



Școala Națională de Studii Politice și Administrative
Facultatea de Administrație Publică

**Digitalizarea interacțiunii cu cetățenii: platforme și instrumente
utilizate de Ministerul Muncii**

- lucrare de disertație, masteratul – managementul Sectorului Public -

Coordonator

Conf. Univ. Dr. Cătălin VRABIE

Absolventă

Singeorzan (Lenghel) Maria

**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;
11. **Respectarea deadline-urilor** stabilite de profesorul coordonator este obligatorie.

NB. Lucrările vor fi publicate în extenso pe pagina oficială a hub-ului Smart-EDU, secțiunea Smart Cities and Regional Development / Student Papers on Smart Cities and E-Governance (SPoSC&EGOV) Repository - ISSN: 3008-2196, ISSN-L: 3008-2196: <https://scrd.eu/index.php/spr/issue/archive>.

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: Singeorzan Maria

Data și semnătura: 15.12.2025



Contents

| | |
|--|------------------------------|
| Introducere | 3 |
| 1. Ipotezele de cercetare | 4 |
| 2. Obiective | 4 |
| 3. Metodologia de cercetare | 5 |
| Capitolul 1. Digitalizarea administrației publice și interacțiunea dintre cetățeni și instituțiile publice | 6 |
| 1.1. Instrumente digitale în administrația publică | 7 |
| 1.2. Beneficiile și provocările digitalizării administrației publice | 8 |
| 1.3. Gradul de digitalizare al ministerelor din România..... | 9 |
| 1.4. Serviciile publice digitale și competențele digitale la nivelul Uniunii Europene | 10 |
| Capitolul 2. Guvernarea electronică și utilizarea serviciilor digitale în administrația publică | 12 |
| 2.1. Aplicarea conceptelor de guvernare electronică în administrația publică..... | 12 |
| 2.2. Impactul guvernării electronice asupra administrației publice..... | 13 |
| 2.3. Avantajele și provocările guvernării electronice în administrația publică..... | 14 |
| 2.4. Platforma „Up Comunitate” utilizată de Ministerul Muncii – instrument de digitalizare a serviciilor publice..... | 16 |
| 2.5. Gradul de adopție a serviciilor publice digitale și percepția cetățenilor | 17 |
| Capitolul 3. Analiza utilizării platformelor digitale în interacțiunea Ministerului Muncii cu cetățenii: studiu de caz privind platforma „Up Comunitate” în cadrul Programului FIV 2024 | 18 |
| 3.1. Evoluția Programului FIV în România în contextul digitalizării administrației publice..... | 18 |
| 3.2. Cadrul instituțional și platformele digitale utilizate de Ministerul Muncii | 20 |
| 3.3. Analiza impactului utilizării platformei „Up Comunitate” asupra interacțiunii dintre Ministerul Muncii și cetățeni în cadrul Programului FIV 2024 | 21 |
| 3.4. Evaluarea satisfacției beneficiarilor Programului FIV 2024 privind utilizarea platformei Up Comunitate. | 23 |
| 3.5. Rolul digitalizării în îmbunătățirea relației dintre administrația publică și cetățeni | 30 |
| Discuții și concluzii | 32 |
| Anexa A. Chestionar privind utilizarea platformei „Up Comunitate” în cadrul Programului FIV 2024 | 33 |
| Anexa B. Răspunsuri deschise ale respondenților privind îmbunătățirea platformei „Up Comunitate” | 35 |
| References | Error! Bookmark not defined. |

Abstract

Lucrarea intitulată „*Digitalizarea interacțiunii cu cetățenii: platforme și instrumente utilizate de Ministerul Muncii*” analizează procesul de transformare digitală a administrației publice, punând accent pe rolul platformelor și instrumentelor digitale în îmbunătățirea relației dintre instituțiile publice și cetățeni. În contextul actual, marcat de cerințe crescute privind eficiența administrativă, transparența și accesibilitatea serviciilor publice, digitalizarea reprezintă un element esențial al managementului sectorului public modern. Scopul cercetării este de a identifica și evalua principalele platforme și instrumente digitale utilizate de Ministerul Muncii, precum și impactul acestora asupra calității serviciilor publice și gradului de satisfacție al cetățenilor. Lucrarea utilizează o abordare mixtă, teoretică și practică, îmbinând conceptele fundamentale de e-guvernare și management public cu analiza concretă a practicilor instituționale. Metodologia se bazează pe un studiu de caz al Ministerului Muncii, completat de un scurt chestionar aplicat utilizatorilor serviciilor publice, menit să evalueze nivelul de satisfacție și percepțiile acestora asupra serviciilor digitale. Această abordare permite o analiză aprofundată a implementării platformelor digitale ale Ministerului Muncii și a modului în care cetățenii interacționează cu administrația publică prin acestea. Rezultatele evidențiază avantajele digitalizării, precum reducerea birocrației și creșterea accesibilității serviciilor, dar și provocările legate de integrarea noilor tehnologii. Implicațiile studiului sunt relevante pentru factorii de decizie și cercetătorii în administrația publică digitală, oferind un cadru pentru extinderea inițiativelor de succes și identificarea zonelor de îmbunătățire. Lucrarea contribuie prin evidențierea modului în care digitalizarea poate transforma administrația publică, promovând soluții moderne, eficiente și centrate pe nevoile cetățeanului.

Cuvinte-cheie: e-guvernare, administrație publică, satisfacția beneficiarilor, eficiență administrativă, studiu de caz

Introducere

În ultimii ani, digitalizarea instituțiilor publice din România a devenit o prioritate strategică în cadrul procesului de modernizare a statului. Acest fenomen reprezintă o consecință a avansului tehnologic rapid și a dezvoltării noilor tehnologii, cum ar fi Inteligența Artificială, care pot aduce numeroase beneficii procesului de guvernare [1].

Într-o lume tot mai interconectată, instituțiile publice se confruntă cu provocări complexe precum eficientizarea serviciilor, creșterea transparenței, luarea deciziilor bazate pe date și îmbunătățirea comunicării cu cetățenii. Digitalizarea instituțiilor publice și adoptarea tehnologiilor emergente oferă oportunități semnificative pentru abordarea acestor provocări [1].

Procesul de digitalizare al instituțiilor publice reprezintă o componentă esențială în modernizarea serviciilor publice. Aceasta implică transformarea documentelor și a proceselor fizice în formate electronice, facilitând astfel accesul rapid și eficient la informații și servicii. Digitalizarea permite, de asemenea, automatizarea unor sarcini și procese reducându-se, pe de o parte, birocrația și pe de altă parte procesul poate conduce la o creștere eficienței în furnizarea serviciilor publice [1].

Inteligența Artificială reprezintă un domeniu al informaticii care se ocupă cu crearea de sisteme și tehnologii care pot simula și reproduce funcțiile umane inteligente. În contextul instituțiilor publice din România, utilizarea Inteligenței Artificiale poate aduce multiple avantaje și îmbunătățiri în procesul de guvernare. În continuare sunt prezentate câteva motive care justifică utilizarea Inteligenței Artificiale în procesele de guvernare: eficiență sporită, tehnologiile AI precum automatizarea proceselor și roboții software, pot realiza sarcini repetitive și muncă manuală, permițând instituțiilor publice să se concentreze pe activități cu valoare adăugată mai mare. Inteligența Artificială sprijină luarea deciziilor bazate pe date prin capacitatea sa de analiză și interpretarea volumelor mari de date (Big Data) [2] pe care instituțiile publice le dețin, astfel, se pot lua decizii informate și se pot identifica tendințe și modele care pot sprijini procesul decizional.

În ultimii ani, s-a înregistrat o creștere exponențială a numărului de aplicații bazate pe inteligență artificială utilizate în guvernare, variind de la sisteme de vot electronic și platforme pentru administrarea serviciilor publice, până la tehnologii de monitorizare a comportamentului cetățenilor și sisteme de identificare facială. Integrarea acestor soluții în cadrul guvernării electronice generează multiple beneficii, printre care creșterea eficienței și transparenței

proceselor administrative, îmbunătățirea calității serviciilor publice și facilitarea accesului cetățenilor la informații de interes public [3].

Serviciile îmbunătățite pentru cetățeni se bazează pe utilizarea tehnologiilor digitale în cadrul instituțiilor publice, contribuind astfel la modernizarea acestora și la adaptarea lor la nevoile utilizatorilor, în contextul dezvoltării infrastructurii digitale specifice orașelor inteligente [4].

Utilizarea tehnologiilor bazate pe inteligență artificială în administrația publică contribuie la creșterea transparenței procesului de guvernare, prin oferirea unui cadru mai obiectiv pentru luarea deciziilor și prin configurarea algoritmilor astfel încât să fie respectate principii precum nediscriminarea și tratamentul echitabil al cetățenilor [5].

Prevenirea fraudei și detectarea comportamentelor suspecte: Inteligența Artificială poate fi folosită pentru a identifica modele și a semnaliza anomalii în datele instituțiilor publice, contribuind la prevenirea fraudelor și la detectarea comportamentelor suspecte în timp real [6].

1. Ipotezele de cercetare

Scopul acestei lucrări de cercetări este de a identifica și evalua principalele platforme și instrumente IT utilizate de Ministerul Muncii, precum și impactul acestora asupra calității serviciilor publice și experienței cetățenilor. În acest context, au fost formulate trei ipoteze de cercetare, care urmăresc să examineze modul în care digitalizarea serviciilor publice contribuie la creșterea eficienței proceselor administrative, influențează pozitiv satisfacția și experiența utilizatorilor, și cum platforma UP Comunitate facilitează accesul beneficiarilor la Programul Fertilizare in vitro, reducând birocrăția și timpul necesar pentru înscriere.

- I1. Digitalizarea serviciilor oferite de Ministerul Muncii contribuie la creșterea eficienței proceselor administrative.
- I2. Utilizarea platformelor digitale ale Ministerului Muncii influențează pozitiv experiența și nivelul de satisfacție al cetățenilor.
- I3. Platforma Up Comunitate facilitează accesul beneficiarilor la programul de fertilizare in vitro prin reducerea birocrăției și a timpului necesar pentru înscriere.

2. Obiective

Cercetarea conține un obiectiv principal, axat pe analiza modului în care digitalizarea interacțiunii dintre cetățeni și Ministerul Muncii contribuie la eficientizarea administrației publice și la creșterea calității serviciilor oferite, precum și trei obiective secundare care sprijină atingerea acestuia, explorând identificarea și evaluarea platformelor și instrumentelor digitale, modul în care acestea facilitează accesul cetățenilor la servicii publice și impactul digitalizării asupra eficienței proceselor administrative și experienței utilizatorilor.

- OP. Analizarea modului în care digitalizarea interacțiunii cu cetățenii, prin platformele și instrumentele utilizate de Ministerul Muncii, contribuie la eficientizarea administrației publice și la îmbunătățirea calității serviciilor oferite cetățenilor, cu accent pe platforma Up Comunitate, utilizată pentru înscrierea exclusiv online a beneficiarilor în programul de fertilizare in vitro.
- OS1. Identificarea și descrierea principalelor platforme digitale și instrumente informatice utilizate de Ministerul Muncii pentru interacțiunea cu cetățenii.
- OS2. Analizarea modului în care platforma Up Comunitate facilitează înscrierea online a beneficiarilor în programul fertilizare in vitro, oferind un acces rapid, transparent și eficient la serviciile publice.
- OS3. Evaluarea impactului digitalizării asupra eficienței proceselor administrative și a experienței cetățenilor în relația cu Ministerul Muncii.

3. Metodologia de cercetare

Metodologia utilizată în cadrul prezentei cercetări are la bază o abordare mixtă, care îmbină metode calitative și cantitative, în vederea realizării unei analize cuprinzătoare a procesului de digitalizare a interacțiunii dintre administrația publică și cetățeni. Această abordare permite surprinderea atât a dimensiunilor conceptuale și instituționale ale procesului analizat, cât și a percepțiilor și experiențelor utilizatorilor.

Pentru realizarea analizei empirice și atingerea obiectivelor propuse, au fost selectate metode și instrumente de cercetare adecvate, precum analiza documentară a literaturii de specialitate inclusiv lucrările profesorului Conf. univ. dr. Cătălin Vrabie și a rapoartelor instituționale DESI, OECD, aplicarea unui chestionar prin intermediul platformei Google Forms, precum și analiza datelor statistice obținute. Aceste metode au permis atât investigarea aspectelor conceptuale și instituționale ale procesului de digitalizare, cât și evaluarea percepțiilor și experiențelor cetățenilor în raport cu serviciile publice digitale.

Obiectivul general al cercetării îl reprezintă identificarea și evaluarea principalelor platforme digitale și sisteme informatice implementate de Ministerul Muncii, precum și analiza efectelor acestora asupra calității serviciilor publice și a nivelului de satisfacție al cetățenilor.

Procesul accelerat de digitalizare a administrației publice a determinat schimbări semnificative atât în modul de organizare și funcționare al instituțiilor guvernamentale, cât și în relația acestora cu cetățenii și în modalitatea de furnizare a serviciilor publice.

Evoluția guvernării electronice a cunoscut o tranziție progresivă de la furnizarea electronică de bază a serviciilor e-guvernare 1.0 către integrarea tehnologiilor Web 2.0 și a rețelelor sociale e-guvernare 2.0, determinând schimbări importante în rolurile cetățenilor și guvernelor în furnizarea serviciilor publice [7].

