizatorii pot accesa și utiliza diverse servicii și resurse. Acestea pot lua diverse forme, inclusiv site-uri web, aplicații mobile, rețele sociale, forumuri online sau sisteme de management al conținutului. Platformele online facilitează interacțiunea și colaborarea între utilizatori, permitându-le să își îndeplinească diverse nevoi și obiective.

Integrarea tehnologiilor digitale face parte din reforme mai ample ale sectorului public, menite să îmbunătățească eficiența, transparența și răspunderea guvernelor. De exemplu, inițiativele de open data (date deschise) permit accesul liber la datele guvernamentale, încurajând inovarea și implicarea cetățenilor în procesul de guvernare. Reformele administrative pot include, de asemenea, simplificarea procedurilor birocratice și reducerea redundanțelor prin digitalizare. [6]

În faza incipientă, administrația publică a început prin crearea unor site-uri web statice, care ofereau informații generale despre instituțiile și serviciile publice disponibile. Aceste site-uri web au reprezentat primul pas către modernizarea comunicării și a relației dintre administrație și cetățeni, oferind posibilitatea de a accesa informații fără a fi nevoie de vizite fizice la instituțiile publice.

Odată cu avansarea tehnologiei și creșterea cererii pentru servicii publice mai eficiente și accesibile, administrația publică a început să dezvolte platforme online pentru a oferi o gamă mai largă de servicii și facilități. Astfel, au fost create platforme online care permit cetățenilor să își îndeplinească diverse cerințe administrative, cum ar fi înregistrarea la vot, depunerea declarațiilor fiscale sau solicitarea de certificate și documente administrative.

Câteva exemple de cum sunt folosite platformele online în administrația publică sunt:

- Furnizarea de servicii publice: Administrația publică utilizează platforme online pentru a oferi acces facil la servicii publice esențiale, cum ar fi obținerea certificatelor de naștere, înregistrarea vehiculelor sau depunerea declarațiilor fiscale. Aceste platforme permit cetățenilor să își îndeplinească obligațiile administrative fără a fi nevoiți să se deplaseze fizic la sediile instituțiilor publice.
- Comunicarea și interacțiunea cu cetățenii: Platformele online sunt utilizate pentru a facilita comunicarea între administrația publică și cetățeni. Acestea includ portaluri web, forumuri online sau aplicații mobile prin intermediul cărora cetățenii pot trimite întrebări, sugestii sau reclamații către autorități, și pot primi răspunsuri și informații relevante.
- Promovarea transparenței și participării civice: Platformele online sunt folosite pentru a promova transparența guvernării și pentru a încuraja participarea cetățenilor în procesul decizional. Prin intermediul acestor platforme, administrația publică poate publica

informații despre deciziile și activitățile sale, poate organiza consultări publice și dezbateri online, și poate colecta feedback și opinii din partea cetățenilor.

Putem descrie conceptul de administrație digitală sub denumirea de administrație 2.0. Aceasta se referă la modernizarea și transformarea administrației publice prin intermediul tehnologiilor digitale și a noilor paradigme de guvernare. Acest concept urmărește să aducă schimbări semnificative în modul în care funcționează și interacționează instituțiile publice, în vederea creșterii eficienței, transparenței și participării cetățenilor în procesul decizional.

Prin administrația 2.0, se promovează utilizarea tehnologiilor informației și comunicațiilor pentru a digitaliza și automatiza procesele administrative, pentru a facilita accesul la informații și servicii publice, și pentru a îmbunătăți comunicarea între instituțiile guvernamentale și cetățeni. Această paradigmă se bazează pe ideea că utilizarea instrumentelor și platformelor online poate transforma complet modul în care sunt prestate și gestionate serviciile publice.

Cu alte cuvinte, conceptul de administrație 2.0 urmărește digitalizarea tuturor domeniilor publice, inclusiv educația, economia, administrația publică, politicile publice și sociale etc. Astfel, un sistem administrativ bazat pe e-guvernare se concentrează pe utilizarea platformelor online pentru schimbul de informații, accesul la informații publice și implementarea instrumentelor de educație electronică (E-learning) cu scopul de a promova dezvoltarea societății civile și de a furniza servicii publice de calitate înaltă tuturor cetățenilor. [16]

În România sunt resimțite progrese semnificative în adoptarea și implementarea tehnologiilor digitale, dar și provocări și obstacole în calea unei digitalizări complete și eficiente. Administrația publică din România a făcut pași importanți în direcția digitalizării pentru a oferi servicii mai eficiente și accesibile cetățenilor și pentru a îmbunătăți procesele administrative. Totuși, există încă aspecte care necesită îmbunătățiri și investiții pentru a atinge un nivel optim de digitalizare.

Ultimii 12 ani au cunoscut o transformare semnificativă a administrației publice românești, marcată de o accelerare a procesului de digitalizare. Această evoluție a fost determinată de o serie de factori, printre care:

- Nevoia de a crește eficiența și transparența administrației
- Dorința de a facilita accesul cetățenilor la servicii publice
- Presiunea de a se conforma standardelor europene
- Impactul pandemiei COVID-19

Perioadele în care procesul de digitalizare sunt resimțite în România:

- 2012-2016: Perioada a fost marcată de o serie de inițiative strategice, precum lansarea Strategiei Naționale pentru Dezvoltarea Societății Informaționale (SND SI) 2014-2020 și a Planului Național de Acțiuni pentru Guvernarea Deschisă (PNA-GD) 2014-2016. Au fost create platforme online importante, precum Ghișeul.ro și e-licitatie.ro, oferind cetățenilor și companiilor acces facil la diverse servicii publice.
- 2016-2020: Accentul s-a pus pe consolidarea infrastructurii digitale și pe dezvoltarea de noi soluții IT. A fost lansată platforma Cloud.gov.ro, oferind o infrastructură IT centralizată pentru administrația publică. Au fost implementate sisteme informatice integrate în domenii precum administrația fiscală, cadastru și carte funciară, pensii și asistență socială.

- 2020-prezent: Pandemia COVID-19 a accelerat semnificativ procesul de digitalizare a administrației publice. Au fost implementate soluții online pentru a facilita accesul la servicii publice în contextul restricțiilor sociale. Telemunca a devenit o practică obișnuită în administrația publică.

Totuși în România, în ceea ce privește serviciile publice digitale, stadiul actual este unul scăzut comparativ cu celelalte state membre UE, această situație fiind influențată de mai multe motive, iar unul dintre acestea este că nu am avut identitate digitală națională. Identitatea digitală națională este esențială pentru a asigura autentificarea și accesul securizat la serviciile online oferite de instituțiile publice. Cu toate acestea, se lucrează la implementarea unei soluții prin intermediul Platformei Software Centralizate pentru Identificare Digitală (PSCID), ceea ce reprezintă un pas înainte în direcția creării unei identități digitale naționale. [17]

În anul 2020, România se plasează pe locul 25 din cele 27 de state membre ale Uniunii Europene conform Indicelui DESI al Comisiei Europene, înregistrând un scor de 40,0 puncte. Acest scor este sub media Uniunii Europene, care este de 52,6 puncte. România se află în urma altor state membre precum Grecia și Bulgaria în ceea ce privește gradul de digitalizare, conform datelor prezentate de Comisia Europeană. [18]

Alte probleme și rezolvări includ lipsa interoperabilității între sistemele și platformele utilizate în cadrul administrației publice. Interoperabilitatea este esențială pentru a facilita schimbul de date și informații între diversele entități și sisteme guvernamentale, contribuind astfel la eficiența și coeziunea întregului sistem. Cu toate acestea, există o lege în vigoare pentru promovarea interoperabilității și premise favorabile pentru implementarea acesteia.

De asemenea, este important de menționat că, în trecut, au existat implementări deficitare pentru multe dintre soluțiile de e-guvernare. Implementările inefficiente sau incomplete pot afecta calitatea și eficiența serviciilor oferite, precum și încrederea cetățenilor în guvernul digital. Prin urmare, este esențial să se acorde atenție sporită procesului de implementare, asigurându-se că soluțiile de e-guvernare sunt bine concepute, testate și adaptate la nevoile reale ale utilizatorilor.

Digitalizarea în administrația publică din România a reprezentat un proces complex și în continuă evoluție, care a adus cu sine numeroase progrese, dar și provocări semnificative. În ciuda eforturilor considerabile depuse pentru modernizarea și implementarea tehnologiilor digitale în cadrul administrației publice, au existat și obstacole care au împiedicat realizarea unei transformări digitale complete și eficiente.

Infrastructura IT deficitară reprezintă una dintre provocările majore cu care s-a confruntat digitalizarea în administrația publică din România. Există regiuni ale țării în care infrastructura IT este subdezvoltată sau insuficientă, ceea ce limitează capacitatea instituțiilor publice de a implementa tehnologii digitale avansate și de a oferi servicii publice digitale la standardele dorite. Surse oficiale, precum rapoartele Comisiei Europene privind Infrastructura IT și Dezvoltarea Tehnologică în statele membre ale UE, confirmă această problemă structurală.

Lipsa de competențe digitale în rândul personalului public este o altă provocare semnificativă în procesul de digitalizare. Cu toate că au fost realizate eforturi pentru formarea și instruirea angajaților din administrație în domeniul digital, există încă o nevoie stringentă de a dezvolta și de a consolida competențele digitale ale personalului public. Acest aspect este susținut și de studii și analize realizate de organizații internaționale precum OCDE și Banca Mondială, care evidențiază importanța resurselor umane bine pregătite în procesul de digitalizare a administrației publice.

Preocupările privind securitatea și protecția datelor personale reprezintă un alt aspect crucial în digitalizarea administrației publice din România. Odată cu creșterea utilizării tehnologiilor digitale în procesele administrative, există riscuri asociate cu securitatea cibernetică și protecția

datelor sensibile ale cetățenilor. Astfel, este necesară implementarea unor măsuri și politici riguroase de securitate cibernetică și protecție a datelor pentru a asigura integritatea și confidențialitatea informațiilor. Rapoartele și studiile realizate de Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal și de alte organisme relevante în domeniu evidențiază aceste preocupări și propun soluții pentru gestionarea lor eficientă.

Rezistența la schimbare în unele structuri și procese administrative reprezintă o altă provocare importantă în procesul de digitalizare. Adesea, implementarea tehnologiilor digitale și a noilor practici necesită modificări culturale și organizaționale semnificative, ceea ce poate întâmpina opoziție și rezistență din partea unor segmente ale administrației publice. În acest sens, este esențială implicarea și angajamentul continuu al conducerii guvernamentale și a factorilor de decizie pentru a promova și facilita schimbarea și inovația în cadrul administrației publice.

Abordarea acestor provocări necesită eforturi continue și coordonate între diferitele părți interesate, precum și o viziune strategică și angajamentul la nivel guvernamental pentru a depăși obstacolele și a promova o digitalizare sustenabilă și incluzivă. Este esențial ca autoritățile publice să colaboreze cu sectorul privat, societatea civilă și alte organizații relevante pentru a dezvolta și implementa soluții digitale eficiente și pentru a asigura o tranziție reușită către o administrație publică digitală și modernă.

La nivelul municipiilor, platformele online au început să fie integrate progresiv în activitatea administrațiilor publice locale, ca răspuns la necesitatea modernizării serviciilor publice și alinierii la tendințele generale de digitalizare a administrației. Implementarea acestor soluții digitale a determinat o schimbare semnificativă în modul de funcționare al primăriilor, precum și în relația dintre instituțiile publice și cetățeni.

Prin intermediul platformelor online, administrațiile locale au extins paleta de servicii oferite, permițând accesul electronic la informații de interes public, formulare administrative, depunerea online a cererilor și petițiilor, precum și monitorizarea stadiului solicitărilor transmise. Astfel, interacțiunea dintre cetățeni și primării nu mai este condiționată exclusiv de prezența fizică la sediul instituției, fiind facilitată comunicarea la distanță și reducerea timpului necesar pentru soluționarea cererilor administrative.

Tabelul 1. Serviciile publice electronice existente pe Web-site-urile primăriilor orașelor țării

Indicator	Număr orașe	Procent (%)
Existența unui website oficial	305	95,31
Forumuri de discuții proprii	99	30,93
Profiluri oficiale pe rețele sociale	52	16,25
Cont utilizator pe website	73	22,81
Formulare electronice disponibile	206	64,37
Urmărirea online a cererilor	30	9,37
Petiții online	48	15,00
Abonare la newsletter	39	12,18

Sursa: Cătălin Vrabie, Elemente de E-Guvernare, 2014 [19]

Municipiile din România utilizează o varietate de platforme online pentru a facilita accesul cetățenilor la diverse servicii. Printre cele mai comune se numără:

- Site-uri web oficiale: Oferă informații generale despre primărie, structura organizatorică, proiecte în curs de desfășurare, evenimente și alte noutăți.
- Platforme dedicate: Permit efectuarea online a diverselor operațiuni, precum plata impozitelor și taxelor, programarea la diverse servicii (ex: eliberarea de documente), depunerea de petiții și solicitări.
- Portale: Integrează o gamă largă de servicii online, oferind o interfață centralizată și acces facil la informații.
- Aplicații mobile: Permit accesul la servicii publice de pe dispozitive mobile, oferind o experiență mai facilă și mai intuitivă.

Multe municipii au optat pentru implementarea de soluții IT personalizate, adaptate nevoilor specifice ale comunității. De exemplu, platforme dedicate pentru gestionarea deșeurilor, transport public, programarea la diverse evenimente culturale sau sportive etc. Câteva municipii care s-au remarcat prin introducerea de platforme online în furnizarea de servicii publice sunt:

1. București:

- Primăria Capitalei: Platforma online oferă o gamă largă de servicii, inclusiv programarea la diverse servicii, depunerea de petiții și solicitări, plata online a impozitelor și taxelor, acces la informații despre proiecte și evenimente.
- Portalul Ghișeul.ro București: Permite accesul centralizat la o varietate de servicii online oferite de administrația publică locală.

2. Cluj-Napoca:

- Smart City Cluj-Napoca: Platformă integrată care oferă cetățenilor acces la o gamă largă de informații și servicii online, precum: monitorizarea calității aerului, plata online a parcarilor, programarea la diverse servicii etc.
- Aplicația Cluj-Napoca: Permite accesul facil la informații despre oraș, evenimente, transport public, dar și la o serie de servicii online.

3. Timișoara:

- Primăria Timișoara: Platforma online oferă servicii precum: programarea la diverse servicii, depunerea de petiții și solicitări, plata online a impozitelor și taxelor, acces la informații despre proiecte și evenimente.
- Aplicația Timișoara City App: Permite accesul la informații utile despre oraș, evenimente, transport public, dar și la o serie de servicii online.

4. Iași:

- Primăria Iași: Platforma online oferă o gamă largă de servicii, inclusiv programarea la diverse servicii, depunerea de petiții și solicitări,

Deși conceptul de guvernare electronică este relativ nou în România, apărând oficial în 2003 cu lansarea platformei www.e-guvernare.ro, a cunoscut o dezvoltare semnificativă în ultimii ani. Această abordare include atât guvernarea digitală (oferirea de servicii publice prin metode electronice), cât și democrația digitală (participarea cetățenilor la procesul decizional).

Astăzi, interacțiunea cu administrația publică locală din municipiile României a devenit mult mai facilă datorită internetului. Accesarea paginii web a instituției dorite din browserul web este, în principiu, suficientă pentru a obține și a trimite informații către și dinspre administrație. [20]

Guvernarea electronică marchează o etapă crucială în evoluția administrației publice din România. Deși persistă anumite provocări, eforturile continue de dezvoltare și adaptare la noile realități digitale vor contribui semnificativ la consolidarea democrației, la îmbunătățirea calității vieții cetățenilor și la construirea unei societăți mai informate și mai implicate. Implementarea cu succes a guvernării electronice va transforma administrația publică într-o punte digitală eficientă și transparentă, conectând cetățenii la luarea deciziilor și la construirea unui viitor mai prosper pentru România.

2.2. Analiza funcționalităților și caracteristicilor platformelor online

Platformele online au depășit statutul de simple instrumente digitale, devenind o componentă esențială a vieții moderne. Prezența lor se resimte în diverse domenii de activitate, oferind o gamă largă de resurse și facilitând accesul la informații și servicii. În contextul administrației publice, implementarea platformelor online a generat o transformare semnificativă a modului în care cetățenii interacționează cu instituțiile statului.

Adoptarea documentelor electronice are ca rezultat eliminarea birocrăției și a procedurilor complicate asociate cu gestionarea documentelor fizice. Cetățenilor li se oferă posibilitatea de a completa un singur formular electronic, iar informațiile furnizate sunt transmise automat către departamentele guvernamentale relevante pentru soluționarea problemelor. Acest proces se desfășoară într-un mod transparent pentru cetățean, fără a implica necesitatea de a completa și trimite documente fizice sau de a interacționa direct cu funcționarii publici.