În acest context, apariția tehnologiilor emergente, precum inteligența artificială, blockchain și Internet of Things, a facilitat tranziția către o nouă etapă a guvernării electronice, denumită e-guvernare 3.0 [8]. Această nouă paradigmă vizează transformarea furnizării serviciilor publice și a proceselor decizionale prin integrarea tehnologiilor digitale avansate în activitățile instituțiilor publice, contribuind la creșterea eficienței administrative, a transparenței guvernamentale și a gradului de participare a cetățenilor. [9]

În ceea ce privește dimensiunea calitativă, cercetarea s-a bazat pe analiza literaturii de specialitate din domeniile e-guvernării, managementului public și transformării digitale în sectorul public, în vederea evidențierii principalelor concepte și a impactului digitalizării asupra administrației publice. Cercetarea a inclus și un studiu de caz asupra platformei digitale Up Comunitate, utilizată de Ministerul Muncii pentru furnizarea serviciilor publice online. Analiza a presupus examinarea documentelor oficiale, a cadrului legislativ relevant și a funcționalităților platformei destinate interacțiunii cu cetățenii.

Platforma Up Comunitate constituie un exemplu concret de digitalizare a serviciilor publice, oferind posibilitatea înscrierii online în cadrul Programului social de sprijin pentru creșterea natalității adresat cuplurilor și persoanelor singure. Aceasta evidențiază modul în care utilizarea tehnologiilor digitale contribuie la facilitarea accesului la servicii specializate și la îmbunătățirea relației dintre cetățeni și administrația publică.

În cadrul analizei calitative au fost utilizate atât surse instituționale oficiale, precum site-ul web al Ministerului Muncii, comunicatele de presă și rapoartele publice relevante referitoare la implementarea platformelor și instrumentelor IT, cât și surse academice de specialitate. Printre acestea se numără platforma Smart Cities and Regional Development, care include lucrări de licență, disertații și articole științifice axate pe administrația publică digitală și comunicarea instituțională prin intermediul rețelelor sociale [7].

De asemenea, analiza s-a fundamentat pe lucrările și studiile realizate de conf. univ. dr. Cătălin Vrabie, care abordează teme precum modernizarea administrației publice și procesul de digitalizare a serviciilor publice.

Abordarea adoptată a permis identificarea principalelor instrumente digitale utilizate de Ministerul Muncii, a funcționalităților acestora și a rolului lor în eficientizarea furnizării serviciilor publice și în optimizarea relației cu cetățenii [10].

Componenta cantitativă a cercetării a constat în aplicarea unui chestionar adresat utilizatorilor sau potențialilor beneficiari ai programului FIV 2024, având ca scop evaluarea nivelului de satisfacție al acestora și a percepțiilor privind accesibilitatea, eficiența și funcționalitatea platformei digitale asociate programului. Au fost analizate aspecte legate de dificultățile întâmpinate în utilizarea acestora și impactul asupra relației dintre utilizatori și instituția publică. Eșantionul de respondenți a fost selectat pe baza disponibilității acestora, iar colectarea datelor s-a realizat într-un interval de timp delimitat.

Analiza datelor obținute a fost realizată prin utilizarea metodelor statistice descriptive, incluzând frecvențe, procente și reprezentări grafice, ceea ce a permis identificarea principalelor tendințe privind nivelul de satisfacție al utilizatorilor, accesibilitatea platformei și eficiența utilizării acestora. Rezultatele obținute oferă o perspectivă asupra modului în care utilizatorii percep platforma digitală utilizată în cadrul programului FIV 2024, precum și asupra experienței acestora în utilizarea serviciilor digitale oferite

Cercetarea prezintă anumite limitări, legate în special de dimensiunea relativ redusă a eșantionului și de accesul limitat la date interne privind funcționarea platformelor digitale, metodologia adoptată oferă un cadru solid pentru analiza aprofundată a digitalizării serviciilor publice și pentru formularea unor concluzii relevante în domeniul administrației publice digitale. Lucrarea oferă o perspectivă asupra modului în care instrumentele digitale, inclusiv platforma UP Comunitate și alte platforme instituționale, pot susține eficiența, transparența și accesibilitatea serviciilor publice în contextul digitalizării administrației [11].

Capitolul 1. Digitalizarea administrației publice și interacțiunea dintre cetățeni și instituțiile publice

„Digitalizarea administrației publice reprezintă un proces strategic de modernizare instituțională, prin care se integrează tehnologiile informației și comunicațiilor în activitatea organizațiilor publice pentru a crește eficiența, transparența și calitatea serviciilor furnizate cetățenilor. Acest studiu reflectă o viziune orientată spre viitor pentru România, în care e-government 3.0, alimentată de AI, nu doar sporește capacitățile administrative, ci se aliniază și cu principiile sustenabilității, transparenței și guvernantei centrate pe cetățean” [12].

Transformarea depășește simpla informatizare a documentelor ori automatizarea proceselor interne, implicând modificări organizaționale semnificative, adaptarea fluxurilor de lucru și dezvoltarea competențelor digitale ale personalului administrativ. [9]

„Termenul „Guvernarea ca Platformă” desemnează un model de guvernare în care guvernele furnizează infrastructură digitală, servicii și cadre care permit entităților publice și private să dezvolte și să ofere servicii către cetățeni într-un mod mai eficient, sprijinind colaborarea și inovația” [13].

Transformarea digitală a mediului public s-a accelerat în ultimele decenii, iar guvernele au început să exploateze sistematic oportunitățile oferite de Web. Interacțiunea lor cu Internetul a evoluat de la operațiuni simple precum transmiterea de e-mailuri sau publicarea de informații către furnizarea unor servicii publice complet electronice, eficiente și eficace.” Informațiile disponibile

în formă digitală și posibilitatea de a le transfera cu ușurință dintr-o parte în alta a condus astăzi la schimbarea menierei de conducere a organizațiilor” [14].

„Investigarea conceptelor de e-guvernare, servicii publice digitale și transformare digitală a administrației oferă o perspectivă asupra factorilor esențiali care favorizează integrarea tehnologiilor digitale, punând în lumină atât dimensiunile pozitive, cât și implicațiile provocatoare ale implementării acestora la nivel central și local” [15].

1.1. Instrumente digitale în administrația publică

Digitalizarea administrației publice constă în introducerea și utilizarea tehnologiilor digitale pentru a îmbunătăți modul de funcționare al instituțiilor publice, pentru a eficientiza procesele administrative și pentru a facilita relația și comunicarea cu cetățenii. Adoptarea acestor instrumente permite administrației să reducă birocrația, să asigure o comunicare mai rapidă și mai transparentă și să optimizeze serviciile oferite atât la nivel central, cât și local [16].

Printre principalele instrumente digitale utilizate în administrația publică se numără platformele și aplicații online, care facilitează depunerea electronică a cererilor, transmiterea documentelor oficiale și efectuarea plăților de taxe și impozite.

În România, platforma ghiseul.ro [17], reprezintă un exemplu relevant permițând cetățenilor să realizeze diverse operațiuni administrative fără a fi necesară deplasarea fizică la ghișee, reducând astfel timpul de procesare și simplificând interacțiunea cu instituțiile publice din România.

Un alt tip de instrument digital utilizat în administrația publică este reprezentat de aplicațiile mobile și sistemele de tip chatbot, care permit cetățenilor să acceseze rapid informații, să realizeze programări și să primească notificări referitoare la termenele și obligațiile administrative. [18]

Utilizarea acestor instrumente digitale permite îmbunătățirea relației dintre cetățeni și instituțiile publice, prin asigurarea unei comunicări mai rapide și mai accesibile. Acestea contribuie la reducerea necesității deplasării fizice și la gestionarea mai eficientă a solicitărilor administrative.

Conform rapoartelor Comisiei Europene privind e-guvernarea, aplicațiile mobile contribuie la creșterea accesului la servicii publice, îmbunătățind eficiența administrativă și experiența utilizatorilor [19].

O inițiativă recentă în domeniul digitalizării serviciilor publice este reprezentată de aplicația mobilă ROeID, dezvoltată pentru a facilita accesul cetățenilor la servicii publice, lansată în anul 2023. Aceasta oferă cetățenilor din România și din diaspora posibilitatea de a accesa serviciile publice digitale prin utilizarea unui singur set de credențiale, eliminând necesitatea autentificării separate pe multiple platforme. [20].

Pentru validarea identității, aplicația utilizează un proces biometric care implică încărcarea cărții de identitate, realizarea unui selfie și a unui scurt videoclip de verificare, generând astfel o identitate digitală securizată. Prin integrarea acestei soluții în ecosistemul digital al administrației publice, ROeID contribuie la simplificarea accesului la servicii precum plata taxelor sau obținerea de documente oficiale, reducând nevoia de prezență fizică la ghișee și sporind astfel eficiența și accesibilitatea proceselor administrative [20].

În aceeași direcție a modernizării serviciilor publice se înscrie și hub-ul digital dezvoltat în cadrul Ministerul Muncii, Familiei, Tineretului și Solidarității Sociale, care funcționează ca o platformă centralizată pentru integrarea informațiilor și serviciilor din domeniul muncii, protecției sociale și ocupării forței de muncă, facilitând accesul cetățenilor [10].

Prin intermediul hub-ului, utilizatorii pot consulta informații actualizate, pot accesa servicii digitale și pot interacționa mai eficient cu instituțiile aflate în subordinea ministerului, fără a fi

necesară deplasarea fizică la ghișee. Comisia Europeană subliniază că platformele digitale guvernamentale permit accesul online la informații și servicii publice, reducând nevoia interacțiunii fizice cu instituțiile publice [21].

1.2. Beneficiile și provocările digitalizării administrației publice

Evoluția administrației publice către sisteme electronice a fost accelerată de trecerea de la procesele bazate pe hârtie și procedurile manuale la baze de date și sisteme informatice integrate. Această dezvoltare a fost susținută de măsuri legislative privind serviciile publice online și de creșterea rapidă a utilizării Internetului [22].

Digitalizarea administrației publice aduce numeroase beneficii, precum creșterea eficienței administrative, reducerea timpului de procesare a cererilor și eliminarea birocrăției inutile. Serviciile publice digitale sporesc transparența și responsabilitatea instituțiilor, oferind cetățenilor acces rapid și permanent la informații și servicii [23].

Platformele precum ghiseul.ro permit depunerea electronică a cererilor și efectuarea plăților de taxe, simplificând interacțiunea cu administrația și eliminând timpul stat la coadă la ghișeu [17].

Aplicații mobile și soluții de autentificare digitală, precum ROeID, facilitează accesul securizat la serviciile guvernamentale fără a fi necesară deplasarea fizică la ghișee [20].

Totodată, hub-ul digital al Ministerului Muncii, centralizează informațiile și serviciile din domeniul muncii și protecției sociale, oferind un punct unic de acces pentru cetățeni și angajatori [10].



Fig. 1. Platforma Hub -Serviciilor publice electronice furnizate în acest moment de Ministerul Muncii

Sursa: site-ul Ministerului Muncii [10]

În completarea acestor soluții, platforma online „Fără hârtie”, lansată de Guvernul României pe 3 martie 2026, permite cetățenilor să semnaleze procedurile administrative greoaie și să participe activ la simplificarea și optimizarea serviciilor publice. Aceasta promovează reducerea birocrăției, creșterea transparenței instituțiilor și „implicarea directă a cetățenilor în procesul de modernizare a administrației publice” [24].

În ciuda avantajelor evidente, digitalizarea administrației se confruntă cu o serie de provocări structurale. În România, birocrăția persistentă și complexitatea procedurilor tradiționale continuă să limiteze eficiența serviciilor publice. [25]

Aceste dificultăți sunt amplificate de infrastructura digitală insuficient dezvoltată în anumite zone, în special în mediul rural, și de diferențele semnificative în competențele digitale ale cetățenilor și ale personalului instituțiilor publice [26].

Aceste dificultăți se reflectă și la nivelul funcționării sistemelor informatice utilizate în instituțiile publice, care continuă să întâmpine numeroase probleme, în pofida investițiilor semnificative realizate în ultimii ani. În multe situații, sistemele informatice dezvoltate la nivelul ministerelor și al altor instituții nu sunt interoperabile, fapt care limitează comunicarea și cooperarea interinstituțională și afectează eficiența serviciilor publice [22].

Adaptarea personalului din administrația publică la noile tehnologii poate constitui, la rândul său, o provocare, în condițiile în care este necesară atât dezvoltarea competențelor digitale, cât și modificarea practicilor de lucru consacrate [3].

Transformarea digitală a sectorului public contribuie semnificativ la îmbunătățirea calității serviciilor și la eficientizarea interacțiunii dintre instituții și cetățeni. Totuși, rezultatele acestui proces depind în mare măsură de capacitatea autorităților de a gestiona provocările asociate și de a asigura acces egal la serviciile digitale pentru toate categoriile de utilizatori.

Aspectele legate de securitatea cibernetică și protecția datelor personale afectează încrederea utilizatorilor în serviciile digitale. Lipsa interoperabilității între diversele platforme digitale existente complică, de asemenea, integrarea sistemelor informatice și reduce eficiența proceselor administrative automatizate [5] [27].

„Procesul de transformare digitală a administrației publice presupune trecerea de la proceduri birocratice tradiționale la servicii digitale integrate (Fig. 2).



Fig. 2. Digitalizarea administrației publice: trecerea de la birocrăția tradițională la administrarea digitală.
Sursa: adaptat după OECD, Digital Government Review of Romania: Towards a Digital Government Ecosystem, Paris: OECD Publishing, 2023. (ilustrație generată digital) [25]

1.3. Gradul de digitalizare al ministerelor din România

Evoluțiile recente în România s-au concentrat pe alinierea administrației publice la directivele și cadrele Uniunii Europene, prin adoptarea Legii 242/2022 privind schimbul de date între sistemele informatice și crearea Platformei Naționale de Interoperabilitate, precum și prin transpunerea Directivei UE privind datele deschise prin Legea 179/2022 [28], [29].

În paralel, transformarea digitală a ministerelor s-a desfășurat gradual, ca răspuns la necesitatea modernizării administrației și la tendințele europene de e-guvernare [13]. Inițial, accentul a fost pus pe informatizarea sistemelor interne și automatizarea fluxurilor administrative, cu scopul de a îmbunătăți eficiența și transparența instituțiilor. În paralel, ministerele au început să dezvolte structuri și mecanisme pentru coordonarea proiectelor digitale, implementarea serviciilor online și facilitarea interacțiunii directe cu cetățenii.

Această evoluție a marcat trecerea de la roluri pur tehnice, axate pe întreținerea infrastructurii IT, către abordări strategice, orientate spre reformă instituțională și servicii digitale centrate pe nevoile cetățenilor. [27]. Primele eforturi s-au concentrat pe informatizarea sistemelor interne, crearea bazelor de date electronice și automatizarea unor servicii administrative esențiale, cu scopul de a crește eficiența instituțională și de a asigura respectarea cerințelor legislative privind transparența și accesul la informații publice.

Pe măsură ce tehnologiile digitale și infrastructura IT au evoluat, ministerele au inițiat dezvoltarea unor structuri și proiecte proprii de digitalizare a serviciilor destinate cetățenilor și mediului de afaceri, acestea fiind integrate treptat în platforme și standarde naționale [27].

Această etapizare a fost susținută de programe guvernamentale și finanțări europene dedicate e-guvernării, care au facilitat implementarea unor soluții precum ghiseul.ro, autentificarea digitală ROeID și hub-urile digitale ale ministerelor. [20] [17].

Digitalizarea ministerelor a evoluat de la simple direcții IT tehnice către structuri strategice care coordonează transformarea digitală, marcând trecerea de la o abordare strict tehnologică la una orientată spre reformă instituțională și servicii pentru cetățean [30].

Evoluția gradului de digitalizare a administrației publice centrale din România între 2020 și 2021 evidențiază modul în care ministerele și alte instituții guvernamentale și-au dezvoltat și integrat sistemele informatice și serviciile electronice. Datele oficiale furnizate de Autoritatea pentru Digitalizarea României arată o creștere de 6 puncte procentuale față de nivelul de referință din 2020 [31].

Evoluția gradului de digitalizare al administrației publice centrale (România)

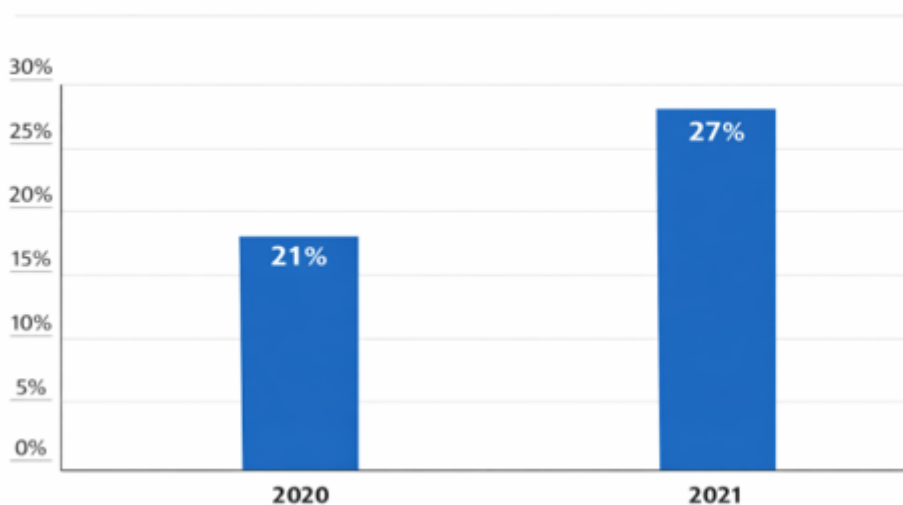


Fig. 3. Evoluția gradului de digitalizare a administrației publice centrale din România între 2020 și 2021, Sursa: Autoritatea pentru Digitalizarea României, Gradul de digitalizare al statului român 2021 [30]

1.4. Serviciile publice digitale și competențele digitale la nivelul Uniunii Europene

La nivelul Uniunii Europene, dezvoltarea serviciilor publice digitale este sprijinită printr-o serie de politici și strategii dedicate, printre care se regăsesc Agenda Digitală pentru Europa și programul „Europa Digitală” [32] [33].

Aceste inițiative au ca scop modernizarea administrației publice și intensificarea utilizării tehnologiilor digitale în furnizarea serviciilor către cetățeni, contribuind astfel la dezvoltarea unei societăți digitale eficiente, accesibile și adaptate nevoilor utilizatorilor.

Indicele Economiei și Societății Digitale (DESI) reprezintă un instrument dezvoltat de Comisia Europeană pentru evaluarea nivelului de digitalizare al statelor membre ale Uniunii Europene. Acesta oferă o imagine de ansamblu asupra progresului digital realizat de fiecare țară și este utilizat pentru monitorizarea dezvoltării economiei digitale, precum și pentru compararea performanțelor statelor membre în „procesul de transformare digital” [5].

Performanța digitală a statelor membre ale Uniunii Europene este evaluată pe baza a cinci dimensiuni principale. Acestea includ conectivitatea, care reflectă nivelul infrastructurii digitale și accesul populației la internet de mare viteză, capitalul uman, care evidențiază nivelul competențelor digitale ale populației și numărul specialiștilor în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor, precum și utilizarea serviciilor de internet, analizând modul în care cetățenii utilizează diferite servicii online, cum ar fi „comerțul electronic sau platformele media digitale” [5].

Clasamentul statelor membre în funcție de nivelul de digitalizare este prezentat în Fig. 4, care ilustrează performanțele acestora în cadrul indicelui DESI.

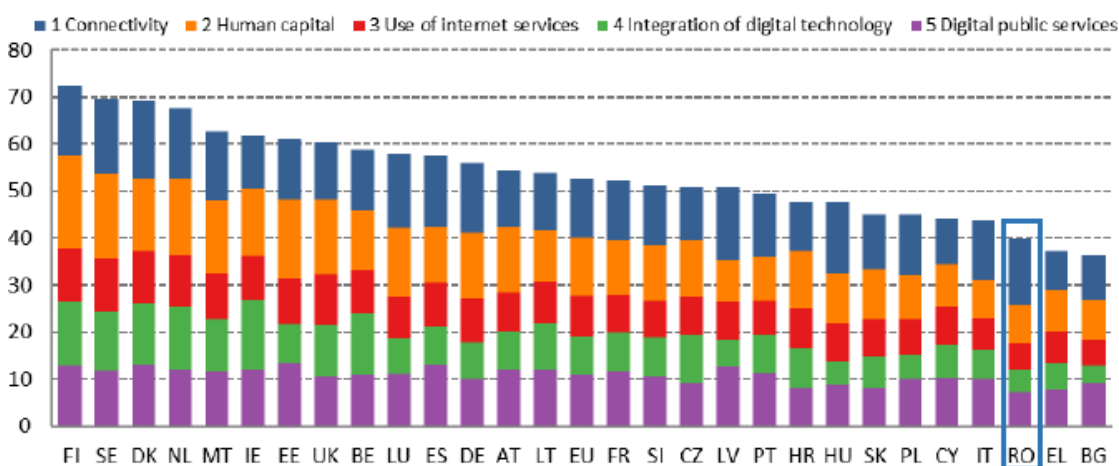


Fig. 4. Nivelul de digitalizare al statelor membre ale Uniunii Europene conform indicelui DESI, Sursa: European Commission, DESI 2020. [34]

Potrivit Indicelui Economiei și Societății Digitale (DESI) 2020, România ocupă locul 26 din 28 de state membre ale Uniunii Europene în ceea ce privește nivelul de digitalizare. Datele analizate, colectate înainte de pandemia COVID-19, indică faptul că performanța României a rămas relativ constantă în patru dintre cele cinci dimensiuni evaluate de DESI, progresul fiind limitat [34].

Această situație este determinată atât de ritmul lent al transformării digitale, cât și de instabilitatea politică, în contextul în care România a avut patru guverne diferite în ultimii trei ani.

România înregistrează cele mai bune rezultate în dimensiunea conectivității, datorită gradului ridicat de utilizare a internetului ultrarapid și disponibilității extinse a rețelelor fixe de foarte mare capacitate, în special în mediul urban. Aproximativ 49% dintre gospodăriile sunt abonate la servicii de internet ultrarapid (cel puțin 100 Mbps), situând România pe locul al cincilea la nivelul Uniunii Europene, conform DESI [34].

În pofida progreselor înregistrate în domeniul digital, nivelul digitalizării economiei și al competențelor digitale ale populației din România rămâne relativ scăzut.

Aproximativ o cincime dintre cetățeni nu au utilizat niciodată internetul, iar mai puțin de o treime dispun de competențe digitale de bază [34].

România se remarcă printr-o pondere ridicată a absolvenților în domeniul TIC, care reprezintă 5,6% din totalul absolvenților, peste media Uniunii Europene de 3,6%. Cu toate acestea,

performanța în ceea ce privește serviciile publice digitale și utilizarea serviciilor online rămâne cea mai redusă la nivelul statelor membre ale Uniunii Europene [26].

Conform Deciziei (UE) 2022/2481, Planul Național de Acțiune stabilește direcțiile transformării digitale până în anul 2030, vizând dezvoltarea serviciilor publice digitale, consolidarea competențelor digitale, digitalizarea economiei și asigurarea unor infrastructuri sigure. În acest cadru, dezvoltarea competențelor digitale și a serviciilor publice digitale reprezintă elemente esențiale pentru modernizarea administrației publice [35].

Capitolul 2. Guvernarea electronică și utilizarea serviciilor digitale în administrația publică

Digitalizarea a modificat considerabil relația dintre instituțiile publice și cetățeni, schimbând modul în care sunt organizate și furnizate serviciile publice. Introducerea tehnologiilor informatice în administrație a contribuit atât la eficientizarea activităților administrative, cât și la facilitarea accesului populației la diferite servicii.

Analiza interacțiunii dintre cetățeni și administrația publică necesită atât o fundamentare teoretică, prin raportare la conceptele de guvernare electronică, cât și o abordare metodologică adecvată. Prezenta cercetare are ca obiectiv identificarea instrumentelor IT utilizate de Ministerul Muncii și evaluarea impactului acestora asupra calității serviciilor publice și asupra relației cu cetățenii.

În vederea realizării acestui demers, sunt prezentate principalele concepte specifice guvernării electronice, precum și metodologia de cercetare utilizată, incluzând metodele și instrumentele de colectare și analiză a datelor. Această abordare facilitează dezvoltarea unei analize aplicate, detaliate în capitolul următor, prin intermediul studiului de caz asupra platformei Up Comunitate.

2.1. Aplicarea conceptelor de guvernare electronică în administrația publică

În ultimele decenii, administrația publică a fost supusă unui proces amplu de reformă, care a determinat transformări profunde în cadrul general de desfășurare a activităților guvernamentale. Acest proces de modernizare a generat schimbări semnificative în modul de organizare, coordonare și furnizare a serviciilor publice, impunând necesitatea adoptării unor mecanisme eficiente de conducere strategică și de orientare instituțională [36].

În România, încă din noiembrie 2001, a fost adoptată Strategia Guvernului privind Informatizarea Administrației Publice, [37] marcând începutul unui proces amplu de modernizare instituțională. Aceasta a urmărit integrarea tehnologiilor informaționale în activitatea administrației, în vederea creșterii eficienței, transparenței și calității serviciilor oferite cetățenilor și mediului de afaceri.

Un pas important în această direcție a fost realizat în anul 2003, prin adoptarea cadrului legislativ care a vizat creșterea transparenței în exercitarea funcțiilor publice și în mediul de afaceri, precum și prevenirea corupției [38]. Din această perspectivă, a fost dezvoltat Sistemul Electronic Național, reglementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1085/2003, ca platformă informatică de interes public menită să faciliteze accesul cetățenilor la informații și servicii administrative în format digital. Prin intermediul acestuia, cetățenii pot interacționa cu instituțiile publice fără a fi necesară deplasarea fizică la ghișee, contribuind la simplificarea procedurilor administrative și la creșterea eficienței serviciilor publice [39].

În evoluția sa, guvernarea electronică a depășit dimensiunea strict tehnologică, integrând procese complexe de reorganizare administrativă. Conceptul de guvernare inteligentă (Smart Governance) reflectă utilizarea integrată a tehnologiilor digitale și a datelor în procesul decizional. [40]

Aplicarea acestor concepte se concretizează în dezvoltarea platformelor digitale utilizate de instituțiile publice, care facilitează interacțiunea dintre cetățeni și administrația publică, contribuind la reducerea birocrăției și la creșterea eficienței serviciilor oferite.

2.2. Impactul guvernării electronice asupra administrației publice

Guvernarea electronică reprezintă un element esențial al procesului de modernizare a administrației publice, având ca obiectiv principal eficientizarea serviciilor și îmbunătățirea relației dintre instituțiile statului și cetățeni. Dezvoltarea și implementarea tehnologiilor informaționale au determinat transformări semnificative în modul de funcționare al administrației publice, facilitând accesul rapid la informații și servicii [41].

Aplicarea conceptelor de guvernare electronică presupune integrarea instrumentelor digitale în procesele administrative, contribuind la creșterea transparenței, reducerea birocrăției și optimizarea comunicării cu cetățenii.

Administrația publică este, în prezent, puternic influențată de utilizarea tehnologiilor moderne ale informației și comunicațiilor, care contribuie la transformarea modului de furnizare a serviciilor publice. Utilizarea acestor tehnologii permite realizarea unor schimbări calitative în ceea ce privește eficiența, accesibilitatea și calitatea serviciilor oferite cetățenilor și entităților organizaționale și sociale [41].