Un aspect crucial al adoptării documentelor electronice este legiferarea semnăturii electronice, care certifică autenticitatea documentelor electronice. Semnătura electronică oferă o modalitate sigură de autentificare a documentelor online și este esențială pentru validarea acestora în context legal. În acest sens, Comisia Europeană a inițiat un proiect de directivă privind semnătura electronică, cu scopul de a reglementa și standardiza acest aspect la nivel european. [21]

Semnătura electronică este un element esențial pentru a asigura autenticitatea și integritatea documentelor electronice. Aceasta permite identificarea semnatarului și garantează că documentul nu a fost modificat după semnare.

- Legiferarea semnăturii electronice: Este necesară o legislație clară care să definească cerințele și reglementările pentru semnătura electronică.
- Recunoașterea oficială: Semnătura electronică trebuie să fie recunoscută oficial de către autorități pentru a avea valoare legală.
- Infrastructură de chei publice: Este necesară o infrastructură de chei publice pentru a facilita emiterea, gestionarea și revocarea certificatelor digitale utilizate pentru semnătura electronică.

Introducerea internetului și a tehnologiilor informației și comunicațiilor (TIC) în administrația publică a deschis noi oportunități pentru colaborarea electronică între departamente, facilitând ceea ce este cunoscut ca "ciberdemocrația" - participarea publicului la procesele de guvernare. Aceasta implică implicarea cetățenilor și a părților interesate în procesele decizionale, prin intermediul platformelor online și al instrumentelor digitale.

Cu toate acestea, pentru a lua decizii fundamentate corect, agențiile și organizațiile guvernamentale nu mai funcționează într-o manieră izolată, ci trebuie să își depășească limitele și să stabilească parteneriate și colaborări între ele. Această abordare implică deschiderea și flexibilitatea instituțiilor publice, care trebuie să coopereze și să împărtășească informații în mod eficient și transparent între ele.

Conceptul de "organizație publică exterioară" a fost depășit, iar acum accentul se pune pe construirea unor rețele de colaborare între diferitele entități ale administrației publice. Aceste parteneriate permit schimbul de cunoștințe, resurse și expertiză între instituții, conducând la o administrare mai eficientă și mai adaptabilă la nevoile schimbătoare ale societății. [21]

Unul dintre aspectele fundamentale ale platformelor online în administrația publică este accesul facil și rapid la informații. Prin intermediul acestor platforme, cetățenii pot accesa diverse informații despre instituțiile guvernamentale, programele și serviciile disponibile, procedurile administrative, precum și despre drepturile și responsabilitățile lor. De asemenea, aceste platforme oferă și posibilitatea de a accesa legislația și reglementările relevante, facilitând astfel înțelegerea și respectarea normelor legale în diverse domenii.

O altă funcționalitate importantă a platformelor online în administrația publică este furnizarea de servicii publice digitale. Cetățenii pot utiliza aceste platforme pentru a efectua diverse operațiuni administrative fără a fi necesară prezența fizică la instituțiile guvernamentale. De exemplu, pot depune cereri și documente administrative, pot plăti taxe și impozite, pot solicita certificate și acte oficiale, pot programa diverse servicii publice sau pot raporta diverse incidente sau probleme către autoritățile competente. [22]

Platformele online facilitează, de asemenea, comunicarea și interacțiunea dintre cetățeni și instituțiile guvernamentale. Acestea oferă canale de comunicare bidirecționale, prin intermediul cărora cetățenii pot trimite întrebări, sugestii sau reclamații către autorități, iar acestea pot oferi răspunsuri și soluții într-un mod eficient și transparent. Mai mult decât atât, platformele online permit autorităților să transmită mesaje și informații de interes public către cetățeni, contribuind la creșterea gradului de conștientizare și implicare civică.

Un alt aspect important al funcționalității platformelor online în administrația publică este promovarea transparenței și responsabilității în guvernare. Prin publicarea datelor și informațiilor relevante online, aceste platforme permit cetățenilor să monitorizeze activitățile și deciziile guvernamentale, să identifice eventualele nereguli sau abuzuri și să ceară clarificări și justificări din partea autorităților. Astfel, se contribuie la creșterea transparenței și la consolidarea încrederii cetățenilor în instituțiile guvernamentale.

În plus, platformele online sunt utilizate și în cadrul administrației publice pentru gestionarea și coordonarea eficientă a resurselor și proceselor interne. Acestea oferă instrumente și aplicații specializate pentru gestionarea documentelor și a fluxurilor de lucru, pentru programarea și monitorizarea proiectelor și activităților, precum și pentru colectarea și analizarea datelor și informațiilor relevante pentru luarea deciziilor.

Până în anul 2050, se estimează că două treimi din populația Europei va locui în zone urbane, consumând 70% din energia disponibilă. Această tendință demografică și energetică pune presiune pe orașe să devină mai eficiente, sustenabile și inteligente. Conceptul de Smart Cities nu se mai limitează doar la aspectul urbanistic, ci se extinde și în domeniul digital, devenind esențial pentru a face față provocărilor viitoare. [22]

Digitalizarea eficientă a administrației publice reprezintă un proces complex, care necesită o abordare strategică și colaborativă, implicând toți actorii relevanți din comunitate. În acest sens, conceptul de Smart Cities, sau orașe inteligente, reprezintă o paradigmă emergentă care pune

accentul pe utilizarea tehnologiilor digitale pentru a îmbunătăți calitatea vieții locuitorilor și eficiența serviciilor publice.

Orașele inteligente reprezintă un concept modern ce se caracterizează prin adoptarea unei infrastructuri digitale avansate, ce permite colectarea și analiza datelor în timp real, cu scopul de a sprijini procesul decizional și de a oferi servicii publice personalizate și eficiente pentru locuitorii lor. Această infrastructură digitală este fundamentată pe tehnologii emergente, cum ar fi Internetul Lucrurilor (IoT), analiza datelor și inteligența artificială (IA), care sunt integrate în diverse domenii ale vieții urbane.

Prin implementarea acestor tehnologii, orașele inteligente pot gestiona mai eficient resursele disponibile, precum energia, apa și transportul, prin monitorizarea lor în timp real și optimizarea utilizării acestora. De asemenea, prin analiza datelor colectate, orașele pot identifica modele și tendințe, permițând anticiparea și prevenirea problemelor, cum ar fi congestia traficului sau poluarea mediului.

În acest context, digitalizarea administrației publice joacă un rol central în transformarea către un model de guvernare mai transparent, eficient și orientat către nevoile cetățenilor. Implementarea soluțiilor digitale în cadrul administrației publice poate simplifica procedurile administrative, reduce birocrăția, îmbunătăți accesul la serviciile publice și crește gradul de participare civică.

Digitalizarea administrației publice aduce o serie de beneficii semnificative pentru cetățeni, instituții și societate în ansamblu. Implementarea cu succes a soluțiilor digitale transformă modul în care funcționează administrația, oferind o gamă largă de avantaje:

- **Eficiența sporită:** Utilizarea tehnologiilor digitale poate automatiza procesele administrative, reducând timpul și efortul necesar pentru completarea diferitelor formalități și proceduri.
- **Accesibilitate îmbunătățită:** Platformele online și aplicațiile mobile pot oferi cetățenilor acces simplificat la informații și servicii publice, eliminând necesitatea de a se deplasa fizic la instituțiile administrative.
- **Transparența și responsabilitatea:** Digitalizarea poate crește transparența decizională și responsabilitatea administrației publice prin furnizarea de informații relevante și accesibile cetățenilor și prin facilitarea monitorizării și evaluării performanței instituțiilor publice.
- **Inovare și adaptabilitate:** Prin adoptarea tehnologiilor digitale, administrația publică poate fi mai receptivă la schimbare și poate inova în furnizarea de servicii publice pentru a răspunde mai bine nevoilor în continuă schimbare ale societății.

Conceptul Smart Cities nu se referă doar la implementarea de soluții tehnologice izolate. Este o abordare holistică care pune accent pe colaborare, inovație și implicarea activă a cetățenilor. Prin implementarea principiilor Smart Cities, orașele pot depăși provocările actuale și construi un viitor mai prosper, mai durabil și mai bun pentru toți locuitorii lor. Conceptul Smart Cities oferă un răspuns concret prin:

- **Creșterea populației urbane** va necesita o gestionare eficientă a resurselor, o infrastructură robustă și o comunicare optimă între diversele componente ale orașului. Smart Cities oferă o soluție integrată pentru a aborda aceste nevoi prin:

- Optimizarea resurselor: Utilizarea eficientă a energiei, apei și a altor resurse prin monitorizare și control inteligent.
- Îmbunătățirea calității vieții: Creșterea siguranței publice, reducerea poluării și îmbunătățirea spațiului public.
- Stimularea economiei: Dezvoltarea de noi oportunități de afaceri prin intermediul platformelor digitale și a datelor.

Toate aceste lucruri pot fi sintetizate sub o singură denumire, aceasta fiind portalul guvernamental. Portalul guvernamental reprezintă un instrument esențial în modernizarea și eficientizarea interacțiunii dintre cetățeni și administrația publică. Este o platformă online centralizată, oferind acces simplificat la informații și servicii publice, concentrându-le într-un singur loc accesibil.

Această fereastră virtuală către administrația publică vine în întâmpinarea nevoilor cetățenilor, facilitându-le accesul la servicii, formulare, informații legislative sau orice altă resursă de interes public. Prin intermediul său, se încurajează transparența și eficiența în relația dintre cetățeni și instituțiile guvernamentale. Funcționarea optimă a portalului guvernamental se întemeiază pe principii fundamentale, cum ar fi:

- Simplitate și comoditate în utilizare
- Orientare spre interesele cetățenilor
- Acces centralizat
- Arhitectură modulară
- Modularizare
- Respectarea standardelor deschise [23]

Prin intermediul unui portal guvernamental bine conceput și implementat, cetățenii vor beneficia de posibilitatea de a-și exercita drepturile și de a-și îndeplini obligațiile civice într-un mod simplu și eficient. Această abordare va facilita implicarea activă a cetățenilor în viața democratică și va contribui la o guvernare mai responsabilă și mai reprezentativă.

Portalul e-Guvernare nu este doar un simplu mijloc de comunicare, ci un instrument versatil cu o gamă largă de funcții:

- Informare electronică: Portalurile guvernamentale oferă cetățenilor acces la informații variate despre serviciile guvernamentale, politici, programe și evenimente relevante. Aceste informații sunt prezentate într-un mod clar și accesibil, permitând cetățenilor să își informeze și să își educe în mod activ.
- Marketing și Comerț Electronic: Autoritățile publice utilizează portalurile guvernamentale pentru promovarea serviciilor și activităților lor. Ele pot oferi și facilita servicii de comerț electronic, cum ar fi achiziționarea de produse sau plata de taxe și impozite online.
- Schimb de informații și tranzacții: Portalurile guvernamentale facilitează schimbul de informații între cetățeni, între cetățeni și autorități publice și între diferite autorități publice. Ele permit utilizatorilor să efectueze tranzacții online, precum achitarea taxelor

sau solicitarea de documente oficiale.

- Facilitarea activității profesionale: Portalurile guvernamentale asigură un mediu de lucru eficient pentru autoritățile publice, facilitând schimbul de informații și cooperarea între diferite instituții guvernamentale și angajatori. Ele contribuie la eficientizarea proceselor administrative și la îmbunătățirea serviciilor oferite cetățenilor. [23]

Una dintre caracteristicile importante ale portalurilor guvernamentale este capacitatea lor de personalizare, care le permite să se adapteze la nevoile și preferințele diferitelor categorii de utilizatori. Utilizatorii beneficiază de servicii personalizate în funcție de nivelul lor de acces și de acreditare. Aceste niveluri pot include:

- Utilizator Neînregistrat: Este vizitatorul portalului care nu a efectuat încă înregistrarea. Acest utilizator are acces limitat la informațiile și serviciile disponibile pe portal.
- Utilizator Înregistrat: Este utilizatorul care a completat procesul de înregistrare și a primit datele autentificate necesare pentru a accesa serviciile portalului, cum ar fi numele de utilizator și parola.
- Utilizator Abonat: Este utilizatorul care deține un abonament al portalului guvernamental și care a obținut un certificat de semnătură digitală sau mobilă. Acest nivel de acces poate oferi funcționalități avansate și servicii speciale. [23]

Respectarea acestor principii fundamentale este crucială pentru crearea unui portal guvernamental eficient, care să răspundă nevoilor cetățenilor și să promoveze o administrație publică modernă, transparentă și accesibilă. Implementarea cu succes a acestor principii va facilita interacțiunea fluidă dintre cetățeni și stat, oferind o gamă largă de beneficii și contribuind la o societate mai informată și mai implicată în procesul democratic.

Cetățenii vor avea acces rapid și simplu la informațiile și serviciile de care au nevoie, consolidându-și astfel încrederea în instituțiile publice și promovând participarea civică activă. Digitalizarea și integrarea tehnologiilor nu sunt doar un proces de modernizare a administrației publice, ci reprezintă o transformare fundamentală care promovează o guvernare mai eficientă, transparentă și responsabilă, orientată către nevoile cetățenilor.

Implementarea cu succes a soluțiilor digitale în administrația publică reprezintă un pas crucial către modernizarea și transformarea acesteia într-o entitate deschisă și colaborativă, adaptată la cerințele și tendințele erai digitale. Această evoluție este esențială pentru a asigura că instituțiile guvernamentale pot oferi servicii eficiente și prompte, care să răspundă nevoilor și așteptărilor cetățenilor.

Principala motivație din spatele adoptării soluțiilor digitale în administrația publică este consolidarea încrederii cetățenilor în instituțiile guvernamentale. Prin furnizarea unui mediu transparent și accesibil pentru cetățeni, aceste soluții permit o mai mare implicare a acestora în procesul de luare a deciziilor publice. Cetățenii pot accesa mai ușor informațiile relevante, pot participa activ la discuțiile și dezbaterile publice, și pot transmite feedback-ul și sugestiile lor către autoritățile guvernamentale. Astfel, se creează un cadru propice pentru o colaborare mai strânsă între cetățeni și administrație, în care ambele părți sunt implicate în mod activ în procesul decizional.

Implementarea soluțiilor digitale avansate în administrația publică aduce multiple beneficii, printre care îmbunătățirea eficienței și eficacității serviciilor oferite. Prin digitalizarea proceselor administrative, se reduce timpul și resursele necesare pentru realizarea diferitelor activități, iar cetățenii beneficiază de servicii mai rapide și mai accesibile. De asemenea, nivelul de

transparență și responsabilitate în procesul decizional este crescut, deoarece informațiile sunt disponibile publicului și sunt accesibile în mod transparent.

O altă consecință importantă a implementării soluțiilor digitale în administrația publică este stimularea angajamentului civic. Prin oferirea unui mediu digital în care cetățenii pot participa activ la viața publică și pot influența deciziile guvernamentale, se stimulează implicarea acestora în procesul democratic. Astfel, se construiește o cultură a transparenței și a participării civice, care sunt fundamentale pentru funcționarea unei societăți democratice în era digitală.

Realizarea cu succes a implementării soluțiilor digitale în administrația publică nu se rezumă doar la o cerință, ci reprezintă și o oportunitate de a schimba modul în care guvernele interacționează cu cetățenii și de a îmbunătăți standardul serviciilor publice oferite. Prin instituirea unui mediu transparent, ușor accesibil și bazat pe colaborare, se întărește încrederea cetățenilor în instituțiile guvernamentale și se încurajează o participare mai activă din partea lor în afacerile publice.

Măsurarea calității unui serviciu oferit de e-Guvernare este de o importanță specială, deoarece majoritatea administrațiilor publice urmăresc îmbunătățirea continuă a calității serviciilor oferite cetățenilor. Standardele de calitate variază în funcție de specificul fiecărui serviciu sau instituție, ceea ce necesită dezvoltarea acestora în contextul unor norme și standarde clare de servicii. În acest sens, este esențial ca administrațiile publice să adopte un cadru de referință comun pentru evaluarea și îmbunătățirea serviciilor de e-Guvernare.

Pentru a obține o evaluare precisă și relevantă a calității serviciilor, realizarea de sondaje pe tema e-Guvernării trebuie să fie efectuată în mod constant. Aceste sondaje sunt esențiale pentru a înțelege gradul de satisfacție al cetățenilor și pentru a identifica domeniile care necesită îmbunătățiri. Feedback-ul direct de la utilizatori oferă informații valoroase despre experiențele acestora și permite administrațiilor să ajusteze și să optimizeze serviciile în conformitate cu nevoile reale ale cetățenilor.

De asemenea, sondajele periodice ajută la monitorizarea progresului și la evaluarea impactului inițiativelor de e-Guvernare. Prin compararea rezultatelor obținute în timp, instituțiile publice pot determina eficacitatea măsurilor implementate și pot stabili direcții viitoare de dezvoltare. Această abordare bazată pe date asigură o adaptabilitate mai mare și o reacție promptă la schimbările în cerințele și așteptările cetățenilor. [10]

Sondajele periodice reprezintă un instrument valoros pentru administrațiile publice în contextul e-Guvernării, oferind o perspectivă valoroasă asupra gradului de satisfacție a cetățenilor cu privire la serviciile oferite online. Prin implementarea regulată a sondajelor, instituțiile publice pot monitoriza progresul, evalua impactul inițiativelor de e-Guvernare și identifica direcții viitoare de dezvoltare.

Impactul dezvoltării e-Guvernării este unul major și se resimte în toate domeniile societății. Implementarea strategiilor de e-Guvernare aduce beneficii semnificative atât la nivel macroeconomic, cât și la nivel social și al mediului înconjurător.

Îmbunătățirea productivității angajaților, atât din sectorul public, cât și din sectorul privat, este un alt efect major al e-guvernării. Eliminarea sau reducerea birocrăției contribuie la crearea unui mediu de afaceri mai dinamic și mai productiv. Prin urmare, investițiile străine sunt atrase către țară, având în vedere mediul de afaceri mai prietenos și eficient. Această creștere a investițiilor străine contribuie la dezvoltarea economică și la crearea de noi locuri de muncă.

Pe plan social, e-guvernarea are un impact semnificativ asupra populației. Investiția în aceste tehnologii conduce la o creștere a alfabetizării digitale a cetățenilor și la o mai mare satisfacție față de serviciile publice oferite. De asemenea, gradul de incluziune socială crește, deoarece

persoanele cu diverse dizabilități devin capabile să acceseze serviciile publice la distanță, fără a fi necesară deplasarea fizică. Această accesibilitate sporită contribuie la egalitatea de șanse și la reducerea discrepanțelor sociale. [24]

Progresul tehnologic a transformat semnificativ modul de operare al administrației publice, ducând la o proliferare a platformelor online care oferă o gamă largă de servicii cetățenilor. Aceștia au acum acces la informații mai ușor de înțeles și de interpretat, precum și la date deschise care permit monitorizarea activităților guvernamentale și luarea de decizii informate

Evoluția platformelor online în administrația publică a adus beneficii semnificative cetățenilor, îmbunătățind calitatea serviciilor publice, crescând satisfacția cetățenilor și contribuind la o mai mare transparență și eficiență a administrației. Implementarea continuă a soluțiilor digitale și îmbunătățirea platformelor online vor fi esențiale pentru a consolida beneficiile e-Guvernării și pentru a construi o administrație publică modernă, eficientă și centrată pe cetățeni.

Capitolul 3. Influența platformelor online în raportul dintre cetățean și administrație:

3.1. Experiența utilizatorului în folosirea platformelor digitale pentru servicii publice

Este crucial ca guvernele să se reorganizeze pentru a lua în considerare așteptările și cerințele utilizatorilor în elaborarea politicilor și furnizarea de servicii publice. Acest lucru necesită o schimbare de perspectivă, prioritizând nevoile și dorințele utilizatorilor înaintea logicii și nevoilor interne ale guvernului.

Strategiile guvernamentale trebuie să integreze perspectivele și contribuțiile părților interesate din afara guvernului pentru a asigura succesul reformelor majore ale politicilor și serviciilor. Acest lucru necesită o colaborare strânsă între guvern și alte entități implicate, inclusiv sectorul privat și societatea civilă.

Încrederea utilizatorilor în mediile digitale din sectorul public este crucială pentru a menține o comunicare eficientă între cetățeni și autorități și pentru a asigura accesibilitatea și siguranța informațiilor. Indiferent de nivelul lor de cunoștințe și abilități digitale, utilizatorii trebuie să aibă încredere în serviciile digitale oferite de guvern. [25]

Platformele online au avut un impact semnificativ în transformarea relației dintre cetățeni și administrație, aducând schimbări semnificative în modul în care serviciile publice sunt prestate și percepute. Prin intermediul acestor platforme, cetățenii au devenit mai conectați și mai informați, iar administrația publică a devenit mai accesibilă și mai receptivă la nevoile cetățenilor.

Una dintre cele mai importante influențe ale platformelor online este facilitarea comunicării și interacțiunii dintre cetățeni și administrație. Prin intermediul acestor platforme, cetățenii pot accesa informații despre serviciile publice, pot depune cereri și documente administrative, pot face programări sau pot oferi feedback în mod simplu și rapid. Aceasta elimină barierele birocratice și timpul pierdut în cozi sau în procesul tradițional de depunere a documentelor fizice.

De asemenea, platformele online contribuie la creșterea transparenței și a responsabilității administrației publice. Cetățenii au acum acces la informații despre deciziile și politicile administrației, putând monitoriza activitatea instituțiilor publice și exercita un control mai eficient asupra acestora. Prin intermediul platformelor online, administrația publică este obligată să fie mai transparentă în procesele sale decizionale și să ofere explicații și justificări pentru acțiunile sale.

Experiența utilizatorului în folosirea platformelor digitale pentru servicii publice este esențială în era digitală în care trăim. Astăzi, o mare varietate de servicii publice sunt disponibile online, de la plata taxelor și impozitelor la depunerea cererilor administrative sau obținerea de informații despre drepturile și beneficiile sociale.

Una dintre principalele caracteristici ale unei bune experiențe a utilizatorului este ușurința în navigare și accesarea informațiilor. Platformele digitale pentru servicii publice trebuie să fie intuitive și ușor de folosit, astfel încât cetățenii să poată găsi rapid informațiile de care au nevoie și să îndeplinească sarcinile administrative fără dificultate. Elementele de design simplu și interfața intuitivă sunt esențiale pentru a asigura o experiență plăcută a utilizatorului.

În societatea contemporană, încrederea cetățenilor în administrația publică reprezintă un pilon fundamental pentru funcționarea corespunzătoare a sistemului democratic. Această încredere nu este doar un element abstract, ci are consecințe tangibile și cruciale, deoarece servește ca temelie pentru legitimitatea și stabilitatea instituțiilor publice. Atunci când cetățenii își pierd încrederea în aceste instituții, se creează un climat de scepticism și neîncredere care poate submina eficacitatea și autoritatea acestora.

Încrederea este fundamentul oricărei societăți funcționale. De la relațiile interpersonale la instituțiile sociale și economice, încrederea ne permite să interacționăm unii cu alții, să colaborăm și să prosperăm. Fără încredere, ne-am confrunta cu o lume marcată de suspiciune, teamă și conflict. Acestea se regăsesc prin:

- Legitimitate: Încrederea cetățenilor conferă legitimitate administrației publice, demonstrând că aceasta este acceptată ca o autoritate legală și justă.
- Stabilitate: O administrație publică în care cetățenii au încredere este mai stabilă și mai puțin vulnerabilă la contestații și proteste.
- Acceptarea deciziilor publice: Cetățenii care au încredere în administrație sunt mai predispuși să accepte deciziile publice, chiar dacă nu sunt de acord cu ele.
- Implicarea civică: Încrederea încurajează implicarea cetățenilor în procesul decizional public, contribuind la o guvernare mai transparentă și mai participativă.
- Eficiență: O administrație publică în care cetățenii au încredere este mai eficientă, deoarece cetățenii sunt mai predispuși să coopereze cu ea și să respecte regulile. [26]

În același timp, creșterea încrederii cetățenilor în procesul administrativ nu este doar un deziderat moral, ci și o necesitate practică pentru liderii care conduc instituțiile publice. Este imperativ ca aceștia să recunoască că încrederea cetățenilor este un activ vital al administrației publice și să depună eforturi semnificative pentru consolidarea acesteia. Acest lucru poate implica măsuri pentru combaterea corupției, îmbunătățirea transparenței și consultarea publicului în procesul decizional.

Participarea activă a cetățenilor la procesul decizional al autorităților locale este vitală pentru succesul oricărei inițiative smart. Cetățenii trebuie să înțeleagă cum funcționează tehnologiile și să fie informați despre beneficiile și riscurile acestora. De exemplu, campaniile de informare și educație pot ajuta cetățenii să utilizeze noile tehnologii într-un mod responsabil și să se simtă în siguranță. Încrederea cetățenilor în utilitatea noilor tehnologii este esențială pentru adoptarea și utilizarea pe scară largă a acestora. [3]

Factori care influențează încrederea:

- **Transparență:** O administrație publică transparentă, care își comunică deschis acțiunile și deciziile, este mai demnă de încredere.
- **Eficiență:** O administrație publică eficientă, care oferă servicii de calitate și prompte, este mai apreciată de cetățeni.
- **Echitate:** O administrație publică care tratează toți cetățenii în mod egal și corect este mai respectată.
- **Integritate:** O administrație publică lipsită de corupție și care respectă principiile etice este mai credibilă.
- **Comunicare:** O comunicare eficientă și transparentă din partea administrației publice către cetățeni este esențială pentru construirea încrederii. [26]

Pe de altă parte, un climat de scepticism și neîncredere poate submina autoritatea și eficacitatea instituțiilor publice. Când cetățenii nu au încredere în guvern, pot apărea tensiuni sociale și politice, iar procesul decizional poate fi compromis sau blocat. Pierderea încrederii cetățenilor în administrația publică poate avea consecințe negative semnificative:

- **Apatie civică:** Cetățenii care nu au încredere în administrație pot deveni apatici și dezinteresați de viața publică, ceea ce poate duce la o scădere a participării civice.
- **Neîncredere în democrație:** Lipsa de încredere în administrație poate eroda încrederea în sistemul democratic în ansamblu.
- **Proteste și conflicte:** Nemulțumirea cetățenilor poate duce la proteste, demonstrații și chiar conflicte sociale.
- **Scăderea eficienței administrative:** O administrație publică care nu are încrederea cetățenilor poate întâmpina dificultăți în implementarea politicilor și programelor sale.
- **Instabilitate politică:** Lipsa de încredere poate duce la instabilitate politică și la dificultăți în guvernarea eficientă.

Percepția cetățenilor asupra instituțiilor publice este influențată de o multitudine de factori, interconectați și complecși. Creșterea încrederii și construirea unei relații solide între cetățeni și administrație necesită o abordare holistică care să ia în considerare toți factorii implicați și să promoveze o cultură organizațională bazată pe etică, transparență, participare și satisfacție a cetățenilor. [27]

Percepția cetățenilor asupra instituțiilor publice poate fi influențată și de o serie de factori socio-demografici, cum ar fi vechimea în localitate, nivelul de educație, mărimea orașului, diversitatea etnică, nivelul de dezvoltare economică și rata criminalității. De asemenea, neîncrederea media în instituții poate avea un impact negativ asupra percepției cetățenilor și a încrederii în acestea.

Implementarea unor politici organizaționale care promovează transparența, informarea și consultarea cetățenilor poate contribui semnificativ la creșterea încrederii în instituții. Transparența în luarea deciziilor și accesul facil la informații despre activitatea instituțiilor sunt esențiale pentru construirea unei relații de încredere cu cetățenii.

Satisfacția legată de e-participare, prin utilizarea platformelor online de participare civică, poate consolida sentimentul de implicare al cetățenilor și poate contribui la construirea încrederii în instituții. Platformele online pot facilita:

- Participarea la consultații publice: Cetățenii pot participa la consultații publice online, pot exprima opinii și pot oferi sugestii prin intermediul platformelor online.
- Exprimarea opiniilor: Cetățenii pot exprima opinii cu privire la diverse probleme prin intermediul platformelor online, forumurilor de discuții sau al rețelelor sociale.
- Implicarea în luarea deciziilor: Platformele online pot fi utilizate pentru a facilita participarea cetățenilor la luarea deciziilor, cum ar fi prin votul online sau prin bugetarea participativă.

Un studiu realizat în Cluj-Napoca oferă o perspectivă detaliată asupra domeniilor care necesită schimbare. Studiul relevă că modernizarea relațiilor dintre administrație și cetățeni implică modificări semnificative atât la nivel conceptual, cât și la nivel infrastructural.

Schimbări conceptuale:

- Valori și modele de relaționare: Este necesară o schimbare de paradigmă în modul în care administrația publică percepe relația cu cetățenii. Accentul ar trebui pus pe transparență, deschidere, colaborare și respect reciproc.
- Concepții manageriale: Trebuie adoptate noi concepții manageriale care să promoveze o comunicare eficientă și o cultură organizațională centrată pe cetățean.
- Strategii de comunicare și informare: Este necesară elaborarea unor strategii de comunicare și informare eficiente care să faciliteze accesul cetățenilor la informații relevante și să le permită implicarea activă în procesul decizional.

Modernizarea infrastructurii instituțiilor publice este esențială pentru a facilita o comunicare mai eficientă și mai transparentă cu cetățenii. Această transformare implică o serie de schimbări semnificative, de la reamenajarea spațiilor construite la implementarea de soluții IT moderne. Câteva exemple în acest sens sunt:

- Spații construite: Spațiile în care își desfășoară activitatea instituțiile publice ar trebui reamenajate pentru a fi mai prietenoase și mai accesibile cetățenilor.
- Infrastructură: Trebuie investită în infrastructura IT pentru a facilita comunicarea online cu cetățenii și pentru a oferi servicii online eficiente.
- Dotări tehnologice: Utilizarea tehnologiilor moderne, cum ar fi platformele online de participare civică, poate facilita o comunicare mai transparentă și mai eficientă cu cetățenii.

Schimbarea de paradigmă în comunicarea instituțiilor publice poate avea un impact semnificativ asupra percepției cetățenilor cu privire la sectorul public. O comunicare eficientă și transparentă poate contribui la creșterea încrederii cetățenilor în administrație și la o implicare mai activă a acestora în viața publică. [27]

Construirea și menținerea încrederii cetățenilor în instituțiile publice necesită o abordare holistică care să ia în considerare o gamă largă de factori. Satisfacția legată de servicii, comportamentul etic al funcționarilor, participarea cetățenilor, factorii socio-demografici, influența media și politicile organizaționale joacă un rol esențial în această construcție. Prin implementarea unor politici adecvate și prin promovarea unei culturi organizaționale bazate pe

etică, transparență și participare, instituțiile publice pot câștiga și menține încrederea cetățenilor, consolidând democrația și asigurând o guvernare eficientă.

Percepția cetățenilor asupra instituțiilor publice este adesea influențată de experiențele lor directe cu aceste instituții, precum și de modul în care informațiile sunt comunicate. O comunicare deficitară poate duce la neîncredere și la o percepție negativă, în timp ce o comunicare clară și transparentă poate îmbunătăți semnificativ imaginea sectorului public. De exemplu, furnizarea de informații detaliate despre modul în care sunt utilizate fondurile publice poate reduce suspiciunile de corupție și poate demonstra angajamentul instituțiilor față de transparență.

Prin implementarea unor politici adecvate și prin promovarea unei culturi organizaționale bazate pe etică, transparență și participare, instituțiile publice pot câștiga și menține încrederea cetățenilor, consolidând democrația și asigurând o guvernare eficientă. De exemplu:

- **Politici de guvernare deschisă:** Inițiativele de guvernare deschisă, care promovează transparența și accesul la informație, pot îmbunătăți responsabilitatea instituțiilor publice și pot încuraja implicarea cetățenilor.
- **Educație civică și informare:** Educația civică poate juca un rol crucial în consolidarea democrației prin informarea cetățenilor despre drepturile și responsabilitățile lor.
- **Evaluarea și îmbunătățirea continuă:** Instituțiile publice trebuie să evalueze în mod constant performanța și să identifice oportunități de îmbunătățire.

O experiență pozitivă poate transforma percepția publicului asupra sectorului public, sporind încrederea și implicarea cetățenilor în viața comunității. Pentru a atinge acest obiectiv, platformele digitale trebuie să fie accesibile, intuitive și eficiente, oferind servicii de înaltă calitate care să răspundă nevoilor diverse ale utilizatorilor. În plus, transparența, securitatea datelor și respectarea drepturilor cetățenești sunt fundamentale pentru menținerea unei relații de încredere.

Structura demografică în schimbare generează, de asemenea, noi provocări pentru guverne. O populație îmbătrânită are adesea nevoi specifice care trebuie abordate prin politici publice adecvate. Aceste nevoi includ accesul la servicii de sănătate de calitate, asistență socială și locuințe adecvate. Tehnologiile digitale pot juca un rol important în îmbunătățirea accesului la aceste servicii, dar este esențial ca aceste tehnologii să fie concepute pentru a fi ușor de utilizat de către vârstnici.