Evoluția sistemelor de guvernare electronică a fost accelerată de tranziția de la utilizarea documentelor pe suport de hârtie la baze de date digitale, precum și de la proceduri manuale la sisteme informatice complexe. Dezvoltarea acestora a fost determinată, la nivel internațional, și de adoptarea unor măsuri legislative privind furnizarea serviciilor publice în format electronic, care au coincis cu expansiunea rapidă a utilizării internetului [41].

Transformarea digitală a administrației publice are ca obiectiv îmbunătățirea eficienței instituționale și a relației cu cetățenii prin utilizarea tehnologiei. Maturitatea e-guvernării poate fi analizată prin intermediul a cinci piloni principali, care reflectă trecerea de la simpla furnizare de informații către interacțiune și participare activă. Structurarea acestor piloni este ilustrată în Tabelul 1.

Tabelul 1. Pilonii digitalizării administrației publice

| Pilon | Denumire | Descriere |
|-------|----------------------------|--|
| 1 | Comunicare unidirecțională | Furnizarea de informații către cetățeni prin intermediul platformelor online |
| 2 | Comunicare bidirecțională | Interacțiunea dintre cetățeni și administrație prin formulare și e-mail |
| 3 | Servicii publice online | Accesarea și utilizarea serviciilor digitale (cereri, plăți) |
| 4 | Integrarea sistemelor | Interconectarea instituțiilor și schimbul de date |
| 5 | Participarea cetățenilor | Implicarea cetățenilor în procesul decizional |

Sursa: adaptare după Cătălin Vrabie, *Elemente de e-guvernare* [41]

Structura celor cinci piloni evidențiază modul în care guvernarea electronică evoluează gradual, pornind de la simpla transmitere a informațiilor către cetățeni și ajungând la implicarea acestora în procesul decizional.

Această abordare permite înțelegerea nivelului de dezvoltare digitală a administrației publice și scoate în evidență rolul tehnologiei în creșterea eficienței și transparenței serviciilor oferite.

2.3. Avantajele și provocările guvernării electronice în administrația publică

Guvernarea electronică joacă un rol important în procesul de transformare a administrației publice, influențând modul în care instituțiile interacționează cu cetățenii și își desfășoară activitatea. Implementarea soluțiilor digitale generează atât beneficii evidente, cât și o serie de dificultăți care trebuie gestionate în mod eficient.

Unul dintre principalele avantaje constă în simplificarea proceselor administrative, prin utilizarea sistemelor informatice care reduc timpul de procesare și volumul de muncă manuală. În același timp, accesul la servicii publice în format online oferă cetățenilor posibilitatea de a interacționa rapid cu instituțiile statului, fără constrângeri legate de timp sau locație.

Digitalizarea contribuie la creșterea gradului de transparență, facilitând accesul la informații și susținând responsabilizarea instituțiilor publice. Utilizarea tehnologiilor digitale permite și îmbunătățirea comunicării dintre administrația publică și cetățeni, prin intermediul platformelor online și al serviciilor electronice integrate.

Un alt avantaj important îl reprezintă eficientizarea activităților interne ale instituțiilor publice, prin optimizarea fluxurilor de lucru și reducerea erorilor umane. În acest context, procesul decizional poate fi susținut de date relevante și actualizate, contribuind la adoptarea unor decizii mai rapide și mai fundamentate.

Guvernarea electronică poate conduce la reducerea costurilor administrative pe termen lung, prin diminuarea utilizării resurselor fizice și prin creșterea productivității angajaților din sectorul public.

În vederea evidențierii principalelor avantaje ale guvernării electronice, acestea sunt sintetizate în Figura 5.



Fig. 5. Avantajele guvernării electronice în administrația publică
Sursa: prelucrare proprie adaptare după Cătălin Vrabie, *Elemente de e-guvernare* [41]

Așa cum se observă în Figura 5, guvernarea electronică generează multiple beneficii, atât la nivel administrativ, cât și la nivelul relației dintre instituții și cetățeni.

Un nivel mai ridicat de transparență și optimizarea cheltuielilor pot îmbunătăți modul de funcționare al instituțiilor publice, oferind totodată cetățenilor un acces mai rapid și mai simplu la servicii

Încrederea cetățenilor în noile tehnologii și în serviciile digitale constituie un factor important în utilizarea și dezvoltarea guvernării electronice.

Pe de altă parte, implementarea guvernării electronice nu este lipsită de obstacole. Diferențele în ceea ce privește nivelul competențelor digitale pot conduce la excluderea anumitor categorii sociale din utilizarea serviciilor online.

Funcționarea inefficientă sau lipsa integrării între sistemele informatice existente poate reduce calitatea serviciilor oferite. Nu în ultimul rând, protecția datelor și securitatea informațiilor reprezintă aspecte sensibile, care necesită măsuri constante de prevenire și control.

Pentru o mai bună înțelegere a obstacolelor asociate procesului de digitalizare, acestea sunt ilustrate în Figura 6.

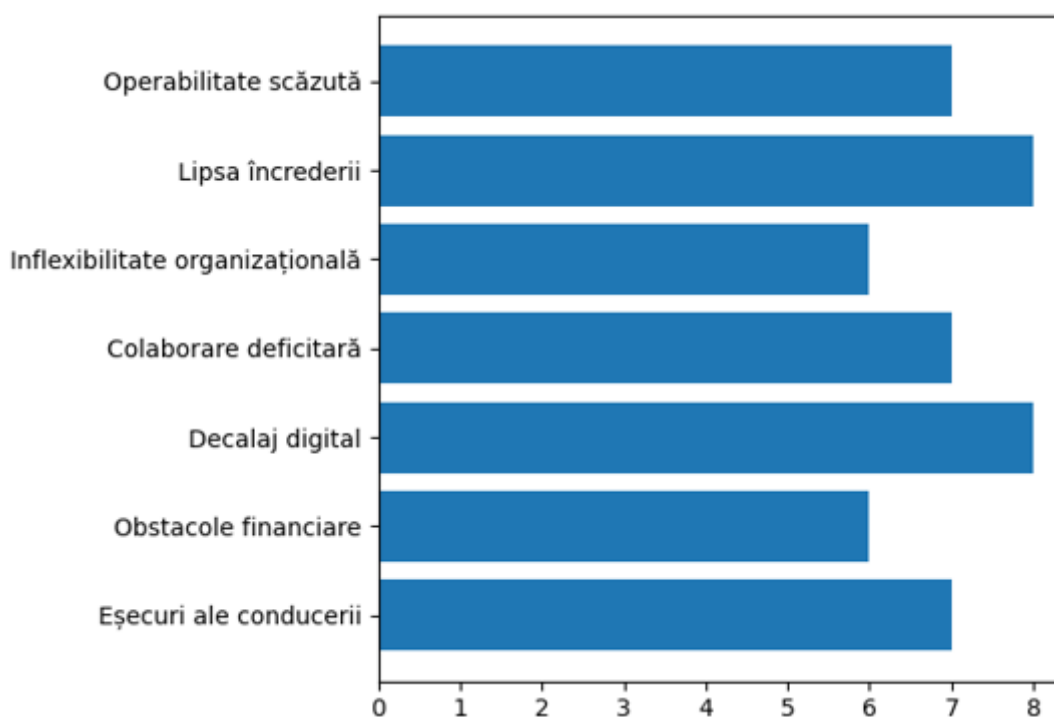


Fig. 6. Principalele obstacole în procesul de digitalizare.

Sursa: prelucrare proprie adaptare după Cătălin Vrabie, *Elemente de e-guvernare* [41]

Se observă că lipsa încrederii și decalajul digital înregistrează cele mai ridicate valori, ceea ce evidențiază rolul determinant al factorilor umani și al nivelului competențelor digitale în succesul procesului de digitalizare. Lipsa încrederii poate influența negativ gradul de acceptare a noilor tehnologii, generând rezistență la schimbare atât în rândul cetățenilor, cât și al angajaților din administrația publică. În același timp, decalajul digital reflectă existența unor diferențe semnificative în accesul la tehnologie și în nivelul de alfabetizare digitală, ceea ce poate conduce la excluziune socială.

Colaborarea deficitară, eșecurile conducerii și operabilitatea scăzută reprezintă bariere semnificative, sugerând existența unor disfuncționalități la nivel organizațional și managerial. Lipsa unei coordonări eficiente între instituții, precum și absența unei viziuni strategice clare pot îngreuna implementarea inițiativelor de digitalizare. Totodată, operabilitatea scăzută a sistemelor informatice poate afecta calitatea serviciilor publice și eficiența proceselor administrative.

În schimb, inflexibilitatea organizațională și obstacolele financiare au un impact relativ moderat, fără a constitui principalele impedimente. Cu toate acestea, rigiditatea structurilor administrative și limitările bugetare pot încetini procesul de adaptare la noile cerințe tehnologice.

Având în vedere caracterul orientativ al datelor, rezultatele trebuie interpretate cu prudență. Guvernarea electronică reprezintă un factor esențial în modernizarea administrației publice, însă

eficiența acestora depinde de capacitatea instituțiilor de a gestiona provocările asociate și de a asigura incluziunea digitală.

2.4. Platforma „Up Comunitate” utilizată de Ministerul Muncii – instrument de digitalizare a serviciilor publice

Transformarea digitală a administrației publice reprezintă una dintre direcțiile fundamentale de dezvoltare ale statelor moderne, fiind susținută atât la nivel național, cât și la nivel european. În România, acest proces este influențat de strategiile de digitalizare, precum și de necesitatea creșterii eficienței și accesibilității serviciilor publice [40].

Instituțiile publice, inclusiv Ministerul Muncii, au început să implementeze soluții digitale menite să reducă birocrăția și să faciliteze interacțiunea cetățenilor cu administrația. Un exemplu relevant îl reprezintă gestionarea înscrierilor în cadrul programului de fertilizare in vitro, derulat prin Programul social de interes național pentru susținerea cuplurilor și a persoanelor singure, în vederea creșterii natalității. În cadrul acestui program, platforma Up Comunitate este utilizată pentru înregistrarea și procesarea cererilor, oferind posibilitatea depunerii online a dosarelor și a documentelor necesare, fără deplasarea la instituțiile publice. Această modalitate de înscriere evidențiază procesul de digitalizare a administrației publice, contribuind la simplificarea procedurilor administrative, reducerea birocrăției și creșterea accesibilității serviciilor pentru beneficiari [42] [10].

Platforma Up Comunitate este concepută ca un sistem digital integrat, prin intermediul căruia beneficiarii pot interacționa eficient cu instituțiile publice în contextul programului de fertilizare in vitro (FIV). Aceasta le permite utilizatorilor să își creeze conturi, să completeze cereri online, să încarce documentele necesare și să urmărească stadiul solicitărilor depuse. Prin eliminarea necesității deplasărilor fizice la ghișee, platforma contribuie la economisirea timpului atât pentru cetățeni, cât și pentru funcționarii publici, facilitând totodată desfășurarea mai rapidă a proceselor administrative.

Din punct de vedere legislativ, digitalizarea serviciilor publice este susținută de cadrul normativ național și de inițiativele europene privind e-guvernarea. Implementarea unor platforme digitale precum Up Comunitate este în concordanță cu obiectivele stabilite prin strategii precum transformarea digitală a administrației și dezvoltarea serviciilor publice electronice. Aceste inițiative urmăresc crearea unui sistem administrativ mai eficient, transparent și orientat către nevoile cetățeanului.

Unul dintre principalele avantaje ale platformei constă în centralizarea serviciilor într-un singur punct de acces. Această abordare reduce fragmentarea sistemului administrativ și facilitează interacțiunea utilizatorilor cu instituțiile publice. În locul unui proces birocratic complex, platforma oferă o soluție digitală unificată, bazată pe interoperabilitate și acces rapid la informații [25].

Digitalizarea proceselor administrative contribuie la reducerea erorilor și la creșterea eficienței. Datele introduse electronic pot fi verificate automat, ceea ce conduce la o mai mare acuratețe și la reducerea timpului de procesare. Instituțiile publice pot gestiona astfel un număr mai mare de solicitări fără a fi necesară extinderea semnificativă a resurselor umane. [18].

Un alt beneficiu important este creșterea transparenței. Utilizatorii au posibilitatea de a urmări în timp real statusul cererilor depuse, ceea ce contribuie la consolidarea încrederii în instituțiile publice. Transparența proceselor administrative reprezintă un element esențial al unei administrații moderne și eficiente.

Platforma Up Comunitate are o contribuție importantă în procesul de digitalizare a administrației publice, prin oferirea unui sistem accesibil și eficient de gestionare a serviciilor publice.

Prin intermediul acesteia, beneficiarii pot accesa informații, încărca documente și realiza proceduri administrative în format online, aspecte care contribuie la reducerea birocrăției, eficientizarea proceselor administrative și îmbunătățirea relației dintre cetățeni și instituțiile publice.

Cu toate acestea, implementarea soluțiilor digitale implică și anumite provocări. Printre acestea se numără asigurarea securității datelor personale, integrarea cu alte sisteme informatice și necesitatea actualizării continue a platformei. Având în vedere natura sensibilă a datelor gestionate, respectarea normelor privind protecția datelor cu caracter personal este esențială.

Utilizarea platformei Up Comunitate de către Ministerul Muncii reprezintă un exemplu relevant al procesului de digitalizare a administrației publice din România. Prin optimizarea accesului la servicii și programe sociale, precum și prin eficientizarea proceselor administrative, aceasta contribuie la consolidarea unei relații moderne și funcționale între stat și cetățean. Dezvoltarea continuă a infrastructurii digitale administrative se conturează astfel ca o necesitate strategică pentru adaptarea administrației publice la cerințele societății contemporane.