În contrast, generațiile mai tinere, care au crescut cu tehnologia digitală, au așteptări ridicate în privința interacțiunilor digitale cu guvernul. Aceștia așteaptă servicii rapide, eficiente și personalizate, accesibile de pe diverse dispozitive, cum ar fi smartphone-uri și tablete. Tinerii sunt obișnuiți cu interfețe prietenoase și funcționalități avansate și se așteaptă ca interacțiunile lor cu instituțiile publice să reflecte aceste standarde.

Este esențial ca soluțiile digitale să fie concepute cu gândul la toți cetățenii, incluzând funcționalități accesibile și suport pentru cei mai puțin familiarizați cu tehnologia. În același timp, generațiile mai tinere au așteptări ridicate în privința interacțiunilor digitale cu guvernul, punând presiune pe autorități să ofere servicii rapide și intuitive.

3.2. Implicațiile sociale și economice în procesul de modernizare al administrației publice

Modernizarea administrației publice este un proces esențial pentru orice societate în evoluție, cu implicații sociale și economice semnificative. Acest proces presupune adoptarea unor tehnologii și practici noi pentru a îmbunătăți eficiența, transparența și accesibilitatea serviciilor publice.

În primul rând, modernizarea administrației publice poate duce la o mai mare eficiență în furnizarea serviciilor guvernamentale. Prin implementarea tehnologiilor informatice și digitale, procesele administrative pot fi automatizate și simplificate, reducând astfel birocrăția și timpul necesar pentru a accesa serviciile. Aceasta poate conduce la economii semnificative de timp și resurse, atât pentru cetățeni, cât și pentru administrația publică.

Orașele inteligente reprezintă o manifestare a economiei cunoașterii care aduce cu sine beneficii sociale și economice semnificative. În cadrul acestor orașe, observăm o transformare a structurii economice, unde se generează noi funcții sociale în beneficiul cetățenilor. Aceste funcții includ dezvoltarea serviciilor digitale, promovarea inovației și crearea de locuri de muncă în sectoarele tehnologice și creative.

Un aspect esențial al orașelor inteligente este colaborarea mai strânsă între cetățeni și autoritățile publice. Prin intermediul tehnologiei și a platformelor digitale, cetățenii pot interacționa mai eficient cu administrația locală, contribuind la luarea deciziilor și la dezvoltarea comunității în funcție de nevoile reale.

Orașele inteligente favorizează, de asemenea, valorificarea talentelor individuale și colective, creând oportunități pentru inovare și creativitate. Aceste centre urbane devin poli de excelență în diverse domenii, precum tehnologia informației, design-ul urban, energiile regenerabile sau soluțiile de mobilitate inteligentă.

Prin încurajarea inovației și a colaborării, orașele inteligente stimulează competitivitatea la nivel local, regional și global. Acestea devin hub-uri de afaceri și de cunoaștere, atrăgând investiții, talente și resurse din întreaga lume. [28]

Pentru a fi eficiente, guvernele trebuie să fie deschise și accesibile, responsabile și receptive. Deschiderea și accesibilitatea permit cetățenilor să se implice în procesul decizional, oferind feedback și sugestii. Responsabilitatea presupune ca guvernele să fie transparente în acțiunile lor și să justifice deciziile luate. Receptivitatea implică capacitatea guvernelor de a identifica și de a răspunde la nevoile cetățenilor în mod eficient și prompt.

Interesul public este definit ca fiind suma intereselor indivizilor relevanți, considerați în circumstanțele lor concrete. Această definiție pune accent pe nevoia de a lua în considerare diversitatea și complexitatea societății, precum și contextul specific în care se iau deciziile.

Interesul public ar trebui să fie componenta principală a misiunii administrației publice. Dicționarul de Politică Oxford definește interesul public ca fiind:

- Interesul comun al persoanelor în calitate lor de membri ai publicului.
- Agregarea de interese individuale ale persoanelor afectate de o anumită politică sau acțiune.

Este important să remarcăm diferența dintre cele două formulări. Interesul comun este un interes împărtășit de toți membrii societății, în timp ce agregarea de interese individuale depinde de o analiză atentă a poziției fiecărui individ afectat de o anumită politică sau acțiune. [29]

Obiectul activității administrației publice constă în îndeplinirea continuă a nevoilor esențiale și comune ale întregii comunități umane. Acest obiectiv este caracterizat de natura sa perpetuă și de necesitatea de a satisface diversele cerințe ale societății într-un mod eficient și corespunzător. În acest sens, activitatea instituțională a autorităților administrative trebuie să fie fundamentată

pe acțiuni raționale și eficiente care să maximizeze utilizarea resurselor disponibile în vederea obținerii rezultatelor optime. [30]

Prin natura sa, administrația publică are responsabilitatea de a gestiona resursele și de a furniza servicii și facilități esențiale pentru cetățeni. Aceste resurse pot include, printre altele, bugete publice, infrastructură, personal și alte active necesare pentru desfășurarea activității administrative. Utilizarea eficientă a acestor resurse este esențială pentru asigurarea funcționării corespunzătoare a administrației publice și pentru satisfacerea nevoilor comunității într-un mod sustenabil.

Acțiunile administrației publice trebuie să fie orientate spre obținerea unor rezultate maxime în beneficiul cetățenilor și al societății în ansamblu. Aceste rezultate pot include îmbunătățirea calității serviciilor publice, creșterea nivelului de trai, promovarea dezvoltării economice și sociale și asigurarea securității și stabilității comunității.

Pentru a atinge aceste obiective, administrația publică trebuie să adopte practici și politici eficiente, să gestioneze resursele în mod responsabil și să fie receptivă la nevoile și preocupările cetățenilor. În același timp, este important ca deciziile și acțiunile administrației publice să fie transparente, justificate și conforme cu principiile de bune practici administrative și de guvernare. Practici și politici eficiente:

- Identificarea clară a obiectivelor: Administrația publică trebuie să definească clar obiectivele sale specifice, măsurabile, atingibile, relevante și temporizate (SMART).
- Dezvoltarea de strategii eficiente: Strategiile trebuie elaborate cu participarea părților interesate și să se bazeze pe o analiză aprofundată a nevoilor și resurselor disponibile.
- Implementarea eficientă a politicilor: Implementarea strategiilor și politicilor trebuie să fie monitorizată îndeaproape pentru a se asigura obținerea rezultatelor dorite.
- Evaluarea periodică a performanței: Performanța administrației publice trebuie evaluată periodic pentru a identifica punctele forte și zonele de îmbunătățire.

Prin intermediul politicii publice, statul exercită o influență semnificativă asupra activității economice și sociale și își conduce societatea în direcția dorită. Această direcționare poate avea două aspecte principale: în primul rând, corectarea acțiunilor pieței libere pentru a asigura funcționarea eficientă și echitabilă a economiei, iar în al doilea rând, promovarea valorilor și obiectivelor sociale acceptate de către comunitate.

În cadrul acestor domenii, politica publică vizează o gamă largă de aspecte, inclusiv științe sociale precum businessul, finanțele, criminologia și dreptul penal, studii de mediu, politici și servicii de sănătate, drept, management, științe politice, psihologie multidisciplinară și psihologie socială, care se ocupă cu analiza problemelor sociale. De asemenea, administrația publică și problemele sociale reprezintă domenii cheie de aplicare a politicilor publice. [31]

Societatea românească în toate domeniile, inclusiv economic, social, politic și civic, în vederea adaptării la noile condiții. Pentru a fi funcțional, un sistem democratic trebuie să se bazeze pe reușite economice și să promoveze un spirit democratic în rândul populației.

În contextul procesului de transformare, este esențial să se acorde atenție și sistemului de administrare publică. Introducerea unei dimensiuni europene în acest domeniu este considerată crucială pentru alinierea la standardele și valorile Uniunii Europene.

Reforme în administrația publică trebuie să țină cont de cerințele și valorile europene, inclusiv transparența, responsabilitatea și eficiența, pentru a asigura o guvernare mai bună și pentru a

satisface nevoile cetățenilor. Integrarea dimensiunii europene în administrarea publică poate contribui la modernizarea și eficientizarea acesteia, facilitând procesele de dezvoltare economică și socială.

De asemenea, o mai mare convergență cu standardele și practicile europene poate consolida relațiile României cu celelalte state membre ale UE și poate consolida statutul său în cadrul comunității internaționale. [32]

Prin intermediul unui sistem fiscal bine conceput și aplicat corect, guvernele pot mobiliza resursele necesare pentru a finanța serviciile publice, infrastructura și programele sociale esențiale.

Un sistem fiscal echitabil, care impune taxe și impozite în mod proporțional cu capacitatea contributivă a cetățenilor și a întreprinderilor, poate contribui la reducerea inegalităților sociale și economice și la creșterea coeziunii sociale. Acest lucru poate consolida sentimentul de justiție și solidaritate în societate, sporind astfel nivelul de încredere al cetățenilor în autoritățile publice.

Pe lângă aspectele sociale, un sistem fiscal eficient poate stimula și creșterea economică prin asigurarea unui mediu predictibil și favorabil investițiilor și antreprenoriatului. Taxele și impozitele aplicate în mod corect și transparent pot spori încrederea agenților economici și pot contribui la dezvoltarea durabilă a economiei. [33]

În contextul actual al României, schimbările instituționale și legislative sunt esențiale pentru modernizarea și eficientizarea administrației publice, precum și pentru îmbunătățirea sistemului fiscal. Totuși, decalajul între țările în curs de dezvoltare, precum România, și cele dezvoltate poate reprezenta un obstacol în adoptarea eficientă a unor astfel de reforme.

Dezvoltarea pe viteze multiple sugerează că anumite țări pot să treacă prin etapele reformei administrative, financiare și fiscale mai rapid sau mai devreme decât altele. Astfel, este important să se înțeleagă contextul specific al fiecărei țări și să se adapteze reformele în consecință.

Noul Management Public (NMP) poate fi un instrument util în modernizarea administrației publice și în îmbunătățirea eficienței, însă trebuie să fie implementat într-un mod care să țină cont de particularitățile fiecărei țări și de ritmul său de dezvoltare. În unele cazuri, adoptarea acestor mecanisme poate fi accelerată pentru a permite o dezvoltare mai rapidă și pentru a reduce decalajul între țările în curs de dezvoltare și cele dezvoltate. [34]

Digitalizarea administrației publice este un proces complex, dar esențial, care poate avea un impact semnificativ asupra vieții cetățenilor și a economiei. Implicarea activă a societății și a economiei este esențială pentru a asigura succesul acestui proces și pentru a maximiza beneficiile pentru toți.

Un sistem fiscal trebuie să fie flexibil și să se poată adapta la nevoile economice și sociale actuale. Acest lucru înseamnă că politicile fiscale trebuie să răspundă contextului economic, să susțină creșterea economică, să promoveze investițiile și să ajute la combaterea sărăciei și a inegalităților. În perioade de criză economică, de exemplu, guvernele pot reduce impozitele pentru a stimula consumul și investițiile. În perioade de creștere economică, acestea pot introduce impozite suplimentare pentru a reduce deficitul bugetar și pentru a investi în infrastructură și servicii publice.

Implementarea unui sistem fiscal eficient nu este lipsită de provocări. Fluctuațiile economice, schimbările demografice și evoluțiile tehnologice sunt doar câteva dintre factorii care pot influența eficiența politicilor fiscale. Cu toate acestea, aceste provocări pot fi transformate în

oportunități printr-o guvernare flexibilă și adaptativă. De exemplu, digitalizarea și utilizarea tehnologiilor moderne pot îmbunătăți colectarea impozitelor și pot reduce evaziunea fiscală. În plus, implicarea cetățenilor în procesul de elaborare a politicilor fiscale poate duce la soluții mai eficiente și mai acceptate. [33]

3.3. Provocări și beneficii în utilizarea platformelor online în administrație

Guvernarea electronică implică utilizarea tehnologiei informației și comunicațiilor (TIC) pentru a îmbunătăți activitățile guvernamentale și a facilita interacțiunile dintre guverne și cetățeni. Acest concept include o gamă largă de aplicații și servicii, de la portaluri guvernamentale care oferă informații și servicii online până la sisteme avansate de management al datelor și comunicare digitală. Scopul principal al e-guvernării este de a face guvernarea mai eficientă, mai transparentă și mai accesibilă.

Guvernarea electronică este esențială într-o societate modernă deoarece răspunde nevoilor unui public din ce în ce mai conectat și mai dependent de tehnologie. Prin digitalizarea serviciilor publice, guvernele pot oferi servicii mai rapide și mai eficiente, reducând birocrăția și economisind resurse. Aceasta contribuie, de asemenea, la creșterea transparenței și responsabilității, deoarece cetățenii pot accesa informații și monitoriza activitățile guvernamentale în timp real. [35]

În prezent, statul român se confruntă cu o lipsă de claritate în ceea ce privește serviciile publice digitale disponibile pentru cetățeni și modul în care aceștia le accesează și le utilizează. Procesul de catalogare al acestor servicii este încă în desfășurare, ceea ce determină o lipsă de transparență și uniformitate în oferta de servicii publice la nivel național.

Această incertitudine creează o discrepanță semnificativă în experiența cetățenilor în funcție de regiunea în care locuiesc. Cetățenii din diverse părți ale României, chiar și din aceeași unitate administrativ-teritorială, pot avea experiențe diferite atunci când interacționează cu administrația publică locală sau deconcentrată. Această diversitate de experiențe devine mai evidentă atunci când comparăm interacțiunile cetățenilor din mediul rural cu cele din mediul urban.

Câteva consecințe pe care cetățenii le întâmpină în folosirea platformelor online sunt:

- **Dificultăți în identificarea și accesarea serviciilor:** Cetățenii nu pot afla cu ușurință ce servicii digitale sunt disponibile, unde le pot găsi și cum le pot utiliza. Acest lucru poate duce la pierdere de timp, frustrare și abandonarea solicitării de servicii.
- **Experiențe incoerente:** Experiența de utilizare a platformelor digitale poate varia semnificativ în funcție de locația geografică, tipul de administrație (locală sau deconcentrată) și chiar de la un departament la altul. Această incoerență poate crea confuzie și dificultăți de adaptare pentru cetățeni.
- **Inegalitate digitală:** Lipsa de acces la internet sau la dispozitive digitale poate exclude anumite categorii de cetățeni din accesarea serviciilor digitale, accentuând inegalitatea socială.

De asemenea, lipsa unui catalog centralizat al serviciilor publice digitale și a unei experiențe coerente pentru cetățeni are consecințe negative semnificative pentru administrația publică:

- **Lipsa de eficiență:** Incapacitatea de a monitoriza și evalua eficacitatea platformelor digitale limitează posibilitatea de optimizare a resurselor și îmbunătățire a proceselor.

- Imagine negativă: Experiențele negative ale cetățenilor pot afecta încrederea în administrația publică și pot deteriora imaginea acesteia.
- Pierderea oportunităților: Neutilizarea potențialului platformelor digitale poate limita capacitatea administrației de a oferi servicii moderne, eficiente și accesibile. [36]

Prin trecerea la servicii digitale, cetățenii pot beneficia de o mai mare accesibilitate la informațiile și serviciile publice, reducând astfel birocratia și timpul necesar pentru soluționarea diverselor cereri sau probleme administrative. Procesul de digitalizare al administrației publice are implicații sociale pozitive, cum ar fi:

- Acces sporit la servicii publice: Cetățenii pot accesa cu ușurință o gamă largă de servicii publice online, eliminând necesitatea deplasărilor la instituții și reducând cozile. Acest lucru contribuie la economisirea timpului și a resurselor cetățenilor, îmbunătățind calitatea vieții.
- Creșterea transparenței: Digitalizarea poate spori transparența administrației publice prin publicarea online a informațiilor și a documentelor oficiale. Acest lucru contribuie la o mai bună informare a cetățenilor și la creșterea încrederii în instituțiile publice.
- Stimularea participării cetățenilor: Platformele digitale pot facilita participarea cetățenilor la procesul decizional politic și la elaborarea politicilor publice. Acest lucru contribuie la o democrație mai participativă și mai responsabilă.
- Îmbunătățirea incluziunii sociale: Digitalizarea poate facilita accesul la servicii publice pentru grupurile vulnerabile, cum ar fi persoanele cu dizabilități sau persoanele din mediul rural, contribuind la reducerea inegalității și la promovarea incluziunii sociale.

Dezvoltarea platformelor online a reprezentat un punct de cotitură în relația dintre administrația publică și cetățeni în România. Prin implementarea cu succes a programelor de e-guvernare, au fost realizate progrese semnificative în ceea ce privește transparența, eficiența și satisfacția cetățenilor. Accesul simplificat la serviciile guvernamentale prin intermediul internetului a condus la reducerea timpului și a efortului necesar pentru cetățeni în îndeplinirea diverselor formalități administrative.

Programele de e-guvernare, implementate pe calculatoare, au devenit principalele instrumente software pentru diseminarea informațiilor între aparatul public administrativ și cetățeni. Aceste programe au facilitat accesul la serviciile guvernamentale și au contribuit la o mai bună guvernare, prin furnizarea de informații esențiale despre serviciile publice disponibile, procedurile administrative și termenele limită. Astfel, cetățenii au dobândit capacitatea de a interacționa cu instituțiile publice într-un mod simplificat și eficient.

În paralel, în domeniul managementului public, s-au produs numeroase schimbări legate de utilizarea informațiilor și de asumarea responsabilității. Accesul la informație a devenit mai rapid și mai facil, iar comunicarea și transmiterea datelor au fost îmbunătățite semnificativ. Conceptele de deschidere și transparență au fost integrate în guvernarea electronică, promovând o administrație publică mai eficientă și mai responsabilă în fața cetățenilor.

În acest context, tehnologia a fost un catalizator pentru schimbările din sfera administrativă, accelerând procesele de modernizare și digitalizare. Implementarea sistemelor informatice avansate a facilitat automatizarea multor sarcini administrative, reducând birocratia și optimizând procesele interne. Astfel, administrația publică a devenit mai eficientă în furnizarea serviciilor și în gestionarea resurselor. [35]

Beneficiile transformării digitale în administrația publică sunt multiple și au un impact semnificativ asupra eficienței, transparenței și calității serviciilor oferite cetățenilor. Prin adoptarea tehnologiilor digitale, administrația publică poate obține următoarele beneficii:

- **Transparență sporită:** Digitalizarea facilitează accesul la informații publice, oferind cetățenilor o imagine transparentă a modului de funcționare a administrației publice.
- **Răpידitate și eficiență:** Serviciile digitale permit o procesare mai rapidă a cererilor și o reducere semnificativă a timpilor de așteptare pentru cetățeni.
- **Debirocratizare:** Simplificarea procedurilor administrative prin digitalizare reduce semnificativ birocrăția și elimină barierele inutile pentru cetățeni.
- **Creșterea încrederii:** Transparența, rapiditatea și eficiența aduse de digitalizare contribuie la creșterea încrederii cetățenilor în instituțiile publice.
- **Legitimare sporită a deciziilor publice:** Accesul facil la informații și transparența sporită a proceselor decizionale contribuie la o mai bună legitimare a deciziilor publice.

Utilizarea instrumentelor digitale poate schimba radical interacțiunea dintre cetățeni și administrația publică, transformând-o într-o experiență pozitivă și constructivă. Pentru a realiza o digitalizare eficientă, este necesară voință și flexibilitate din partea atât a administrației, cât și a cetățenilor. Aceasta implică dezvoltarea unei noi culturi organizaționale, dobândirea de noi competențe și abilități, utilizarea tehnologiei avansate și o interacțiune constantă cu cetățenii pentru adaptarea și îmbunătățirea continuă a proceselor digitale.

Transformarea nu trebuie să se limiteze doar la digitalizarea birocrăției administrative, ci trebuie să includă și revizuirea și simplificarea procedurilor administrative. Transparența, rapiditatea și debirocratizarea aduse de procesul de transformare digitală, împreună cu ușurința de utilizare a instrumentelor digitale de către cetățeni, conduc la creșterea încrederii în instituțiile publice și la o mai bună acceptare și legitimitate a deciziilor publice. Prin urmare, este esențial ca administrația publică să investească în digitalizare și să creeze un mediu propice pentru inovare și îmbunătățire continuă. [37]

În acest context, debirocratizarea devine necesară pentru simplificarea și optimizarea procedurilor, eliminând etapele redundante și reducând timpul și resursele necesare pentru finalizarea acestora, cum ar fi:

- **Creșterea performanței administrative:** Performanța instituțiilor publice este strâns legată de nivelul de debirocratizare și digitalizare. Această transformare este esențială pentru a optimiza procesele administrative, a reduce costurile și a crește eficiența generală.
- **Răspuns la nevoile cetățenilor:** Cetățenii solicită servicii publice rapide, simple și transparente. Digitalizarea permite o interacțiune mai facilă și mai eficientă cu administrația, reducând timpii de așteptare și simplificând procedurile.
- **Transformarea interacțiunii cetățean-administrație:** Utilizarea instrumentelor digitale poate transforma interacțiunea dintre cetățeni și administrație într-una pozitivă și constructivă. Platformele online și serviciile digitale oferă o experiență mai facilă și mai accesibilă pentru cetățeni.

Utilizarea platformelor online în administrație reprezintă un pas important către modernizarea serviciilor publice și îmbunătățirea relației dintre administrație și cetățeni. Cu toate acestea,

această tranziție nu este lipsită de provocări. Printre principalele provocări se numără asigurarea securității datelor, protejarea confidențialității informațiilor personale și combaterea inegalităților digitale.

Pentru a depăși aceste provocări, este crucial să adoptăm o abordare strategică și să planificăm implementarea platformelor online cu atenție. Aceasta implică identificarea și evaluarea riscurilor potențiale, implementarea măsurilor de securitate adecvate și asigurarea respectării legislației privind protecția datelor. De asemenea, este important să se ofere instruire și suport adecvat atât personalului administrației publice, cât și cetățenilor pentru utilizarea eficientă a platformelor online.

Cu toate provocările sale, utilizarea platformelor online în administrație aduce numeroase beneficii semnificative. Modernizarea administrației publice prin intermediul tehnologiei digitale poate duce la o creștere a eficienței și a productivității, reducând timpul și costurile asociate cu procesele administrative tradiționale. De asemenea, platformele online pot contribui la creșterea transparenței și accesibilității serviciilor publice, permițând cetățenilor să acceseze informații și să interacționeze cu administrația în orice moment și de oriunde.

În plus, utilizarea platformelor online poate consolida relația de încredere între administrație și cetățeni, oferindu-le acestora posibilitatea de a-și exprima opiniile și preocupările lor și de a primi un feedback prompt și transparent. Prin urmare, o colaborare strânsă între administrația publică, cetățeni și sectorul privat este esențială pentru a maximiza beneficiile și pentru a depăși provocările asociate cu utilizarea platformelor online în administrație.

3.4. Oportunități de îmbunătățire și optimizare a platformelor online:

În era digitală în care trăim, administrarea publică își adaptează tot mai mult procesele și serviciile către mediul online pentru a asigura eficiență și accesibilitate sporite pentru cetățeni. Cu toate acestea, există mereu oportunități de îmbunătățire și optimizare a platformelor online în administrația publică.

Un aspect crucial este simplificarea și facilitarea interacțiunii cetățenilor cu instituțiile publice prin intermediul platformelor online. Aceasta poate fi realizată prin dezvoltarea unor interfețe intuitive și ușor de utilizat, care să ofere acces rapid și simplu la informații și servicii. Integrarea unor funcționalități precum căutarea avansată, ghiduri de utilizare și asistență online poate îmbunătăți semnificativ experiența utilizatorilor.

Un exemplu este aplicația „Funcționarul Interactiv Birocratic Online - FiBO”, dezvoltată în cadrul evenimentului #DiploHack în 2016, reprezintă o soluție inovatoare pentru simplificarea interacțiunii cetățenilor cu instituțiile publice. FiBO utilizează o reprezentare și modelare a fluxurilor administrative sub forma unui graf (arbore), oferind acces la date și informații despre procedurile administrative necesare pentru diversele evenimente de viață. [38]

Scopul aplicației este de a transpune fluxurile administrative într-un format prietenos, disponibil cetățenilor pe diverse dispozitive de comunicare, inclusiv pe web și pe dispozitive mobile. Aceasta facilitează cetățenilor accesul la informații despre acte de identitate, permise de conducere, pașapoarte, permise de ședere și alte formulare fiscale necesare în interacțiunea cu instituțiile publice.

Dezvoltarea interactivă a aplicației își propune să acopere domeniile de interes cu impact semnificativ pentru cetățeni, urmând să includă ulterior majoritatea domeniilor de activitate existente în administrația publică. Utilizând formatul deschis al datelor, FiBO poate servi drept bază pentru dezvoltarea unor soluții inteligente, inclusiv servicii de e-guvernare și soluții de Smart City.

Prin FiBO, se pot concepe și implementa diverse funcționalități, precum trasee predefinite pentru procedurile administrative, formulare inteligente, audit automatizat pentru documente repetitive, aplicații de automatizare pentru completarea documentelor și optimizarea resurselor administrative prin tehnologii precum Machine Learning.

Mai mult, FiBO poate fi interconectat cu formularele standard pentru diverse procese administrative și poate implementa evenimentele de viață definite în Strategia Națională privind Agenda Digitală pentru România 2020. Aceste evenimente de viață includ, printre altele, procese legate de educație, sănătate, afaceri și mediu. Prin intermediul FiBO, se urmărește îmbunătățirea accesului cetățenilor la serviciile publice și creșterea eficienței administrației publice în ansamblu. [38]

De asemenea, este important să se asigure securitatea și confidențialitatea datelor în cadrul platformelor online. Implementarea măsurilor robuste de securitate cibernetică și respectarea reglementărilor privind protecția datelor personale sunt cruciale pentru a câștiga încrederea cetățenilor și pentru a preveni eventualele incidente de securitate.

Procesul de implementare a unei infrastructuri IT pentru un oraș inteligent implică identificarea sarcinilor-cheie și stabilirea priorităților în ceea ce privește rezolvarea acestora. De exemplu, stabilirea unei rețele eficiente de senzori pentru monitorizarea traficului sau a calității aerului poate fi o prioritate în vederea creșterii eficienței și a îmbunătățirii calității vieții în oraș.

Pe lângă aspectele tehnice, este necesară și o planificare atentă a utilizării datelor colectate. Analiza acestor date poate oferi insight-uri valoroase despre nevoile și comportamentele cetățenilor, permitând autorităților să ia decizii mai informate și să dezvolte politici publice mai eficiente. [39]

Infrastructura IT a unui oraș inteligent este un sistem extrem de complex care constă din mai multe componente interconectate:

- **Subsisteme:** Există o varietate de subsisteme care acoperă diferite domenii, cum ar fi transportul public, energia, gestionarea deșeurilor, iluminatul stradal, siguranța publică și mediul.
- **Computere conectate:** O rețea vastă de computere conectează subsistemele, permițând schimbul de date și coordonarea operațiunilor.
- **Controlere:** Controlerele inteligente gestionează funcționarea echipamentelor și sistemelor din cadrul subsistemelor.
- **Senzori:** Senzorii amplasați strategic colectează date despre mediul urban, cum ar fi traficul, temperatura, calitatea aerului și nivelul de iluminare.
- **Dispozitive:** Dispozitive inteligente, cum ar fi smartphone-uri și tablete, oferă cetățenilor acces la informații și servicii urbane.

Intermedierea este un proces esențial care permite individului să abordeze și să rezolve diverse probleme, inclusiv cele legate de interacțiunea cu statul, într-un mod eficient și echitabil. Principiile fundamentale care stau la baza intermedierei includ echitatea și protecția, transparența și vizibilitatea, precum și un timp minim de răspuns. Prin intermediul intermediării, se urmărește să se maximizeze satisfacția persoanei, luând în considerare restricțiile impuse de cadrele legale, instituționale și de alte naturi, oferind în același timp servicii electronice accesibile.

Scopul principal al intermediării este de a asigura că nevoile și interesele individului sunt îndeplinite într-un mod eficient și echitabil. Prin intermediul intermediării electronice, se facilitează accesul la informații și resurse necesare pentru a soluționa problemele și pentru a obține serviciile dorite. De asemenea, intermedierea poate contribui la creșterea transparenței și a responsabilității în procesul de interacțiune cu statul, asigurând că cetățenii sunt informați și implicați în deciziile care îi afectează.

Prin intermediul intermediării electronice, se poate realiza o comunicare mai rapidă și mai eficientă între cetățeni și instituțiile statului, reducând astfel birocrăția și timpul necesar pentru rezolvarea problemelor. De asemenea, intermedierea electronică poate contribui la creșterea accesibilității serviciilor publice, eliminând barierele geografice și temporale și facilitând participarea cetățenilor la procesul decizional. [40]

În general, inițiativele "Smart City" vizează îmbunătățirea calității vieții în orașe, utilizând tehnologiile digitale și inovatoare pentru a aborda diverse aspecte, cum ar fi mobilitatea urbană, gestionarea resurselor naturale, eficiența energetică, accesul la servicii publice și creșterea sustenabilității. Aceste inițiative promovează o abordare integrată a dezvoltării urbane, care să răspundă nevoilor și cerințelor comunităților locale, în timp ce contribuie la realizarea obiectivelor globale de dezvoltare durabilă.

Pentru a atinge aceste obiective, este esențial să existe colaborare și parteneriate între diferitele părți interesate, inclusiv autoritățile locale, sectorul privat, organizațiile neguvernamentale și comunitatea academică. Prin implicarea acestor actori în procesul decizional și implementarea proiectelor "Smart City", se poate asigura că soluțiile adoptate sunt relevante, sustenabile și eficiente în abordarea problemelor urbane specifice. Astfel, inițiativele "Smart City" au potențialul de a transforma orașele în medii mai inteligente, mai conectate și mai durabile, îmbunătățind în mod semnificativ calitatea vieții locuitorilor și contribuind la creșterea economică și socială. [41]

Implementarea platformelor online în administrația publică are o serie de obiective specifice care vizează îmbunătățirea eficienței, transparenței și accesibilității serviciilor guvernamentale pentru cetățeni. Principalele obiective includ:

1. Îmbunătățirea eficienței:

- Simplificarea procedurilor: Platformele online pot automatiza sarcinile repetitive și pot elimina birocrăția inutilă, reducând semnificativ timpii de procesare și costurile operaționale.
- Acces rapid la informații: Cetățenii pot obține informații despre proceduri, termene limită și documentele necesare online, eliminând nevoia de a se deplasa la instituții publice.
- Livrarea rapidă a serviciilor: Serviciile guvernamentale, cum ar fi cererile de permise, pot fi depuse și procesate online, reducând semnificativ timpul de așteptare pentru cetățeni.

2. Creșterea transparenței:

- Acces la informații publice: Platformele online pot oferi acces facil la o gamă largă de informații publice, cum ar fi legi, regulamente, bugete și contracte, promovând transparența în luarea deciziilor guvernamentale.
- Monitorizarea performanței: Cetățenii pot monitoriza online performanța instituțiilor publice și pot oferi feedback, contribuind la îmbunătățirea calității serviciilor.

- Combaterea corupției: Transparența sporită poate contribui la combaterea corupției prin reducerea oportunităților de abuz de putere și prin facilitarea monitorizării cheltuielilor publice.

3. Sporirea accesibilității:

- Servicii disponibile 24/7: Cetățenii pot accesa platformele online și pot utiliza serviciile guvernamentale în orice moment, indiferent de locația lor sau de programul de lucru al instituțiilor publice.
- Eliminarea barierelor geografice: Platformele online elimină necesitatea deplasării la instituții publice, făcând serviciile guvernamentale accesibile persoanelor din zonele rurale sau cu dizabilități.
- Promovarea incluziunii sociale: Platformele online pot fi traduse în mai multe limbi și pot fi adaptate pentru a fi accesibile persoanelor cu dizabilități, promovând incluziunea socială și egalitatea de acces la servicii.

Dezvoltarea tehnologică aduce o serie de inovații în domeniul securității, cu producătorii de echipamente și aplicații care integrează metode tot mai avansate de protecție. Cu toate acestea, în contextul unei schimbări exponențiale în domeniul tehnologiei informaționale, factorul uman rămâne un element constant. Securitatea informațiilor nu poate fi garantată doar prin mijloace tehnice; aceasta reprezintă în principal o problemă umană.

În acest sens, Parlamentul României a adoptat o lege privind protecția informațiilor clasificate, care instituie un sistem național de protecție a informațiilor. Conform acestei legi, protejarea informațiilor clasificate se realizează prin implementarea unui cadru legal și instituțional adecvat, care să asigure confidențialitatea și integritatea acestor informații sensibile.

Este important de subliniat că, în ciuda progreselor tehnologice, amenințările la adresa securității informațiilor rămân o preocupare majoră și necesită o abordare cuprinzătoare. În acest sens, educația și conștientizarea sunt aspecte esențiale, deoarece utilizatorii umani joacă un rol crucial în asigurarea securității informațiilor. În plus, o colaborare strânsă între sectorul public și privat este necesară pentru a identifica și a contracara amenințările cibernetice într-un mod eficient și coordonat.