2.5. Gradul de adopție a serviciilor publice digitale și percepția cetățenilor

Gradul de adopție a serviciilor de guvernare electronică reflectă măsura în care cetățenii utilizează instrumentele digitale puse la dispoziție de administrația publică. Acest nivel de utilizare este influențat de o varietate de factori, printre care se numără competențele digitale ale utilizatorilor, accesul la internet, nivelul de educație, vârsta, precum și experiența anterioară în utilizarea tehnologiei. În general, persoanele tinere și cele cu un nivel mai ridicat de educație manifestă o deschidere mai mare față de utilizarea serviciilor electronice, în timp ce categoriile mai vulnerabile pot întâmpina dificultăți în accesarea acestora.

În România, procesul de digitalizare a administrației publice a cunoscut progrese semnificative în ultimii ani, însă gradul de utilizare a serviciilor electronice rămâne neuniform. Diferențele dintre mediul urban și cel rural, precum și nivelul variabil al competențelor digitale, contribuie la menținerea unui decalaj în accesul și utilizarea acestor servicii. În acest context, dezvoltarea infrastructurii digitale și creșterea nivelului de alfabetizare digitală reprezintă condiții esențiale pentru extinderea utilizării platformelor electronice.

Percepția cetățenilor asupra serviciilor de guvernare electronică joacă un rol determinant în procesul de adopție. Deși aceste servicii sunt frecvent apreciate pentru avantajele pe care le oferă, precum rapiditatea, accesibilitatea și reducerea timpului de așteptare, există și o serie de rezerve din partea utilizatorilor.

Printre principalele preocupări se numără securitatea datelor personale, dificultățile de utilizare ale platformelor, precum și lipsa unor informații clare și accesibile. Totodată nivelul de încredere în instituțiile publice influențează în mod direct disponibilitatea cetățenilor de a apela la serviciile digitale.

Pentru a integra aceste dimensiuni într-un cadru analitic coerent, am fost elaborat un model conceptual (Figura 7), care evidențiază interdependența dintre factorii individuali, percepția cetățenilor, contextul național și disparitățile existente. Astfel, gradul de adopție al serviciilor de e-guvernare este determinat de interacțiunea acestor variabile, fiind influențat atât de caracteristicile utilizatorilor, cât și de percepțiile acestora privind utilitatea și securitatea serviciilor digitale.

Modelul conceptual elaborat evidențiază faptul că integrarea serviciilor digitale în viața cotidiană a cetățenilor depinde nu doar de disponibilitatea infrastructurii, ci și de nivelul de încredere în instituțiile publice, precum și de competențele digitale ale utilizatorilor.

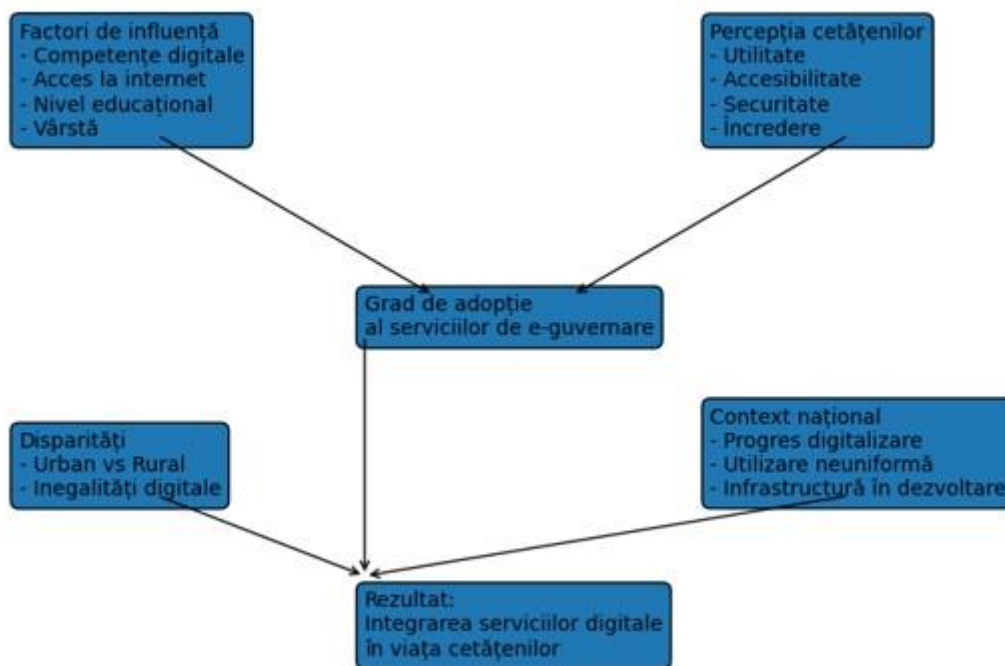


Fig. 7. Model conceptual privind adopția serviciilor de guvernare electronică,
Sursa:elaborare proprie, cu sprijinul instrumentelor digitale

Evaluarea eficienței inițiativelor de guvernare electronică presupune analizarea gradului de adopție și a percepției cetățenilor asupra serviciilor digitale. Analiza acestor dimensiuni oferă o perspectivă relevantă asupra modului în care serviciile digitale sunt integrate în viața cotidiană a cetățenilor.

În continuare, aceste aspecte vor fi analizate pe baza datelor empirice colectate prin intermediul chestionarului aplicat, în vederea validării ipotezelor de cercetare formulate.

Capitolul 3. Analiza utilizării platformelor digitale în interacțiunea Ministerului Muncii cu cetățenii: studiu de caz privind platforma „Up Comunitate” în cadrul Programului FIV 2024

Pe fondul transformărilor digitale din administrația publică, utilizarea platformelor online a devenit un element esențial în facilitarea interacțiunii dintre instituțiile publice și cetățeni. Ministerul Muncii se înscrie în acest proces de modernizare prin implementarea unor instrumente digitale menite să optimizeze accesul la servicii sociale și să eficientizeze gestionarea acestora.

3.1. Evoluția Programului FIV în România în contextul digitalizării administrației publice

Programul de fertilizare in vitro (FIV) din România a fost dezvoltat ca răspuns la scăderea natalității și la dificultățile întâmpinate de persoanele afectate de infertilitate, în contextul tendințelor demografice negative înregistrate la nivel național [43].

În forma sa actuală, programul este gestionat de Ministerul Familiei, Tineretului și Egalității de Șanse, fiind consolidat începând cu anul 2022, când a fost relansat ca program de interes național cu finanțare dedicată.

În perioada inițială de implementare, respectiv anii 2022–2023, procesul de înscriere în cadrul programului nu era digitalizat. Beneficiarii transmiteau dosarele prin intermediul e-mailului, atașând documentele necesare în format electronic, iar acestea erau ulterior descărcate, verificate și procesate manual de către personalul responsabil.

Această abordare reflectă caracteristicile administrației publice tradiționale, bazate pe proceduri birocratice și intervenție umană directă [25].

Această modalitate de lucru a generat dificultăți semnificative în desfășurarea activităților administrative. Volumul ridicat al solicitărilor, de ordinul miilor de dosare, a condus la supraîncărcarea personalului administrativ, la creșterea timpului de procesare și la apariția unui risc mai ridicat de erori sau pierdere a informațiilor.

Lipsa unui sistem centralizat îngreuna monitorizarea statusului cererilor și comunicarea eficientă cu beneficiarii. În anul 2024, în contextul procesului de digitalizare a administrației publice, a fost implementată platforma digitală „Up Comunitate”, achiziționată pentru a optimiza gestionarea Programului FIV. Aceasta a înlocuit sistemul bazat pe transmiterea documentelor prin e-mail, oferind un cadru organizat și automatizat pentru depunerea și procesarea dosarelor, în concordanță cu direcțiile strategice naționale privind digitalizarea serviciilor publice [35].

Prin intermediul platformei, beneficiarii își creează un cont personal, încarcă documentele solicitate și pot urmări în timp real stadiul cererii. În același timp, instituțiile implicate beneficiază de un sistem centralizat care permite gestionarea eficientă a datelor, reducerea timpilor de procesare și creșterea transparenței.

Astfel, tranziția de la un sistem administrativ bazat pe procese manuale la unul digitalizat reprezintă un exemplu concret de modernizare a administrației publice, contribuind la îmbunătățirea accesului cetățenilor la servicii și la eficientizarea implementării politicilor sociale.

Programul social de interes național de susținere a cuplurilor și a persoanelor singure în vederea creșterii natalității (FIV 2024), inițiat de Ministerul Familiei, Tineretului și Egalității de Șanse, se încadrează în categoria politicilor publice destinate sprijinirii reproducerii asistate. Implementarea acestuia se realizează prin intermediul platformei digitale „Up Comunitate” (up-comunitate.ro), gestionată de compania Up România [11], facilitând accesul rapid, transparent și eficient al beneficiarilor la procesul de înscriere.

Accesul la program este condiționat de îndeplinirea unor criterii de eligibilitate stabilite prin cadrul normativ aplicabil, care vizează, în principal, vârsta beneficiarilor, existența unei indicații medicale pentru procedura de fertilizare in vitro și depunerea unui dosar complet în format electronic.

Înscrierile au debutat la data de 29 iulie 2024, ora 09:00, iar depunerea dosarelor s-a realizat exclusiv online. Programul dispune de finanțare pentru 10.000 de proceduri de fertilizare in vitro, sprijinul financiar fiind acordat în ordinea cronologică a depunerii dosarelor complete și eligibile. Valoarea maximă a sprijinului financiar este de 15.000 lei per beneficiar, din care 10.000 lei sunt alocați pentru procedurile medicale, iar 5.000 lei pentru medicamente.

Programul este finanțat de la bugetul de stat și are caracter anual, implementarea sa fiind condiționată de alocările bugetare aprobate pentru fiecare exercițiu financiar. Această dependență poate influența numărul beneficiarilor și accesibilitatea programului, generând variații de la un an la altul.

Un indicator relevant al interesului ridicat pentru acest program îl constituie depunerea a peste 1.000 de dosare în primele două ore de la deschiderea înscrierilor, ceea ce evidențiază necesitatea extinderii accesului la serviciile de reproducere asistată.

Ca urmare a reorganizării administrației publice centrale, Ministerul Familiei, Tineretului și Egalității de Șanse a fost desființat prin fuziune, atribuțiile și programele aferente, inclusiv Programul FIV, fiind preluate de Ministerul Muncii, Familiei, Tineretului și Solidarității Sociale, în baza Ordonanței de urgență nr. 153/2024 [44].

Analiza realizată în cadrul prezentului capitol are ca obiectiv verificarea ipotezelor formulate în prima parte a lucrării, prin intermediul unui studiu de caz aplicat asupra platformei digitale „Up Comunitate”. Aceasta reprezintă o soluție digitală destinată facilitării interacțiunii dintre cetățeni și administrația publică, oferind acces la servicii administrative într-un mod eficient, rapid și transparent.

Studiul de caz urmărește evaluarea impactului utilizării platformei asupra eficienței proceselor administrative, nivelului de satisfacție al utilizatorilor și gradului de accesibilitate a serviciilor publice. De asemenea, sunt analizate atât beneficiile implementării acestora precum reducerea birocrăției, optimizarea timpilor de procesare și creșterea transparenței cât și provocările asociate, inclusiv adaptarea utilizatorilor și aspectele legate de securitatea datelor.

3.2. Cadrul instituțional și platformele digitale utilizate de Ministerul Muncii

Ministerul Muncii reprezintă una dintre instituțiile fundamentale ale administrației publice centrale din România, având rolul de a elabora și implementa politici publice în domenii precum protecția socială, ocuparea forței de muncă, asistența socială și incluziunea socială. Activitatea instituției este orientată către sprijinirea categoriilor vulnerabile și asigurarea accesului echitabil la servicii sociale, în concordanță cu obiectivele de dezvoltare socială și economică.

Digitalizarea serviciilor publice reprezintă una dintre direcțiile esențiale ale administrației publice moderne, având un rol important în creșterea eficienței instituționale și în simplificarea relației dintre stat și cetățean. În acest sens, Ministerul Muncii a inițiat un amplu proces de transformare digitală a serviciilor oferite populației, urmărind reducerea birocrăției, optimizarea procedurilor administrative și facilitarea accesului cetățenilor la servicii publice. Implementarea soluțiilor digitale răspunde necesității adaptării instituțiilor publice la evoluțiile tehnologice și la cerințele unei societăți tot mai orientate spre utilizarea tehnologiilor informaționale în activitățile cotidiene.

Procesul de digitalizare contribuie semnificativ la simplificarea procedurilor administrative și la eficientizarea activității instituțiilor publice, prin reducerea timpului necesar soluționării solicitărilor și îmbunătățirea relației dintre cetățeni și administrația publică. În cadrul acestui proces, Ministerul Muncii implementează diverse platforme și instrumente digitale care permit depunerea online a cererilor, transmiterea documentelor în format electronic și verificarea în timp real a stadiului solicitărilor. Astfel, utilizarea tehnologiilor digitale conduce la creșterea transparenței administrative, la diminuarea birocrăției și la facilitarea accesului cetățenilor la serviciile publice.

Printre principalele instrumente digitale utilizate se numără HUB-ul de servicii digitale [42] al Ministerului Muncii, care reprezintă o platformă integrată ce centralizează accesul la diferite servicii publice electronice. Prin intermediul acestuia, cetățenii pot accesa servicii precum acordarea alocației de stat pentru copii, indemnizația pentru creșterea copilului sau venitul minim de incluziune, având posibilitatea de a depune cereri online și de a urmări evoluția acestora.

Prin intermediul acestei platforme HUB, relația dintre cetățean și administrația publică este simplificată, fiind redusă necesitatea deplasărilor fizice la ghișeu.

Ministerul Muncii utilizează platforma Up Comunitate, un instrument digital destinat gestionării programelor sociale și facilitării accesului cetățenilor la diverse forme de sprijin oferite de stat.