Strategia Europa 2020 pune un accent semnificativ pe promovarea conceptului de "orașe inteligente" ca o modalitate de a revitaliza mediul urban și de a construi un viitor mai durabil și mai prosper pentru cetățeni. Prin investiții strategice în infrastructură TIC, capital uman și soluții inovatoare, strategia urmărește atingerea unor obiective ambițioase. [42]

Principalul obiectiv al promovării orașelor inteligente este îmbunătățirea durabilității și calității vieții și muncii cetățenilor, precum și a activității întreprinderilor. Aceasta include optimizarea eficienței și accesibilității serviciilor publice, reducerea sărăciei, a ratei șomajului, a excluziunii sociale, a poluării și a degradării mediului înconjurător. Transformarea orașelor în orașe inteligente va avea un impact semnificativ asupra modului în care oamenii trăiesc, lucrează și interacționează în mediul urban.

Una dintre cheile succesului în implementarea conceptului de oraș smart este implicarea comunităților locale în procesul de adaptare la era digitalizată. Această participare activă este esențială pentru crearea unui cadru propice dezvoltării orașelor inteligente. Atunci când locuitorii devin parte integrantă a acestui proces, ei nu doar că beneficiază de avantajele orașelor inteligente, ci contribuie și la eforturile de e-guvernare și administrare a comunității.

Principala prioritate a orașelor inteligente este de a asigura că toți cetățenii, indiferent de condiția lor socio-economică sau de accesul la tehnologie, beneficiază de progresele tehnologice și de serviciile oferite de administrația publică. Astfel, incluziunea urbană devine o componentă esențială a strategiei de dezvoltare a orașelor inteligente.

Aceste orașe nu sunt doar despre tehnologie avansată, ci și despre crearea unui mediu propice pentru ca toți cetățenii să-și poată îmbunătăți calitatea vieții. Prin urmare, prioritățile trebuie să includă facilitarea accesului la serviciile publice esențiale, asigurarea unei infrastructuri adecvate de sănătate și transport, precum și promovarea activităților culturale și sociale în comunitate.

Succesul unei orașe inteligente depinde în mare măsură de gradul de adaptare și implicare a locuitorilor săi. Atunci când cetățenii devin parte activă a procesului de transformare, ei nu doar că beneficiază de avantajele tehnologiei și serviciilor digitale, ci devin și agenți activi ai schimbării și inovării în comunitatea lor.

Este esențial ca orașele inteligente să creeze un mediu care să încurajeze participarea și colaborarea cetățenilor în procesele de luare a deciziilor și de implementare a soluțiilor tehnologice. Acest lucru poate fi realizat prin intermediul unor platforme online și a unor inițiative de implicare civică care să faciliteze dialogul între cetățeni și autorități. [42]

Optimizarea platformelor online în administrația publică reprezintă un pas esențial către creșterea eficienței și îmbunătățirea serviciilor oferite cetățenilor. Prin implementarea cu succes a oportunităților de optimizare, administrația publică poate obține numeroase beneficii care să contribuie la modernizarea și eficientizarea activităților sale.

De asemenea, optimizarea platformelor online poate facilita accesul cetățenilor la serviciile guvernamentale, eliminând barierele geografice și temporale. Cetățenii pot avea posibilitatea de a interacționa cu administrația publică în orice moment și din orice locație, ceea ce poate contribui la creșterea satisfacției acestora și la îmbunătățirea relației dintre cetățeni și autorități.

Implementarea cu succes a oportunităților de optimizare în administrația publică poate aduce multiple beneficii, inclusiv îmbunătățirea eficienței, sporirea transparenței și creșterea accesibilității serviciilor guvernamentale pentru cetățeni. Este esențial ca administrația publică să investească în modernizarea și îmbunătățirea platformelor online pentru a răspunde cât mai bine nevoilor și așteptărilor cetățenilor în era digitală.

Capitolul 4. Studiarea fenomenului la nivel internațional:

Transformarea serviciilor publice prin digitalizare este un proces complex și dinamic care a devenit omniprezent în ultimele decenii, cu implicații semnificative asupra modului în care guvernele interacționează cu cetățenii și își conduc activitățile. Acest fenomen global reprezintă o adaptare esențială la era digitală, având scopul de a moderniza și optimiza prestația serviciilor publice prin intermediul tehnologiilor informației și comunicațiilor.

În esență, digitalizarea administrației publice presupune trecerea de la procesele tradiționale, bazate pe hârtie și prezență fizică, la utilizarea tehnologiilor digitale pentru a gestiona și oferi servicii guvernamentale. Acest lucru include adoptarea unor sisteme informatice avansate, dezvoltarea de platforme online și aplicații mobile, și integrarea unor tehnologii precum cloud computing, analiza datelor și inteligența artificială în activitățile administrative.

4.1. Analiză comparativă între alte state membre din UE:

Criza economică și financiară a pus în evidență necesitatea unei administrări mai eficiente și mai transparente a resurselor, obligând administrațiile să caute soluții inovatoare pentru a face

față acestei presiuni. În același timp, globalizarea și schimbările climatice au impus necesitatea unei abordări mai integrate și mai cooperante între state și organizații internaționale pentru a gestiona provocările la nivel mondial.

Într-un mediu în care cetățenii doresc să fie mai implicați și mai informați, administrațiile publice au fost forțate să se adapteze și să ofere soluții mai interactive. Acest lucru a fost posibil prin dezvoltarea și implementarea e-guvernării, care a introdus noi instrumente și tehnologii pentru a facilita accesul cetățenilor la informații și servicii publice.

E-guvernarea a avut un impact semnificativ în ultimii zece ani, transformând modul în care administrațiile publice interacționează cu cetățenii și își îndeplinesc atribuțiile. De la simplificarea proceselor administrative și oferirea de servicii online până la crearea de platforme de participare civică și instrumente de monitorizare a performanței guvernamentale, e-guvernarea a reprezentat un pas crucial către o administrație publică mai eficientă, transparentă și orientată spre cetățeni. [43]

Un aspect important al analizei comparative este evaluarea gradului de adoptare a tehnologiilor digitale în diferitele state membre. De exemplu, unele țări pot fi mai avansate în implementarea serviciilor online și a platformelor digitale pentru interacțiunea cu cetățenii și întreprinderile, în timp ce altele pot întâmpina dificultăți în această privință din cauza resurselor limitate sau a lipsei de infrastructură digitală.

De asemenea, este util să se evalueze strategiile și politicile guvernamentale adoptate în alte state membre pentru promovarea digitalizării administrației publice. Unele țări pot avea planuri și strategii bine definite, cu obiective clare și măsuri specifice pentru a încuraja inovația și adoptarea tehnologiilor digitale în sectorul public.

În timpul analizei comparative, este important să se ia în considerare și rezultatele și impactul digitalizării asupra eficienței, transparenței și accesibilității serviciilor publice în alte state membre. Spre exemplu, unele țări pot raporta îmbunătățiri semnificative în timpul de procesare al cererilor, reducerea birocrăției și creșterea satisfacției cetățenilor datorită implementării tehnologiilor digitale.

De asemenea, este important să se analizeze și provocările și obstacolele întâlnite în procesul de digitalizare al administrației publice în alte state membre. Acestea pot include aspecte precum rezistența la schimbare, lipsa de competențe digitale în rândul funcționarilor publici, sau preocupările legate de securitatea cibernetică și protecția datelor personale.

Este important să observăm că Uniunea Europeană se află încă sub potențialul său digital, deși a înregistrat progrese în ceea ce privește dezvoltarea infrastructurii digitale. În acest segment, doar Marea Britanie depășește Statele Unite în ceea ce privește stocul de capital digital. Cu toate acestea, țările membre au reușit să creeze hub-uri digitale înfloritoare, concentrate în special în orașele precum Amsterdam, Berlin, Dublin, Londra, Paris și Stockholm. Aceste hub-uri au contribuit la dezvoltarea unor medii propice inovării și creșterii în sectorul digital.

Unul dintre avantajele notabile ale țărilor membre este reprezentat de succesul unor companii europene de talie mare, care au prosperat în timpul revoluției tehnologice. Exemple notabile includ companii precum Spotify și Skype, care și-au extins activitățile la nivel global. De asemenea, alte companii europene au reușit să se dezvolte cu succes prin adaptarea și replicarea modelului de afaceri al unor companii digitale deja existente pe alte piețe globale.

Este important să subliniem că, deși există progrese în dezvoltarea infrastructurii și a mediilor digitale în UE, există încă o nevoie persistentă de a stimula și de a accelera procesul de digitalizare în regiune. Îmbunătățirea infrastructurii digitale și promovarea inovării în sectorul

digital pot juca un rol crucial în creșterea economică și în promovarea competitivității la nivel global pentru statele membre ale UE. [6]

În aceeași ordine de idei, unele dintre cele mai populare varietăți de strategii și politici guvernamentale adoptate de statele membre ale Uniunii Europene pentru a promova digitalizarea administrației publice sunt:

- Estonia: Estonia este considerată a fi un lider global în domeniul e-guvernării. Guvernul estonian a implementat o gamă largă de servicii online, inclusiv e-voting, e-taxare și e-health. De asemenea, a investit semnificativ în infrastructura IT și în educația digitală. [44]
- Marea Britanie: Marea Britanie a adoptat o strategie ambițioasă de digitalizare a administrației publice, cu obiectivul de a transforma modul în care guvernul interacționează cu cetățenii și cu companiile. Strategia include o serie de măsuri, cum ar fi implementarea de servicii online mai eficiente, îmbunătățirea accesului la date și creșterea utilizării inteligenței artificiale. [45]
- Finlanda: Finlanda a implementat o serie de inițiative de succes pentru a promova digitalizarea administrației publice, inclusiv un program național de e-guvernare și o platformă online pentru participarea cetățenilor. De asemenea, a investit semnificativ în educația digitală și în alfabetizarea digitală. [46]

De asemenea, în anul 2004, Danemarca a adoptat o nouă strategie privind e-Guvernarea, cu obiectivul principal de a dezvolta un sector public orientat spre nevoile cetățenilor, extrem de eficient și capabil să furnizeze servicii de calitate. Această strategie a reprezentat un pas semnificativ în direcția modernizării și eficientizării guvernării în țară.

Începând cu anul 2005, guvernul danez a garantat tuturor cetățenilor dreptul de a comunica electronic cu autoritățile publice și de a primi răspunsuri în aceeași manieră. Aceasta a fost o mișcare importantă pentru creșterea accesului și facilitarea interacțiunilor cetățenilor cu instituțiile guvernamentale, eliminând barierele fizice și temporale asociate cu vizitele în persoană sau cu corespondența tradițională.

În luna august a aceluiași an, autoritățile daneze au lansat o campanie de informare în masă privind serviciile oferite prin e-Guvernare. Această campanie a avut rolul de a educa cetățenii cu privire la posibilitățile și beneficiile oferite de utilizarea serviciilor online în relația cu instituțiile publice.

După patru luni de la lansarea campaniei, s-a instituit obligativitatea pentru instituțiile publice de a face plățile doar prin transfer electronic. Această măsură a accelerat adoptarea tehnologiilor digitale în sectorul public și a stimulat dezvoltarea infrastructurii electronice necesare pentru a susține aceste schimbări. [18]

În cazul Estoniei, în ultimii 10 ani, aceasta a acordat o atenție deosebită dezvoltării tehnologiilor informaționale, ceea ce a condus la consolidarea statutului său ca o țară de referință în domeniu. O serie de măsuri și politici guvernamentale au contribuit la această evoluție, inclusiv investiții în infrastructura IT și promovarea accesului la tehnologie în întreaga țară.

Estonia este considerată pe scară largă a fi una dintre cele mai digitalizate țări din lume. Această reputație se datorează implementării cu succes a unei serii de inițiative de guvernare electronică care au transformat semnificativ modul în care cetățenii interacționează cu administrația publică.

O serie de factori au contribuit la succesul Estoniei în implementarea guvernării electronice:

- Viziune strategică: Guvernul estonian a avut o viziune clară și o strategie coerentă pentru digitalizarea societății încă de la începutul anilor 1990.
- Investiții semnificative: Guvernul a investit semnificativ în infrastructura IT și în dezvoltarea de soluții digitale.
- Colaborare între sectorul public și cel privat: Guvernul a colaborat strâns cu sectorul privat pentru a dezvolta și implementa soluții digitale.
- Încredere în cetățeni: Guvernul a acordat o mare importanță asigurării securității datelor și a confidențialității cetățenilor, câștigând astfel încrederea lor în soluțiile digitale.
- Educație digitală: Cetățenii estonieni au fost instruiți pentru a utiliza eficient soluțiile digitale. [18]

Proiectul "Balanta Urban - Rural" ("Balans Stad-Landsbygd" în limba suedeză) a fost inițiat de guvernul suedez cu scopul de a reduce inegalitățile digitale dintre zonele urbane și cele rurale. Proiectul se concentrează pe co-crearea de servicii publice digitale care să fie mai accesibile, mai ușor de utilizat și mai relevante pentru nevoile specifice ale cetățenilor din zonele rurale.

Un aspect cheie al proiectului "Balanta Urban - Rural" este angajamentul activ al utilizatorilor în procesul de co-creare. Acest lucru este esențial în domenii sensibile precum sănătatea și asistența socială, unde serviciile digitale pot avea un impact semnificativ asupra vieții cetățenilor. Implicarea utilizatorilor se realizează prin:

- Ateliere de discuție și co-creație: Cetățenii și IMM-urile din zonele rurale participă la ateliere interactive unde își pot exprima nevoile și așteptările legate de serviciile publice digitale.
- Sondaje online: Se utilizează sondaje online pentru a aduna opinii și feedback de la un număr mai mare de cetățeni.
- Interviu individuale: Se realizează interviuri individuale cu cetățeni care au dificultăți în accesarea sau utilizarea serviciilor publice digitale. [18]

În altă ordine de idei, Olanda a lansat primul său program de guvernare electronică în 1998, motivată de dorința de a oferi servicii mai eficiente cetățenilor și de a raționaliza costurile administrative. Programul a pus bazele dezvoltării infrastructurii IT necesare și a definit obiectivele strategice pentru implementarea soluțiilor digitale.

Un moment important a fost lansarea în 2003 a primei versiuni a portalului e-Guvernării. Portalul a oferit cetățenilor acces online la o gamă largă de servicii publice, cum ar fi solicitarea de certificate, plata impozitelor și consultarea informațiilor oficiale. Olanda a devenit astfel prima țară europeană care a asigurat prezența online a tuturor autorităților locale.

De la lansarea primului program în 1998, Olanda a continuat să investească semnificativ în guvernarea electronică, devenind una dintre țările lider din domeniu. Principalele realizări ulterioare includ:

- Dezvoltarea de servicii online complexe: Cetățenii pot accesa online o gamă largă de servicii complexe, cum ar fi depunerea declarațiilor de impozite, solicitarea de permise de conducere sau înregistrarea unei companii.

- Adoptarea semnăturii digitale: Semnătura digitală a devenit o modalitate obișnuită de a semna documente electronice, asigurând securitatea și autenticitatea tranzacțiilor online.
- Utilizarea platformelor de colaborare online: Administrația publică utilizează platforme online pentru a colabora mai eficient cu cetățenii și cu alte instituții publice.
- Implementarea de soluții mobile: Cetățenii pot accesa servicii publice și informații oficiale prin intermediul aplicațiilor mobile. [18]

O strategie comună adoptată în mai multe țări este dezvoltarea și implementarea platformelor online unificate pentru furnizarea de servicii publice. Aceste platforme permit cetățenilor să acceseze și să interacționeze cu diferite servicii guvernamentale în mod simplificat și centralizat, reducând astfel birocrăția și timpul necesar pentru a accesa serviciile publice.

În plus, guvernele au promovat și investit în infrastructura digitală, inclusiv în rețelele de internet de mare viteză și în tehnologiile cloud computing. Dezvoltarea infrastructurii digitale este esențială pentru a permite implementarea serviciilor online și a facilita schimbul rapid și eficient de date între diferitele instituții guvernamentale.

Pe lângă aceste măsuri, guvernele au încurajat și sprijinit inovația în sectorul public prin intermediul programelor de cercetare și dezvoltare. Investițiile în tehnologii emergente precum inteligența artificială, analiza datelor și blockchain au fost promovate pentru a îmbunătăți eficiența și calitatea serviciilor publice.

Un alt aspect important al strategiilor guvernamentale este promovarea alfabetizării digitale și a incluziunii digitale în rândul populației. Prin programe de formare și educație digitală, guvernele încearcă să asigure că toți cetățenii au acces la competențele și resursele necesare pentru a beneficia de avantajele tehnologiilor digitale.

În ceea ce privește transparența, digitalizarea a facilitat accesul la informații și documente publice într-un mod mai rapid și mai ușor. Platformele online și bazele de date centralizate au permis cetățenilor să acceseze informații despre serviciile publice, proceduri și decizii administrative fără a fi necesară prezența fizică la sediile instituțiilor guvernamentale.

În plus, digitalizarea administrației publice a condus la o îmbunătățire a accesibilității serviciilor publice pentru cetățeni. Prin intermediul serviciilor online și a aplicațiilor mobile, cetățenii au avut posibilitatea să acceseze și să utilizeze serviciile publice în orice moment și de oriunde, fără a fi nevoie să se deplaseze la instituțiile guvernamentale.

Provocările transformării digitale reprezintă obstacolele și dificultățile întâmpinate în procesul de adoptare și implementare a tehnologiilor digitale într-o organizație sau într-un domeniu specific. Aceste provocări pot fi de natură tehnică, organizațională, culturală sau chiar legislativă și pot influența succesul și ritmul transformării digitale. Câteva dintre cele mai importante provocări ale transformării digitale:

- Rezistență la schimbare: În ciuda promisiunilor semnificative, transformarea digitală a sectorului public nu se realizează rapid. Dependența de sisteme moștenite, operațiunile globale și organizaționale, contextul politic și cultural pot face ca instituțiile publice să fie reticente la adoptarea modelelor digitale.
- Lipsa forțelor competitive: Cercetările economice privind inovația se concentrează adesea pe factorii de piață concurențiali ca motoare principale ale transformării digitale. În sectorul public, unde forțele competitive sunt mai slabe sau chiar absente, este necesară o mai bună înțelegere a factorilor care stimulează sau limitează transformarea digitală.

Necesitatea unei abordări specifice pentru sectorul public derivă din caracteristicile sale distincte și din rolul esențial pe care îl joacă în societate. Sectorul public este diferit de sectorul privat în mai multe moduri, iar aceste diferențe necesită o abordare adaptată și specializată pentru a răspunde nevoilor și cerințelor sale specifice. Acelea sunt:

- Identificarea factorilor de impulsie și a barierelor: Este necesară o analiză mai detaliată a factorilor specifici care stimulează sau împiedică transformarea digitală în sectorul public. Această analiză ar trebui să ia în considerare contextul politic, cultural, organizațional și economic al administrației publice.
- Dezvoltarea de politici și strategii adecvate: Pe baza unei înțelegeri mai profunde a factorilor implicați, este necesară elaborarea de politici și strategii specifice care să faciliteze transformarea digitală a sectorului public. Aceste politici ar trebui să țină cont de nevoile și provocările specifice ale administrației publice, asigurând totodată o utilizare responsabilă și etică a tehnologiilor digitale [25]

Transformarea digitală a sectorului public are un potențial semnificativ de a îmbunătăți eficiența, transparența și accesibilitatea serviciilor publice. Cu toate acestea, implementarea cu succes a acestei transformări necesită o abordare specifică care să ia în considerare factorii de impulsie și barierele specifice sectorului public, precum și elaborarea de politici și strategii adecvate.

4.2. Rezultate și opinii în urma cercetării:

Digitalizarea administrației publice a devenit un subiect de interes major în ultimii ani, atât în România, cât și la nivelul Uniunii Europene (UE). În contextul unei lumi tot mai conectate digital, guvernele sunt nevoite să își adapteze serviciile și procesele administrative pentru a răspunde nevoilor cetățenilor și pentru a îmbunătăți eficiența și transparența.

România a început să adopte măsuri pentru digitalizarea administrației publice în ultimii ani, cu obiectivul de a reduce birocrăția și de a facilita accesul cetățenilor și al companiilor la serviciile publice. Programul de guvernare al României include obiective ambițioase în acest sens, cum ar fi dezvoltarea infrastructurii digitale și extinderea serviciilor online.

Unul dintre pașii importanți în digitalizarea administrației publice din România a fost crearea platformei Gov.ro, care oferă acces centralizat la serviciile și informațiile guvernamentale. De asemenea, implementarea semnăturii electronice și a serviciilor online pentru diverse domenii, precum sănătatea, educația și afacerile, au contribuit la modernizarea administrației publice. Câteva exemple sunt:

- Platforma Gov.ro: Oferă acces la peste 300 de servicii online, inclusiv depunerea cererii pentru cartea de identitate, programarea la medic sau plata taxelor și impozitelor. (<https://www.gov.ro/en>)
- Sistemul Electronic de Achiziții Publice (SEAP): Permite organizarea licitațiilor publice online, oferind transparență și acces facil la informații pentru agenții economici. (<https://www.e-licitatie.ro/>)
- Declarația electronică unică (DU): Simplifică procesul de declarare fiscală pentru persoanele juridice și fizice autorizate. (<https://www.anaf.ro/>)

La nivelul UE, digitalizarea administrației publice a avut progrese semnificative, iar Comisia Europeană a adoptat mai multe inițiative pentru a promova transformarea digitală a guvernelor membre. Strategia e-Guvernare 2020 și programul Europa Digitală sunt exemple de inițiative

menite să accelereze digitalizarea și să faciliteze interoperabilitatea între statele membre. Inițiativele care se remarcă la nivelul Uniunii Europene sunt:

- eIDAS: Un regulament care facilitează recunoașterea reciprocă a identității electronice și a semăturilor electronice în statele membre UE. (<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/eidas-regulation>)
- Sistemul de Informații al Pieței Interne (IMI): Permite autorităților publice din UE să schimbe informații în mod electronic, facilitând cooperarea transfrontalieră. (<http://www.imi.europa.eu/>)
- Portalul European al Serviciilor Publice: Oferă cetățenilor UE acces la informații despre serviciile publice disponibile în statele membre. (https://european-union.europa.eu/index_en)

Cu toate acestea, există provocări importante în calea digitalizării administrației publice în UE. Diferențele de nivel de dezvoltare și de resurse între statele membre pot crea inegalități în accesul la tehnologie și în capacitățile administrative. În plus, se pune accentul pe protejarea datelor personale și a securității cibernetice, iar conformitatea cu regulamentele GDPR și cu standardele de securitate este crucială.

Digitalizarea administrației publice aduce numeroase beneficii, inclusiv îmbunătățirea eficienței proceselor administrative și reducerea birocratiei. Prin oferirea serviciilor online, guvernele pot economisi timp și resurse, iar cetățenii pot accesa mai ușor informațiile și serviciile de care au nevoie.

De asemenea, digitalizarea contribuie la creșterea transparenței și a responsabilității guvernelor. Prin publicarea datelor și a deciziilor administrative online, cetățenii au mai multă vizibilitate asupra activităților guvernamentale și pot monitoriza mai eficient acțiunile autorităților publice.

Pe măsură ce tehnologia avansează, digitalizarea administrației publice continuă să evolueze. Inteligența artificială, blockchain-ul și Internetul lucrurilor sunt doar câteva dintre tehnologiile emergente care pot revoluționa modul în care guvernele furnizează servicii și interacționează cu cetățenii.

În viitor, se așteaptă ca digitalizarea să devină tot mai integrată în toate aspectele administrației publice, de la procesele administrative interne până la furnizarea de servicii personalizate și în timp real cetățenilor. Mai mult, colaborarea între statele membre și investițiile în capacități digitale vor juca un rol crucial în accelerarea acestui proces.

Opinia publică din România cu privire la digitalizarea administrației publice este diversă. Există o susținere semnificativă pentru digitalizare, cetățenii apreciind beneficiile precum eficiența, transparența și accesibilitatea.

Totuși, persistă și anumite temeri legate de costuri, securitatea cibernetică și posibilitatea ca digitalizarea să ducă la o scădere a interacțiunii umane directe cu administrația. De asemenea, există o preocupare pentru ca digitalizarea să nu accentueze inegalitățile sociale deja existente.

La nivel european, digitalizarea administrației publice este considerată o prioritate strategică esențială pentru modernizarea și eficientizarea guvernantei. Uniunea Europeană a adoptat diverse strategii și programe pentru a sprijini statele membre în acest proces. Printre acestea se numără Agenda Digitală pentru Europa, care stabilește obiective clare pentru îmbunătățirea infrastructurii digitale și a serviciilor online până în 2030.

Un alt exemplu este Programul Europa Digitală, care alocă fonduri pentru dezvoltarea capacităților digitale esențiale, cum ar fi inteligența artificială, cybersecurity și competențele digitale. Acest program are rolul de a asigura că statele membre dispun de resursele necesare pentru a implementa soluții digitale avansate și pentru a forma personalul în utilizarea acestor tehnologii.

De asemenea, inițiative precum eGovernment Action Plan 2016-2020 au fost lansate pentru a promova interoperabilitatea serviciilor digitale și pentru a încuraja cooperarea transfrontalieră între administrațiile publice din diferite țări europene. Aceste măsuri vizează reducerea birocratiei, creșterea eficienței și îmbunătățirea accesului cetățenilor la servicii publice de calitate.

Experiențele statelor membre cu privire la digitalizare sunt diverse, existând atât modele de succes, cât și provocări semnificative. Există o recunoaștere generală a beneficiilor digitalizării, dar și o conștientizare a necesității de a aborda provocările legate de costuri, securitate cibernetică, incluziune socială și adaptarea personalului.

Digitalizarea administrației publice reprezintă un proces complex și ambițios, cu potențialul de a aduce numeroase beneficii, însă este însoțită și de provocări semnificative. Pentru a asigura succesul acestui proces, este crucială adoptarea unei abordări strategice adaptate la specificul fiecărei țări. Fiecare stat are nevoi și resurse diferite, iar o strategie personalizată poate maximiza impactul digitalizării.

Finanțarea adecvată este un element cheie în implementarea cu succes a digitalizării. Investițiile în infrastructură digitală, dezvoltarea de programe și servicii online, precum și formarea personalului sunt necesare pentru a susține tranziția către o administrație publică digitală.

Promovarea incluziunii sociale reprezintă un aspect esențial în procesul de digitalizare, deoarece asigură că beneficiile tehnologiei sunt accesibile tuturor cetățenilor, indiferent de statutul social, economic sau geografic. Pentru ca digitalizarea să fie cu adevărat eficientă și justă, este important ca toți cetățenii să aibă acces egal la tehnologie și să poată beneficia de servicii publice online.

Un prim pas în acest sens este asigurarea accesului la infrastructura tehnologică de bază. Aceasta include accesul la internet de mare viteză și la dispozitive tehnologice precum computere, tablete și smartphone-uri. În multe regiuni, mai ales în zonele rurale sau defavorizate, accesul la astfel de tehnologii poate fi limitat. Guvernele și organizațiile non-guvernamentale trebuie să lucreze împreună pentru a dezvolta programe care să faciliteze accesul la internet și la dispozitive pentru toți cetățenii.

Educația digitală este un alt pilon crucial al incluziunii sociale în era digitală. Este esențial ca cetățenii să fie instruiți în utilizarea tehnologiei, nu doar pentru a accesa serviciile publice online, ci și pentru a beneficia de oportunitățile economice și sociale pe care le oferă lumea digitală. Programele de formare și cursurile de alfabetizare digitală pot ajuta la reducerea decalajului digital și la asigurarea faptului că toți cetățenii pot participa activ în societatea digitală.

Securitatea cibernetică devine din ce în ce mai crucială în contextul digitalizării administrației publice. Protejarea datelor sensibile și prevenirea amenințărilor cibernetice reprezintă priorități esențiale în acest proces.

Aceasta nu trebuie să fie privită doar ca o sarcină tehnică, ci și ca o responsabilitate la nivel strategic, implicând toate nivelurile organizaționale și toți factorii de decizie. O abordare integrată și proactivă a securității cibernetice este esențială pentru protejarea infrastructurii și datelor administrației publice în era digitală.

Cu toate provocările, implementarea cu succes a digitalizării poate aduce numeroase beneficii. O administrație publică digitală poate fi mai eficientă în prestarea serviciilor, mai transparentă în luarea deciziilor și mai accesibilă pentru cetățeni. Aceste îmbunătățiri pot stimula creșterea economică și îmbunătăți calitatea vieții pentru toți membrii societății.

Transformarea digitală a administrației publice nu este doar o tendință modernă, ci o necesitate esențială pentru a face față provocărilor și oportunităților secolului XXI. Implementarea cu succes a strategiilor de transformare digitală poate aduce beneficii considerabile atât pentru guverne, cât și pentru cetățeni, justificând eforturile dedicate realizării acestei transformări.

Pentru a realiza aceste beneficii, este esențial ca eforturile de digitalizare să fie susținute de un angajament politic ferm. Guvernele trebuie să recunoască importanța transformării digitale și să investească resursele necesare pentru implementarea acestora. Acest lucru implică nu doar finanțare, ci și dezvoltarea unor politici și strategii clare care să ghideze procesul de digitalizare. Liderii politici trebuie să fie vizionari și să promoveze digitalizarea ca pe un obiectiv strategic național.

Transformarea digitală a administrației publice reprezintă un proces complex și esențial pentru adaptarea la provocările și oportunitățile unei lumi digitale în continuă schimbare. Pe lângă angajamentul politic, alocarea adecvată a resurselor este crucială pentru succesul acestui proces. Aceste resurse includ finanțarea necesară pentru dezvoltarea și implementarea infrastructurii digitale, precum și formarea și educarea personalului pentru a se adapta noilor tehnologii. Investițiile în tehnologie și formare profesională sunt esențiale pentru a asigura că administrația publică dispune de competențele și capacitățile necesare pentru a utiliza eficient noile sisteme digitale.

Colaborarea eficientă între diferitele niveluri ale administrației și între sectorul public și cel privat reprezintă un alt factor cheie pentru succesul transformării digitale. Administrațiile locale, regionale și naționale trebuie să colaboreze pentru a dezvolta și implementa soluții digitale coerente și integrate. De asemenea, parteneriatele cu sectorul privat pot aduce expertiză tehnică și inovație, facilitând implementarea soluțiilor digitale avansate.

Beneficiile transformării digitale a administrației publice sunt semnificative atât pentru guverne, cât și pentru cetățeni. Implementarea cu succes a strategiilor de transformare digitală poate duce la o administrație publică mai eficientă, mai transparentă și mai receptivă la nevoile cetățenilor. Prin utilizarea tehnologiilor digitale, guvernele pot simplifica procesele administrative, pot îmbunătăți accesul la serviciile publice și pot promova o mai mare transparență și responsabilitate în activitățile lor.

Totuși, pentru a realiza aceste beneficii, este esențial ca eforturile de transformare digitală să fie susținute de un angajament politic ferm, de resurse adecvate și de o colaborare eficientă între toate părțile implicate. De asemenea, este important să existe o deschidere către schimbările organizaționale necesare pentru a permite implementarea cu succes a soluțiilor digitale.

Prin implementarea cu succes a transformării digitale, administrația publică poate deveni un instrument mai eficient pentru a servi cetățenii și pentru a construi o societate mai prosperă și mai democratică. Cu un angajament politic puternic, resurse adecvate și o colaborare eficientă între diferitele niveluri ale administrației și între sectorul public și privat, transformarea digitală poate aduce beneficii semnificative pentru toți cei implicați, contribuind la îmbunătățirea calității vieții și la stimularea dezvoltării economice și sociale.

Discuții / Concluzii

Subiectul principal al acestei lucrări este digitalizarea. Acest fenomen des întâlnit și menționat apare destul de des în viața noastră de zi cu zi, însă nu toți știm efectele pe care le are asupra evoluției noastre ca specie. Deși suntem într-un proces continuu de digitalizare, încă explorăm acest larg ocean pe care îl putem folosi în ajutorul nostru. Digitalizarea serviciilor publice reprezintă una dintre cele mai semnificative evoluții din administrația publică modernă, cât și din viața noastră. S-au explorat în profunzime diversele fațete ale acestui proces, de la conceptele fundamentale și evoluția istorică a digitalizării în administrație, până la rolul lor la nivel global.

Înțelegerea digitalizării în administrația publică necesită o perspectivă asupra evoluției tehnologiei și impactului său asupra guvernării. La începuturile sale, digitalizarea a însemnat simpla informatizare a proceselor administrative, dar odată cu avansul tehnologic și dezvoltarea internetului, s-a ajuns la o transformare profundă a modului în care serviciile publice sunt proiectate și livrate. Această schimbare nu a fost doar tehnologică, ci și structurală și culturală, reflectând nevoia de a face administrația publică mai eficientă, transparentă și accesibilă pentru cetățeni.

Din perspectivă teoretică, dezvoltarea platformelor online pentru furnizarea serviciilor publice este fundamentată pe concepte precum e-guvernarea, guvernanta digitală și administrația publică orientată spre utilizator. Aceste concepte subliniază necesitatea utilizării tehnologiei nu doar ca instrument tehnic, ci ca mijloc de îmbunătățire a transparenței, eficienței și calității serviciilor publice. Astfel, procesul de digitalizare a administrației publice poate fi înțeles ca o tranziție de la un model administrativ tradițional, birocratic, către unul modern, digital și centrat pe nevoile cetățenilor.