Platforma permite beneficiarilor realizarea înscrierii online, încărcarea documentelor necesare în format electronic și urmărirea stadiului procesării solicitărilor. Aceasta a fost utilizată în cadrul Programul FIV 2024, constituind un exemplu relevant al modului în care digitalizarea contribuie la eficientizarea serviciilor sociale, la creșterea transparenței administrative și la simplificarea interacțiunii dintre cetățeni și instituțiile publice.

În completarea acestor instrumente, procesul de digitalizare este susținut și de sistemele informatice dezvoltate la nivelul instituțiilor subordonate Ministerului Muncii. Astfel, Agenția Națională pentru Plăți și Inspecție Socială utilizează sisteme informatice pentru gestionarea beneficiilor sociale, iar Casa Națională de Pensii Publice administrează sisteme informatice dedicate gestionării dosarelor de pensii și evidenței beneficiarilor. Aceste sisteme contribuie la eficientizarea activităților administrative și la asigurarea unei gestionări corecte și rapide a datelor.

Ministerul Muncii utilizează aplicații digitale dedicate gestionării petițiilor și solicitărilor transmise de cetățeni, facilitând depunerea online a acestora și eficientizând procesul de comunicare dintre instituție și beneficiari. Implementarea acestor instrumente digitale contribuie la creșterea transparenței administrative, la reducerea timpului de răspuns și la consolidarea relației dintre administrația publică și cetățeni.

În acest cadru al transformării digitale a administrației publice, platforma „Up Comunitate” reprezintă un exemplu relevant de bună practică în domeniul digitalizării serviciilor sociale, motiv pentru care aceasta va fi analizată în detaliu în subcapitolul următor.

3.3. Analiza impactului utilizării platformei „Up Comunitate” asupra interacțiunii dintre Ministerul Muncii și cetățeni în cadrul Programului FIV 2024

Programul FIV 2024 utilizează platforma digitală Up Comunitate ca principal instrument pentru desfășurarea procesului de înscriere și administrare a solicitărilor depuse de beneficiari.

Accesarea programului presupune crearea unui cont personal pe platformă, completarea formularului electronic de înscriere și încărcarea documentelor justificative necesare. După transmiterea cererii, documentele sunt direcționate automat către instituțiile competente pentru verificare și validare. Centralizarea tuturor informațiilor într-un sistem unic facilitează atât activitatea beneficiarilor, cât și procesul administrativ desfășurat de autorități, reducând volumul procedurilor realizate în format fizic.

Platforma oferă utilizatorilor posibilitatea de a urmări în timp real stadiul solicitării și de a primi notificări referitoare la procesul de evaluare. Beneficiarii pot verifica dacă dosarul necesită completări suplimentare, dacă documentele au fost validate sau dacă solicitarea a fost aprobată.

Prin această modalitate de comunicare digitală este asigurată o mai mare transparență a procesului administrativ și este diminuată incertitudinea asociată etapelor de analiză a dosarelor.

Digitalizarea procedurilor aferente Programului FIV 2024 contribuie la simplificarea birocrăției și la reducerea timpului necesar depunerii și procesării cererilor. Utilizarea platformei online îmbunătățește accesibilitatea serviciilor pentru persoanele aflate în diferite zone geografice și limitează necesitatea deplasărilor la sediile instituțiilor.

Așa cum se poate observa în Figura 8, platforma „Up Comunitate” este concepută pentru a facilita accesul utilizatorilor la programele sociale, oferind informații clare și funcționalități intuitive pentru gestionarea solicitărilor.

Ce este UpComunitate?

Up-Comunitate este o platforma dezvoltata de Up Romania, destinata institutiilor publice implicate in programe sociale, dar si beneficiarilor acestor programe. Scopul platformei este acela de a simplifica managementul documentelor si de a oferi indicatii si informatii complete despre programele sociale derulate de institutii publice in parteneriat cu Up Romania.



Fig. 8. Interfața platformei „Up Comunitate” utilizată în cadrul Programului FIV 2024
Sursa: platforma Up Comunitate [45]

În cadrul Programului FIV 2024, platforma „Up Comunitate” a înregistrat un nivel ridicat de utilizare încă din primele 24 de ore de la lansare. Astfel, au fost depuse 2.992 de dosare, ceea ce reflectă interesul crescut al beneficiarilor pentru accesarea programului.

În primele ore de funcționare, ritmul de utilizare a fost unul accelerat, fiind raportate 558 de dosare depuse și un număr de 1.587 de accesări pe secundă, cu un vârf de 2.143 de accesări pe secundă. De asemenea, platforma a înregistrat 11.120 de vizitatori unici și 3.856 de conturi active, indicând un grad ridicat de accesare și utilizare a serviciilor digitale oferite. Numărul total de accesări a ajuns la 1.790.000, evidențiind intensitatea traficului înregistrat într-un interval scurt de timp. [46]

Aceste rezultate confirmă ipoteza conform căreia digitalizarea contribuie la creșterea accesibilității serviciilor publice.

În vederea realizării studiului de caz privind utilizarea platformei „Up Comunitate” în cadrul Programului FIV 2024, a fost utilizată o metodologie de cercetare de tip cantitativ, bazată pe aplicarea unui chestionar adresat utilizatorilor platformei.

Cercetarea a avut ca obiectiv principal evaluarea percepției utilizatorilor asupra eficienței serviciilor digitale oferite, a gradului de satisfacție în raport cu utilizarea platformei, precum și a măsurii în care digitalizarea facilitează accesul la serviciile publice. Totodată, au fost analizate aspecte precum ușurința în utilizare a platformei, timpul necesar procesării solicitărilor și nivelul de transparență al procesului administrativ.

Instrumentul de cercetare utilizat a fost chestionarul, elaborat astfel încât să surprindă opiniile și experiențele respondenților în interacțiunea cu platforma „Up Comunitate”. Chestionarul a fost alcătuit din întrebări închise, cu variante de răspuns predefinite, precum și din întrebări semi-deschise, care au permis exprimarea unor opinii suplimentare.

Eșantionul cercetării a fost alcătuit din 55 de persoane care s-au înscris în cadrul Programului FIV 2024, respectiv utilizatori ai platformei „Up Comunitate”. Participarea la studiu a fost voluntară, iar răspunsurile au fost colectate anonim, în vederea asigurării confidențialității datelor și a obținerii unor răspunsuri cât mai obiective.

Colectarea datelor a fost realizată în mediul online, prin distribuirea chestionarului către respondenți, ceea ce a permis accesul rapid la participanți și facilitarea procesului de centralizare a datelor.

Datele colectate au fost prelucrate și analizate prin utilizarea unor metode statistice descriptive, precum analiza numărului de răspunsuri și a procentelor corespunzătoare, cu scopul identificării principalelor tendințe și al interpretării rezultatelor obținute

3.4. Evaluarea satisfacției beneficiarilor Programului FIV 2024 privind utilizarea platformei Up Comunitate.

În vederea realizării analizei, a fost utilizat un chestionar aplicat unui eșantion de 55 de respondenți, selectați dintre persoanele înscrise în cadrul Programului FIV 2024, utilizatori ai platformei „Up Comunitate” conform Anexei A și anexa B.

Profilul respondenților

Distribuția respondenților în funcție de vârstă arată că cea mai mare parte a participanților se încadrează în categoria 41–45 de ani, aceasta reprezentând 54,5% din totalul eșantionului.

Procentul ridicat evidențiază faptul că persoanele aflate în această etapă de vârstă sunt cele care apelează cel mai frecvent la programele de fertilizare in vitro. Un posibil motiv este legat de scăderea fertilității odată cu înaintarea în vârstă, ceea ce determină necesitatea utilizării unor metode de reproducere asistată.

Această situație poate fi asociată și cu schimbările sociale din ultimii ani, multe persoane alegând să amâne întemeierea unei familii până la atingerea unei stabilități profesionale și financiare. Astfel, programele FIV devin o alternativă importantă pentru cuplurile care întâmpină dificultăți în obținerea unei sarcini pe cale naturală.

În ceea ce privește celelalte categorii de vârstă, procentele sunt mai reduse. Grupele 26–30 de ani și 36–40 de ani înregistrează câte 14,5% din totalul respondenților, iar categoria 31–35 de ani reprezintă 12,7%. Persoanele cu vârsta între 20 și 25 de ani au o pondere de 10,9%, în timp ce categoria 18–20 de ani este cel mai puțin reprezentată, cu un procent de 7,3%.

Participarea redusă a persoanelor tinere poate fi explicată prin faptul că problemele de fertilitate apar mai rar la aceste vârste., nivelul de interes pentru astfel de programe este mai scăzut în rândul tinerilor, comparativ cu persoanele aflate la vârste mai înaintate.

Rezultatele obținute arată că există o legătură între vârstă și necesitatea accesării serviciilor de reproducere asistată. Din acest motiv, este important ca politicile publice și măsurile de informare să fie adaptate în funcție de particularitățile fiecărei categorii de vârstă.

Pentru persoanele tinere sunt necesare campanii de informare privind sănătatea reproductivă și prevenirea infertilității, iar pentru categoria 36–45 de ani este importantă facilitarea accesului la tratamente și reducerea dificultăților administrative sau financiare.

Analiza structurii pe vârste evidențiază faptul că nevoia de accesare a programelor de fertilizare in vitro crește odată cu înaintarea în vârstă, aspect care poate constitui un reper important pentru dezvoltarea și îmbunătățirea serviciilor din acest domeniu.

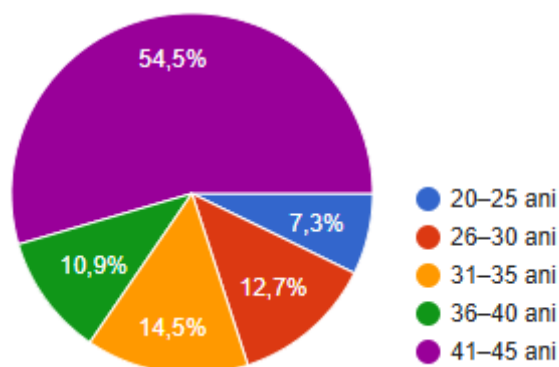


Fig. 9. Distribuția respondenților în funcție de categoria de vârstă
Sursa: prelucrare proprie pe baza datelor obținute prin chestionar

🚦 Utilizarea platformei Up Comunitate

Rezultatele obținute arată că 60% dintre respondenți au utilizat platforma Up Comunitate, iar 40% au declarat că nu au folosit această aplicație. Datele evidențiază faptul că platforma este utilizată de o parte importantă a participanților, însă nivelul de utilizare nu este extins la întregul eșantion analizat.

Numărul mai ridicat al utilizatorilor poate fi explicat prin avantajele oferite de platformă, precum accesul rapid la servicii, posibilitatea transmiterii documentelor online și reducerea timpului necesar pentru realizarea procedurilor administrative. Prin intermediul acestor funcționalități, interacțiunea dintre cetățeni și instituțiile publice devine mai simplă și mai eficientă.

Procentul persoanelor care nu utilizează platforma evidențiază existența unor dificultăți care limitează accesarea acesteia. Printre factorii care pot influența această situație se regăsesc nivelul redus al competențelor digitale, lipsa informațiilor privind modul de utilizare al platformei sau preferința pentru metodele tradiționale de comunicare cu instituțiile publice.

Diferența dintre cele două categorii nu este una foarte mare, ceea ce indică existența unui potențial de creștere a numărului de utilizatori. Din această perspectivă, implementarea unor măsuri de sprijin și informare ar putea contribui la creșterea gradului de utilizare a platformei.

Pentru îmbunătățirea accesibilității serviciilor digitale, este necesară o informare mai eficientă a cetățenilor cu privire la funcționalitățile și avantajele platformei Up Comunitate. Simplificarea interfeței, oferirea de asistență tehnică și realizarea unor ghiduri de utilizare accesibile pot facilita utilizarea platformei și pot reduce dificultățile întâmpinate de utilizatori.

🚦 Cum ați aflat despre programul FIV 2024?

Cei mai mulți respondenți au aflat despre programul FIV 2024 prin intermediul altor persoane, 36,4% dintre participanți au menționat recomandările primite din partea apropiaților sau a persoanelor care au trecut prin experiențe similare. Acest rezultat poate fi explicat prin faptul că subiectul fertilității este unul sensibil, iar oamenii tind să acorde mai multă încredere experiențelor reale și recomandărilor venite din cercul apropiat.

Rețelele sociale ocupă, un loc important în procesul de informare, fiind indicate de 25,5% dintre respondenți. Mediul online oferă acces rapid la informații și facilitează distribuirea experiențelor personale. Totuși, informațiile disponibile pe aceste platforme nu sunt întotdeauna verificate, ceea ce poate conduce la apariția unor informații incomplete sau eronate.

Sursele oficiale au fost menționate într-o proporție mai redusă. Site-ul Ministerului Muncii a fost indicat de 14,5% dintre participanți, iar mass-media de 10,9%. Aceste procente sugerează faptul că informațiile oficiale nu ajung suficient de ușor la public sau nu sunt promovate într-un mod accesibil și atractiv.

Categoria „alte surse”, care reprezintă 12,7% din răspunsuri, include modalități alternative de informare, precum recomandările medicilor, informațiile oferite de alte instituții sau discuțiile din diferite comunități.

Rezultatele evidențiază necesitatea unei comunicări mai eficiente din partea instituțiilor publice. O prezență mai activă în mediul online, informații prezentate într-un mod clar și adaptarea mesajelor la nevoile publicului pot contribui la creșterea gradului de informare și la facilitarea accesului la surse oficiale și corecte.

Datele cercetării arată că informarea despre Programul FIV 2024 se realizează în principal prin recomandări și platforme digitale, aspect care subliniază importanța dezvoltării unei comunicări instituționale mai eficiente în mediul online.

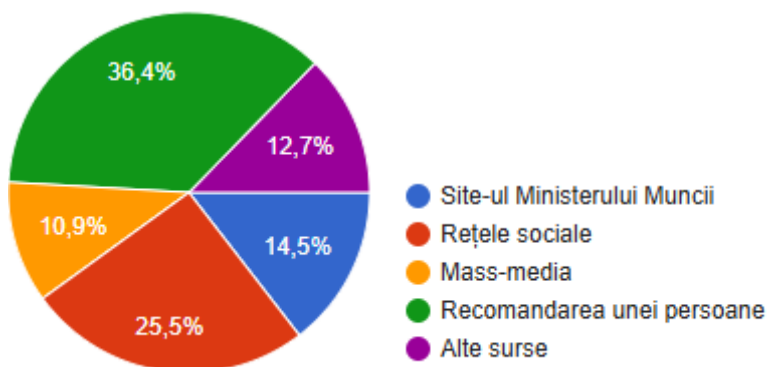


Fig. 10. Sursele de informare privind Programul FIV 2024
Sursa: prelucrare proprie pe baza datelor obținute prin chestionar

Cum apreciați accesibilitatea platformei Up Comunitate?

Majoritatea respondenților consideră că platforma Up Comunitate este ușor de utilizat. Un procent de 36,4% au apreciat accesibilitatea acesteia ca fiind bună, iar 34,5% foarte bună., 29,1% dintre participanți au evaluat accesibilitatea ca fiind acceptabilă, ceea ce indică faptul că experiența de utilizare este una satisfăcătoare pentru cei mai mulți utilizatori, chiar dacă există anumite aspecte care pot fi îmbunătățite.

Lipsa evaluărilor negative indică faptul că platforma răspunde nevoilor de bază ale utilizatorilor și facilitează accesul la serviciile disponibile. Acest aspect poate fi asociat cu o interfață relativ clară și cu organizarea funcțiilor principale într-un mod ușor de urmărit.

O parte dintre respondenți au semnalat existența unor dificultăți în utilizarea platformei. Aceste probleme pot fi legate de procesul de navigare, de modul de afișare a informațiilor sau de anumite etape care necesită mai mult timp și atenție din partea utilizatorilor.

Nivelul competențelor digitale poate influența experiența utilizatorilor și modul în care aceștia utilizează platforma. Datele obținute arată că platforma oferă un nivel bun de accesibilitate, însă anumite îmbunătățiri legate de simplificarea proceselor și prezentarea mai clară a informațiilor ar putea contribui la o utilizare mai ușoară și mai eficientă.

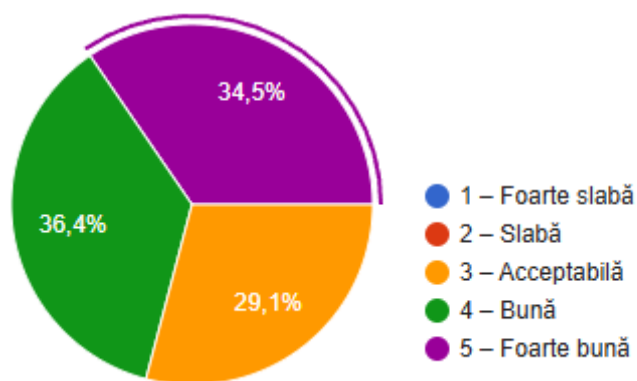


Fig. 11. Gradul de accesibilitate al platformei „Up Comunitate”
Sursa: prelucrare proprie pe baza datelor obținute prin chestionar

🚦 Procesul de înscriere pe platformă a fost:

Procesul de înscriere pe platforma Up Comunitate a fost perceput, în general, ca fiind ușor de parcurs. Un procent de 49,1% dintre participanți au apreciat procesul ca fiind ușor, iar 21,8% l-au evaluat ca fiind foarte ușor.

Aceste rezultate indică faptul că structura platformei și modul de organizare a etapelor de înscriere facilitează utilizarea acesteia și permit completarea procedurii fără dificultăți majore.

Pentru 29,1% dintre respondenți, procesul de înscriere a fost perceput ca având un nivel moderat de dificultate, aspect care indică existența unor elemente ce pot crea dificultăți pentru anumite categorii de utilizatori. Aceste situații pot fi determinate de volumul informațiilor solicitate, de anumite cerințe administrative sau de lipsa unor explicații suficient de clare în anumite etape ale procesului de înscriere.

Numărul redus al evaluărilor negative sugerează faptul că platforma răspunde, în general, nevoilor beneficiarilor și facilitează accesul la program. Cu toate acestea, introducerea unor explicații mai detaliate, a unor ghiduri de utilizare sau simplificarea anumitor etape administrative ar putea contribui la îmbunătățirea experienței utilizatorilor și la reducerea dificultăților întâmpinate în procesul de înscriere.

Platforma răspunde, în general, nevoilor utilizatorilor, însă anumite îmbunătățiri legate de claritatea informațiilor și simplificarea unor etape ar putea contribui la o experiență de utilizare mai eficientă.

Diferențele observate între răspunsurile participanților pot fi explicate prin nivelul diferit al competențelor digitale și prin experiența anterioară în utilizarea serviciilor online. Persoanele familiarizate cu platformele electronice și cu completarea documentelor în format digital tind să perceapă procesul de înscriere ca fiind mai accesibil și mai rapid. În schimb, utilizatorii care interacționează mai rar cu astfel de servicii pot întâmpina dificultăți legate de navigarea pe platformă, încărcarea documentelor sau înțelegerea anumitor cerințe administrative.

Platforma facilitează accesul beneficiarilor la Programul FIV 2024 și oferă un proces de înscriere relativ accesibil, însă rezultatele cercetării evidențiază existența unor elemente care pot fi optimizate pentru îmbunătățirea experienței utilizatorilor. O prezentare mai clară a informațiilor, reorganizarea anumitor etape administrative și furnizarea unor explicații suplimentare privind completarea documentelor ar putea reduce dificultățile întâmpinate de o parte dintre respondenți.

În același timp, introducerea unor instrumente de suport, precum ghiduri de utilizare sau secțiuni dedicate asistenței tehnice, ar putea contribui la creșterea eficienței procesului și la adaptarea platformei la nevoile unui număr mai mare de utilizatori.

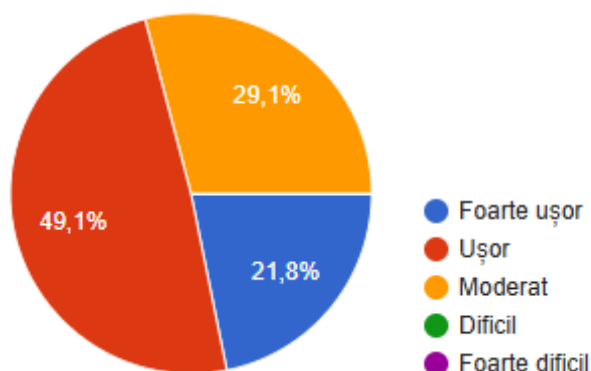


Fig. 12. Gradul de dificultate al procesului de înscriere pe platforma „Up Comunitate”
Sursa: prelucrare proprie pe baza datelor obținute prin chestionar

⚡ Ați întâmpinat dificultăți în utilizarea platformei?

Răspunsurile oferite de participanți arată că utilizarea platformei Up Comunitate nu a generat dificultăți semnificative pentru cei mai mulți utilizatori. Un procent de 96,4% dintre respondenți au declarat că nu au întâmpinat probleme în utilizarea platformei, în timp ce doar 3,6% au menționat existența unor dificultăți.

Aceste rezultate arată faptul că platforma oferă o experiență de utilizare accesibilă și relativ ușor de parcurs. Interfața intuitivă, organizarea clară a informațiilor și modul de funcționare al platformei pot reprezenta factori care au contribuit la utilizarea eficientă a serviciilor disponibile.

Procentul redus al persoanelor care au întâmpinat dificultăți indică faptul că problemele semnalate sunt mai degrabă punctuale și nu afectează funcționarea generală a platformei. Aceste situații pot fi asociate unor probleme tehnice, dificultăților de navigare sau nivelului diferit al competențelor digitale ale utilizatorilor.

Datele obținute arată faptul că platforma răspunde într-o măsură corespunzătoare nevoilor utilizatorilor. Introducerea unor forme suplimentare de suport, precum ghiduri de utilizare mai detaliate sau asistență tehnică accesibilă, ar putea contribui la reducerea completă a dificultăților întâmpinate de utilizatori.

⚡ Considerați că utilizarea platformei digitale simplifică accesul la servicii publice?

Utilizarea platformei Up Comunitate este percepută pozitiv de către cei mai mulți participanți, 89,1% dintre respondenți considerând că aceasta simplifică accesul la serviciile publice. Acest procent evidențiază faptul că serviciile digitale sunt apreciate pentru rapiditatea și ușurința cu care permit realizarea procedurilor administrative.

Accesarea serviciilor online reduce timpul necesar parcurgerii diferitelor etape administrative și elimină necesitatea deplasărilor la instituții, ceea ce contribuie la o relație mai eficientă între cetățeni și administrația publică.

Un procent de 10,9% dintre participanți nu au exprimat o opinie clară privind impactul platformei asupra accesului la serviciile publice. Această situație poate fi explicată prin utilizarea limitată a platformei sau prin lipsa unei experiențe suficiente în utilizarea serviciilor digitale.

Platforma Up Comunitate contribuie la simplificarea accesului la serviciile publice și reflectă importanța dezvoltării serviciilor digitale în procesul de modernizare a administrației publice.

În ce măsură considerați că platformele digitale îmbunătățesc interacțiunea cu administrația publică?

Gradul de apreciere privind rolul platformelor digitale în îmbunătățirea interacțiunii cu administrația publică este unul ridicat. Astfel, 76,4% dintre respondenți consideră că platformele digitale contribuie în mare măsură la eficientizarea relației dintre cetățeni și instituțiile publice, iar 20% apreciază impactul acestora ca fiind moderat.

Aceste rezultate pot fi asociate avantajelor oferite de digitalizare, precum reducerea timpului necesar realizării procedurilor administrative, accesul mai rapid la informații și posibilitatea comunicării online cu instituțiile publice. Prin intermediul platformelor digitale, interacțiunea dintre cetățeni și administrație devine mai accesibilă și mai eficientă.

Procentul redus al evaluărilor negative indică faptul că dificultățile întâmpinate de utilizatori sunt limitate și nu afectează semnificativ experiența generală de utilizare. Aceste situații pot fi determinate de anumite probleme tehnice, de diferențele existente în nivelul competențelor digitale sau de accesul limitat la infrastructura digitală.

Existența unui segment de respondenți care apreciază impactul digitalizării ca fiind moderat indică faptul că beneficiile platformelor digitale nu sunt resimțite în mod uniform de către toți utilizatorii. Acest aspect poate fi influențat de experiența de utilizare, de complexitatea unor proceduri administrative sau de dificultățile întâmpinate în utilizarea serviciilor digitale.

Platformele digitale contribuie la îmbunătățirea relației dintre cetățeni și administrația publică, prin simplificarea procedurilor administrative și facilitarea accesului la serviciile publice. Pentru calculul procentelor s-a utilizat următoarea formulă:

$$P = \frac{42}{55} \times 100 = 76,4\%$$

Unde:

- P – procentul respondenților;
- 42 – numărul respondenților care au ales varianta „În mare măsură”;
- 55 – numărul total al respondenților.

Sunteți mulțumit(ă) de modul de funcționare al platformei Up Comunitate?

Nivelul de satisfacție al utilizatorilor față de modul de funcționare al platformei Up Comunitate indică o evaluare predominant pozitivă, 50,9% dintre respondenți declarându-se mulțumiți, iar 38,2% foarte mulțumiți. Această distribuție reflectă un nivel ridicat de acceptare a platformei și sugerează că aceasta răspunde, în mare măsură, cerințelor funcționale și așteptărilor utilizatorilor.

Proporția relativ redusă a răspunsurilor neutre 9,1% și a celor negative 1,8% indică faptul că eventualele nemulțumiri sunt limitate și nu afectează semnificativ percepția generală asupra platformei. Aceste evaluări pot fi asociate unor experiențe individuale mai puțin favorabile,

generate de factori precum dificultăți tehnice punctuale, elemente de interfață mai puțin intuitive sau diferențe în nivelul de competențe digitale.

Din perspectivă interpretativă, rezultatele evidențiază eficiența funcțională a platformei și capacitatea acesteia de a oferi o experiență de utilizare coerentă și accesibilă. Nivelul ridicat de satisfacție poate fi explicat prin performanța tehnică, claritatea fluxurilor de utilizare și adaptarea serviciilor la nevoile beneficiarilor.

Existența unor evaluări neutre sau ușor negative sugerează necesitatea unor intervenții punctuale pentru optimizarea experienței utilizatorului. Acestea pot viza îmbunătățirea designului interfeței, creșterea vitezei de procesare, precum și dezvoltarea unor mecanisme de suport mai eficiente.

Rezultatele confirmă faptul că platforma îndeplinește un rol funcțional relevant în furnizarea serviciilor digitale, evidențiind totodată importanța unui proces continuu de îmbunătățire, orientat spre creșterea calității și adaptarea la diversitatea nevoilor utilizatorilor.