Platformele online au devenit infrastructuri esențiale pentru administrarea serviciilor publice. Ele permit interacțiuni rapide și eficiente între cetățeni și instituțiile publice, eliminând barierele fizice și reducând timpii de așteptare. Aceste platforme au fost dezvoltate pentru a furniza o gamă largă de servicii, de la plăți de taxe și impozite, la solicitări de documente și consultații publice. Integrarea acestor platforme în sistemele administrative a avut ca rezultat nu doar o creștere a eficienței, dar și o îmbunătățire semnificativă a satisfacției cetățenilor.

Studiul evoluției platformelor online în furnizarea de servicii publice a evidențiat o serie de etape esențiale. De la primele site-uri informative, care ofereau cetățenilor acces la informații de bază, s-a trecut la platforme interactive, care permit realizarea de tranzacții și interacțiuni complexe. Cele mai avansate platforme actuale integrează tehnologii emergente precum inteligența artificială și blockchain, oferind servicii personalizate și securizate.

Caracteristicile platformelor online de succes includ accesibilitatea, ușurința în utilizare, securitatea și interoperabilitatea. Accesibilitatea asigură că toate categoriile de cetățeni pot beneficia de servicii publice, inclusiv persoanele cu dizabilități. Ușurința în utilizare este crucială pentru a încuraja adoptarea și utilizarea frecventă a platformelor. Securitatea protejează datele sensibile ale cetățenilor și asigură confidențialitatea informațiilor. Interoperabilitatea permite diferitelor sisteme și platforme să comunice și să colaboreze eficient, eliminând silozurile de informații și îmbunătățind fluxul de date.

Funcționalitățile platformelor online constituie un indicator relevant al gradului de digitalizare, acestea incluzând accesul securizat la conturi de utilizator, urmărirea stadiului solicitărilor, formulare electronice, servicii de notificare și integrarea bazelor de date interinstituționale. Aceste elemente reflectă nivelul progresului tehnologic al administrației publice și oferă o imagine clară asupra capacității acesteia de a furniza servicii publice moderne și eficiente.

Rezultatul? O relație mai apropiată, mai colaborativă, care a stimulat implicarea civică și a crescut încrederea în instituțiile publice. Digitalizarea a democratizat accesul la servicii publice, oferind o experiență mai eficientă și mai transparentă pentru toți cetățenii.

Utilizarea platformelor online în administrația publică aduce o serie de beneficii semnificative, contribuind la modernizarea și eficientizarea modului de operare. Eficientizarea proceselor administrative prin automatizare duce la o reducere semnificativă a timpului și a costurilor implicate, optimizând resursele administrației. Accesul la servicii publice este facilitat pentru cetățeni, oferindu-le posibilitatea de a interacționa online cu administrația, la orice oră și de oriunde. Transparența guvernamentală este sporită prin publicarea online a informațiilor și a procedurilor, oferind cetățenilor o imagine clară a modului de funcționare a administrației.

Implementarea platformelor online contribuie la construirea unei administrații publice mai receptivă la nevoile cetățenilor, mai adaptabilă la schimbările din societate și mai eficientă în gestionarea resurselor.

În același timp, utilizarea platformelor online generează beneficii precum creșterea transparenței administrative, simplificarea procedurilor și îmbunătățirea comunicării dintre cetățeni și autorități. Cu toate acestea, procesul de digitalizare este însoțit și de provocări, precum diferențele de competențe digitale, riscurile de securitate cibernetică, rezistența la schimbare în cadrul administrației și accesul inegal la tehnologie. Analiza acestor beneficii și limitări evidențiază impactul complex al platformelor online asupra relației dintre cetățean și administrația publică.

Deși beneficiile sunt considerabile, folosirea platformelor online în administrația publică vine cu propriile provocări. Printre acestea se numără rezistența la schimbare din partea angajaților publici, costurile inițiale ridicate de implementare a noilor tehnologii și riscurile de securitate cibernetică. De asemenea, există provocări legate de asigurarea accesului universal la tehnologie, în special pentru comunitățile rurale sau dezavantajate.

Depășirea acestor provocări va necesita o abordare strategică, cu implicarea activă a tuturor părților interesate, de la angajații publici la cetățeni și sectorul privat. Investiția în instruire, campanii de informare și măsuri de securitate cibernetică robustă va fi esențială pentru a asigura o implementare cu succes a platformelor online și pentru a maximiza beneficiile pentru administrația publică și cetățeni.

La nivel internațional, digitalizarea administrației publice înregistrează grade diferite de implementare în cadrul statelor membre ale Uniunii Europene, reflectând atât nivelul de dezvoltare tehnologică, cât și prioritățile strategice naționale. Unele state, precum Estonia, sunt recunoscute pentru adoptarea timpurie și extinsă a soluțiilor digitale, dezvoltând ecosisteme integrate de servicii publice online și sisteme avansate de identitate digitală. Aceste modele demonstrează importanța unei viziuni strategice coerente, a interoperabilității instituționale și a investițiilor constante în infrastructura digitală.

Comparând digitalizarea serviciilor publice între diverse state membre ale Uniunii Europene, se pot observa diferențe semnificative în ceea ce privește nivelul de implementare și adoptare a tehnologiilor digitale. O țară precum Estonia este pionieră în acest domeniu, cu platforme online sofisticate și un grad ridicat de digitalizare a serviciilor publice. Alte țări, deși au făcut progrese notabile, mai au încă de depășit anumite bariere, cum ar fi infrastructura tehnologică și formarea profesională a personalului administrativ.

Digitalizarea administrației publice nu mai este o opțiune, ci o necesitate inevitabilă pentru a face față cerințelor tot mai complexe ale societății moderne. Acest proces nu doar că eficientizează și modernizează modul de furnizare a serviciilor publice, dar și consolidează relația dintre cetățeni și administrație, sporind transparența și încrederea în instituțiile publice. Deși există provocări semnificative în implementarea digitalizării, beneficiile pe termen lung sunt incontestabile.

Pe măsură ce tehnologia avansează rapid, administrațiile publice trebuie să țină pasul, rămânând flexibile și deschise la inovare. Investițiile guvernamentale în infrastructura IT și în formarea continuă a personalului sunt esențiale pentru a asigura relevanța și eficiența platformelor digitale. Colaborarea internațională și schimbul de bune practici între statele membre ale Uniunii Europene pot accelera acest proces de digitalizare, contribuind la crearea unei administrații publice mai accesibile și mai performante pentru toți cetățenii.

Digitalizarea nu este o tendință trecătoare, ci un element esențial al administrației publice moderne. Pe măsură ce societatea se transformă rapid, digitalizarea va continua să evolueze și să influențeze profund modul în care administrațiile publice interacționează cu cetățenii și își desfășoară activitățile zilnice. Îmbrățișând această transformare digitală, administrațiile publice pot construi un viitor mai eficient, mai transparent și mai receptiv la nevoile cetățenilor.

Doar printr-o planificare riguroasă și o implementare coordonată, administrațiile publice pot realiza adevăratul potențial al digitalizării, transformând astfel modul în care interacționează cu cetățenii și își desfășoară activitățile zilnice. În final, digitalizarea nu este doar o tendință trecătoare, ci un element central al administrației publice moderne, care va continua să evolueze și să influențeze profund societatea în anii ce vor urma.

Referințe bibliografice

- [1] C. Manda,,„Elemente de știința administrației”, Editura Universul Juridic, 2012.
- [2] R. DAMASCHIN și M. G. MIHĂILĂ, „„Digitalizarea administrației publice din România în raport cu tendințele europene”,” *Proceedings of the 8th Smart Cities International Conference*, vol. 8, 2020.
- [3] M. Stănciulescu, „„Smart citizens, smart administration –between rights and responsibilities”,” *Proceedings of the 9th Smart Cities International Conference*, vol. 9, 2021.
- [4] P. D. & H. Margetts,,„Digital Era Governance: IT Corporations, the State, and e-Government”, Oxford University Press, 2006.
- [5] J. Foutain,,„Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change”, Brookings Institution Press, 2001.
- [6] A. Avram,,„DIGITALIZAREA SERVICIILOR ÎN STATELE MEMBRE ALE UNIUNII EUROPENE”, *The Journal of Global Economics*, 2020.
- [7] V. Baltac, „„Orașul inteligent și infrastructura digitală”,” *Proceedings of the 2nd Smart Cities International Conference*, vol. 2, 2023.
- [8] C. Săvulescu, „„Tendințe ale e-guvernării în context național și internațional”,” *Proceedings of the 1st Smart Cities International Conference*, vol. 1, 2013.
- [9] „SMARTCITY BLOG,” [Interactiv]. Available: <https://smartcityblog.ro/administratie-publica-inteligenta/>. [Accesat 25 Mai 2024].
- [10] M. Anghel și A. Neagoe, „„NIVELUL DE DIGITALIZARE AL GUVERNĂRII ELECTRONICE DIN ROMÂNIA”,” *Revista Română de Informatică și Automatică*, vol. 25, 2015.

- [11] C. Ciobota, V. Munteanu și M. Tureatca, „DIGITALIZAREA, DEZVOLTAREA DURABILĂ ȘI TRANSFORMAREA ECONOMIILOR.
- [12] D. Arnăuț, „DIGITALIZAREA ADMINISTRAȚIEI PUBLICE”.
- [13] D. Gărăiman, „REPERE PRIVIND EFICIENTIZAREA ADMINISTRAȚIEI PUBLICE PRIN INFORMATIZARE,” *Revista de Științe Juridice*, 2011.
- [14] G. Neagu, M. H. Vrejoiu, Ș. A. Preda și A. Stanciu, „PLATFORME IOT – SOLUȚII ACTUALE ȘI TENDINȚE DE EVOLUȚIE,” *Revista Română de Informatică și Automatică*, vol. 27, 2017.
- [15] „OECD,” 18 December 2023. [Interactiv]. Available: <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/68361e0d-en/index.html?itemId=/content/publication/68361e0d-en>. [Accesat 4 Noiembrie 2025].
- [16] L. B. (Badea), „„Rolul IoT în dezvoltarea administrației publice.Administrația 2.0”,” *Proceedings of the 9th Smart Cities International Conference*, vol. 9, 2021.
- [17] K. Reștea, „economy.ro,” 11 August 2022. [Interactiv]. Available: <https://economy.ro/grafic-digitalizarea-in-romania-sub-nivelul-marii-tara-noastra-are-cel-mai-redus-ritm-de-crestere-al-indicelui-desi-din-ultimii-sapte-ani-economisti-convergenta-la-nivelul-european-al.html>. [Accesat 5 Februarie 2024].
- [18] C. Manda, „„Digitalizarea administrației publice din România –între nevoile și aspirațiile unei societăți moderne a secolului XXI”,” *Proceedings of the 9th Smart Cities International Conference*, vol. 9, 2021.
- [19] C. Vrabie, „Elemente de E-Guvernare”, Pro Universitaria, 2014.
- [20] C. Vrabie, C. Antonie, L. Iordache și L. Brosner, „„E-guvernarea în municipiile României”,” *Sesiunea de comunicări științifice „Orașul inteligent*, vol. 1, 2013.
- [21] O. Lazarenco și O. Cerbu, „„POLITICA DE SECURITATE A TEHNOLOGIILOR INFORMAȚIONALE ÎN ADMINISTRAȚIA PUBLICĂ CENTRALĂ”,” *Teoria și practica administrării publice*, 2014.
- [22] C. Ciuchi, E. Mititelu, B. Rosan și S. Axinte, „„Smart (Re)Evolution: Dezvoltarea ecosistemelor de date și servicii din administrația publică”,” *Proceedings of the 7th Smart Cities International Conference*, vol. 7, 2019.
- [23] L. Apostol și T. Gherman, „„PARTICULARITĂȚI DE IMPLEMENTARE A PORTALURILOR INFORMAȚIONALE PENTRU ADMINISTRAȚIA PUBLICĂ”.
- [24] T. Aura-Cristina, „DIGITALIZAREA ADMINISTRAȚIEI LOCALE DIN ROMÂNIA - Instrumentarul tehnic pentru digitalizarea serviciilor sociale – STUDIU DE CAZ,” *Proceedings of the 8th Smart Cities International Conference*, 2020.
- [25] G. L. B. Moloiu, „CREȘTEREA ÎNCREDERII UTILIZATORILOR ÎN MEDIILE DIGITALE DIN SECTORUL PUBLIC,” *Student Papers on Smart Cities and E-Governance Repository (SPoSC&EGOV)*, vol. 1, 2023.
- [26] A. Roja și M. Boc, „„ADMINISTRAȚIE PUBLICĂ DIGITALĂ — PROPUNERE DE MODEL DE TRANSFORMARE DIGITALĂ A INSTITUȚIILOR PUBLICE”,” *Revista*

- [27] I. Hosu, M. Deac și M. Mosoreanu, *RELAȚIA DINTRE AUTORITĂȚI LOCALE ȘI CETĂȚENI.INTERACȚIUNI ȘI PERCEPȚII*, Revista Transilvană de Științe Administrative, 2012.
- [28] A. V. Băluță și E. Dumitrașcu, „Smart city – o etapă nouă în evoluția vieții,societății și afacerilor,” *Proceedings of the 5th Smart Cities International Conference*, vol. 5, 2017.
- [29] V. Saca și T. Bogos,,„Relația interes public –proces decizional I– modernizarea administrației publice locale în unele țări din spațiul ex-sovietic”, Revista Transilvană de Științe Administrative, 2021.
- [30] O. Solomon, *Interferențe între eficientizarea procesului decizional administrativ și modernizarea administrației publice*, Tribuna tânărului cercetător, 2015.
- [31] E. Mitan și D. Savu, „Politici publice în era digitală,” *Romanian Journal of Information Technology and Automatic Control*, vol. 30, nr. 3, 2020.
- [32] M. Profiroiu, T. Andrei, D. Dinca și R. Carp, „REFORMA ADMINISTRATIEI PUBLICE ÎN CONTEXTUL INTEGRARII EUROPENE,” *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 2022.
- [33] L. Onescu și D. Florescu, „Implicații ale economiei subterane în dezvoltarea orașului inteligent,” *Proceedings of the 6th Smart Cities International Conference*, vol. 6, 2018.
- [34] A. Androniceanu și A. Sandor, *Impactul,„Noului Management Public” asupra administrației publice din România*, ADMINISTRAȚIE ȘI MANAGEMENT PUBLIC, 2006.
- [35] C.-V. ANGHEL-DRUGĂRIN, *e-GUVERNAREA. IMPACTUL GUVERNĂRII ELECTRONICE ÎN ADMINISTRAȚIA PUBLICĂ. PROVOCĂRI ȘI VULNERABILITĂȚI ALE GUVERNĂRII DIGITALE, STUDII DE ADMINISTRAȚIE, MANAGEMENT ȘI BUNĂ GUVERNARE*, 2022.
- [36] F. Durach, M. Mărcuț, R. Puchiu și V. Ștefan,,„De la digitalizare la transformare digitală în România”, Bucharest: Colecția Policy Briefs, nr. 9, 2021.
- [37] A. GUȚU, „IMPORTANȚA DEBIROCRATIZĂRII ȘI DIGITALIZĂRII ADMINISTRAȚIEI PUBLICE,” *Contribuția tinerilor cercetători la dezvoltarea administrației publice*, vol. 8, 2022.
- [38] 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,” *Proceedings of the 6th Smart Cities International Conference*, vol. 6, 2018.
- [39] S. CEBOTARI, *ORAȘELE INTELEGENTE. UNELE CONSIDERAȚIUNI*, STUDIA UNIVERSITATIS MOLDAVIAE, 2021.
- [40] V. MOCANU și O. Ceban, *OPORTUNITĂȚILE GUVERNANȚEI ELECTRONICE ÎN TIMP DE CRIZĂ*.

- [41] D. ZAMFIR, Smart City și optimizarea utilizării resurselor în cadrul comunităților urbane, Smart Cities, 2018.
- [42] S. CEBOTARI, ORAȘELE INTELEGENTE. UNELE CONSIDERAȚIUNI, STUDIA UNIVERSITATIS MOLDAVIAE, 2021.
- [43] C. Săvulescu, „Tendințe ale e-guvernării în context național și internațional,” *Proceedings of the 1st Smart Cities International Conference*, vol. 1, 2013.
- [44] „OECD,” [Interactiv]. Available: <https://www.oecd.org/gov/gov-at-a-glance-2021-estonia.pdf>. [Accesat 1 Aprilie 2024].
- [45] „GOV UK,” [Interactiv]. Available: <https://www.gov.uk/government/publications/uks-digital-strategy>. [Accesat 6 Septembrie 2025].
- [46] „Ministry of Finance Finland,” [Interactiv]. Available: <https://vm.fi/en/digitalisation>. [Accesat 7 Iulie 2025].
- [47]