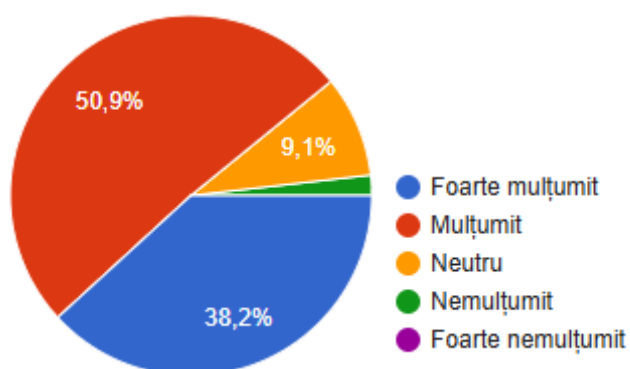


Fig. 13. Gradul de satisfacție al respondenților privind funcționarea platformei Up Comunitate
Sursa: prelucrare proprie pe baza datelor obținute prin chestionar

🚩 Ce sugestii aveți pentru îmbunătățirea platformei?

Percepția respondenților asupra modului de funcționare al platformei Up Comunitate este una pozitivă. Un procent de 50,9% dintre respondenți s-au declarat mulțumiți, iar 38,2% foarte mulțumiți de funcționarea platformei. Aceste rezultate indică faptul că platforma răspunde, în mare măsură, nevoilor și așteptărilor utilizatorilor.

Procentul redus al răspunsurilor neutre (9,1%) și negative (1,8%) arată că nemulțumirile legate de utilizarea platformei sunt limitate și nu influențează semnificativ experiența generală a utilizatorilor. Aceste răspunsuri pot fi influențate de experiențe individuale legate de utilizarea platformei, de modul de organizare al anumitor funcții sau de gradul diferit de familiarizare cu serviciile digitale.

Funcționarea platformei Up Comunitate facilitează accesul utilizatorilor la serviciile disponibile și contribuie la realizarea procedurilor administrative într-un mod mai rapid și mai eficient.

Nivelul ridicat de satisfacție poate fi explicat prin organizarea clară a platformei și accesibilitatea funcțiilor disponibile. Existența unui număr redus de evaluări neutre sau negative indică faptul că anumite aspecte pot fi îmbunătățite pentru optimizarea experienței de utilizare.

Aceste îmbunătățiri pot viza claritatea informațiilor, simplificarea anumitor etape sau dezvoltarea unor metode suplimentare de suport pentru utilizatori.

Concluzii parțiale

Analiza chestionarului indică un nivel ridicat de utilizare a platformei digitale în rândul respondenților, precum și o apreciere favorabilă a accesibilității și funcționalității acesteia. Evaluările pozitive referitoare la procesul de înscriere reflectă faptul că serviciile disponibile sunt adaptate nevoilor utilizatorilor și permit parcurgerea procedurilor administrative într-un mod eficient.

Nivelul ridicat de satisfacție exprimat de respondenți evidențiază faptul că experiența de utilizare este una accesibilă și răspunde, în mare parte, cerințelor utilizatorilor. Funcționalitățile digitale disponibile facilitează accesul la informații și servicii publice și contribuie la simplificarea relației dintre cetățeni și administrația publică.

Utilizarea serviciilor digitale este asociată cu eficientizarea procedurilor administrative și cu reducerea timpului necesar accesării serviciilor publice. Gradul ridicat de apreciere privind funcționarea platformei evidențiază importanța digitalizării în procesul de modernizare a administrației publice și adaptarea serviciilor publice la nevoile actuale ale utilizatorilor.

Existența unor dificultăți punctuale semnalate de un număr redus de respondenți indică faptul că experiența de utilizare nu este percepută în mod identic de către toți utilizatorii. Acest aspect poate fi influențat de nivelul competențelor digitale, de experiența anterioară în utilizarea serviciilor online sau de anumite particularități ale procesului de utilizare.

3.5. Rolul digitalizării în îmbunătățirea relației dintre administrația publică și cetățeni

Transformările generate de digitalizare au determinat o schimbare semnificativă în modul de funcționare a administrației publice și în relația acesteia cu cetățenii. În acest context, integrarea tehnologiilor digitale în furnizarea serviciilor publice contribuie la eficientizarea proceselor administrative și la adaptarea acestora la nevoile actuale ale societății.

În cadrul Ministerului Muncii, utilizarea platformelor digitale a devenit un instrument important pentru facilitarea accesului beneficiarilor la programele sociale. Implementarea platformei „Up Comunitate” în cadrul Programului FIV 2024 evidențiază modul în care soluțiile digitale pot sprijini interacțiunea dintre instituție și cetățeni, oferind un cadru mai rapid și mai eficient de comunicare.

Un exemplu relevant în acest sens îl reprezintă interesul ridicat manifestat de utilizatori încă din prima zi de lansare a programului. Conform datelor comunicate de Up Romania, la data de 30 iulie 2024, în primele ore de funcționare a platformei, au fost depuse 2.998 de dosare, fiind înregistrați peste 15.000 de vizitatori unici și aproximativ 3.975 de conturi active. Totodată, platforma a înregistrat peste 2,26 milioane de accesări, ceea ce reflectă un nivel ridicat de interes și interacțiune din partea utilizatorilor [47].

Volumul semnificativ de accesări într-un interval scurt de timp a generat unele dificultăți tehnice inițiale, în special în procesul de creare și confirmare a conturilor. Aceste disfuncționalități au fost remediate rapid prin intervenția echipei tehnice, care a realizat actualizări succesive ale platformei în vederea optimizării funcționării acesteia.

„Totodată, au fost identificate disfuncționalități punctuale în utilizarea anumitor adrese de e-mail, determinate de restricții externe ale furnizorilor de servicii. Pentru diminuarea impactului acestora, au fost implementate soluții alternative de autentificare, constând în transmiterea codurilor de confirmare prin intermediul mesajelor SMS” [47].

Digitalizarea administrației publice determină transformări semnificative în modul de furnizare a serviciilor, prin utilizarea tehnologiilor digitale pentru creșterea eficienței și îmbunătățirea interacțiunii cu cetățenii. În acest context, administrația devine mai deschisă, transparentă și orientată către utilizator, facilitând accesul la servicii publice și consolidând relația dintre instituțiile statului și beneficiari [18].

Transformarea digitală contribuie la extinderea accesului la serviciile publice prin diminuarea dependenței de interacțiunea fizică cu instituțiile. Utilizatorii pot accesa informații și transmite documente în format online, într-un mod flexibil și adaptat nevoilor individuale. Aceste transformări favorizează și eficientizarea activităților administrative, prin optimizarea proceselor interne și reducerea timpului necesar soluționării cererilor.

Un alt aspect relevant îl reprezintă creșterea transparenței administrative. Platformele digitale oferă posibilitatea urmării stadiului solicitărilor și accesului la informații actualizate, ceea ce contribuie la consolidarea încrederii cetățenilor în instituțiile publice. Comunicarea devine mai rapidă și mai accesibilă, fiind realizată prin intermediul unor canale moderne.

Rezultatele cercetării prezentate în subcapitolul anterior evidențiază o percepție predominant pozitivă a beneficiarilor asupra utilizării platformei „Up Comunitate”. Nivelul de satisfacție exprimat reflectă faptul că digitalizarea are un impact favorabil asupra experienței utilizatorilor, în special în ceea ce privește accesibilitatea și eficiența serviciilor.

Digitalizarea serviciilor publice are un rol semnificativ în transformarea administrației într-un sistem mai orientat către nevoile cetățenilor, facilitând accesul rapid la informații și servicii. Prin utilizarea platformelor digitale, instituțiile publice își pot eficientiza activitatea și pot răspunde mai flexibil solicitărilor venite din partea beneficiarilor. Dezvoltarea continuă a soluțiilor digitale devine un factor esențial pentru modernizarea sectorului public și pentru consolidarea relației dintre administrație și cetățeni.

Analiza realizată în cadrul prezentului capitol evidențiază importanța procesului de digitalizare în transformarea modului de furnizare a serviciilor publice, în special în domeniul protecției sociale.

Evoluția Programului FIV în România, în corelație cu dezvoltarea platformelor digitale, reflectă direcția de modernizare a administrației publice și orientarea acesteia către satisfacerea nevoilor cetățenilor.

Platforma Up Comunitate, utilizată în cadrul Programul FIV 2024, reprezintă un exemplu relevant al integrării soluțiilor digitale în activitatea administrativă.

Analiza impactului acestei platforme a evidențiat o serie de beneficii semnificative, precum facilitarea accesului la servicii, diminuarea procedurilor birocratice și optimizarea procesului de depunere și gestionare a cererilor.

Rezultatele cercetării empirice, realizate pe baza chestionarului aplicat unui eșantion de 55 de respondenți, indică o percepție predominant favorabilă a beneficiarilor asupra utilizării platformei. Nivelul ridicat de satisfacție exprimat de respondenți, în special în ceea ce privește ușurința utilizării și rapiditatea proceselor, evidențiază impactul pozitiv al digitalizării asupra experienței utilizatorilor și asupra calității serviciilor publice.

Analiza relevă importanța digitalizării în dezvoltarea relației dintre administrația publică și cetățeni, prin facilitarea accesului la informații, creșterea transparenței și eficientizarea comunicării instituționale. În acest sens, platformele digitale contribuie la modernizarea serviciilor publice și la adaptarea acestora la nevoile și așteptările beneficiarilor, oferind modalități mai rapide și mai accesibile de interacțiune cu instituțiile publice.

Rezultatele cercetării susțin necesitatea continuării procesului de digitalizare a administrației publice, în concordanță cu schimbările și cerințele societății contemporane.

Implementarea soluțiilor digitale contribuie la simplificarea procedurilor administrative și la îmbunătățirea accesului cetățenilor la servicii publice, utilizarea acestor sisteme este asociată și cu anumite provocări, precum diferențele dintre nivelurile de competențe digitale ale utilizatorilor, dificultățile de acces la tehnologie sau necesitatea optimizării continue a platformelor electronice pentru a asigura servicii eficiente și accesibile tuturor beneficiarilor.

Discuții și concluzii

Prezenta cercetare, având ca temă „Digitalizarea interacțiunii cu cetățenii: platforme și instrumente utilizate de Ministerul Muncii”, a urmărit evaluarea impactului platformelor digitale asupra eficientizării serviciilor publice și asupra relației dintre administrația publică și cetățeni, prin analiza platformei Up Comunitate, utilizată în cadrul Programul FIV 2024.

Studiul de caz a fost realizat asupra platformei Up Comunitate, utilizată în cadrul Programul FIV 2024, având ca obiectiv analiza impactului tehnologiilor digitale asupra accesului beneficiarilor la servicii publice și asupra relației dintre cetățeni și instituțiile publice.

Rezultatele cercetării evidențiază faptul că serviciile publice digitale sunt percepute pozitiv de majoritatea respondenților. Participanții la chestionar consideră că platformele online facilitează accesul la informații și servicii publice, reduc timpul necesar desfășurării procedurilor administrative și contribuie la simplificarea relației dintre cetățeni și administrația publică. Serviciile online oferă un grad mai ridicat de accesibilitate și flexibilitate, prin eliminarea necesității deplasărilor fizice și reducerea timpului de așteptare.

Prima ipoteză a cercetării, conform căreia serviciile digitale oferite de Ministerul Muncii contribuie la creșterea eficienței proceselor administrative, este confirmată de rezultatele obținute. Respondenții apreciază faptul că platformele digitale simplifică procedurile administrative, reduc birocrația și facilitează accesul mai rapid la serviciile publice. Rezultatele cercetării indică și faptul că utilizarea acestor instrumente contribuie la eficientizarea comunicării dintre cetățeni și instituțiile publice.

Cea de-a doua ipoteză, referitoare la influența platformelor digitale asupra experienței și nivelului de satisfacție al cetățenilor, este susținută de răspunsurile participanților la cercetare. Majoritatea respondenților s-au declarat mulțumiți de funcționarea platformelor digitale și au apreciat avantajele acestora în ceea ce privește rapiditatea, accesibilitatea și transparența serviciilor oferite. Rezultatele obținute evidențiază faptul că modernizarea administrației publice prin utilizarea tehnologiilor digitale poate contribui la consolidarea relației de încredere dintre cetățeni și instituțiile statului.

Cea de-a treia ipoteză a cercetării evidențiază faptul că platforma Up Comunitate facilitează accesul beneficiarilor la Programul FIV 2024 prin reducerea birocrației și a timpului necesar pentru înscriere. Posibilitatea realizării procedurilor exclusiv online contribuie la simplificarea procesului administrativ și la creșterea accesibilității programului pentru beneficiari. Rezultatele cercetării arată că utilizatorii percep pozitiv utilizarea platformei, considerând că aceasta oferă o modalitate mai rapidă și mai eficientă de accesare a serviciilor publice.

Rezultatele cercetării indică existența unor aspecte care necesită îmbunătățire. Un număr redus de respondenți au apreciat impactul platformelor digitale ca fiind moderat sau limitat, situație care poate fi explicată prin dificultăți tehnice, probleme de accesibilitate sau niveluri diferite de competențe digitale în rândul utilizatorilor. Aceste rezultate evidențiază necesitatea dezvoltării continue a platformelor digitale și a adaptării acestora la nevoile tuturor categoriilor de utilizatori.

Procesul de transformare digitală a administrației publice implică și o serie de provocări legate de infrastructura tehnologică, nivelul competențelor digitale ale utilizatorilor și capacitatea instituțiilor publice de a implementa și gestiona eficient serviciile digitale. Asigurarea protecției datelor personale și a securității informațiilor reprezintă, de asemenea, aspecte importante în dezvoltarea serviciilor publice online.

Cercetarea prezintă anumite limite, determinate de dimensiunea eșantionului și de caracterul restrâns al studiului de caz. Rezultatele obținute reflectă percepțiile participanților la cercetare și pot constitui un punct de plecare pentru studii viitoare privind impactul digitalizării asupra administrației publice din România.

Optimizarea funcționalităților platformelor digitale, simplificarea interfețelor și creșterea gradului de accesibilitate a serviciilor publice online reprezintă direcții importante pentru dezvoltarea administrației publice digitale. Dezvoltarea competențelor digitale ale cetățenilor și îmbunătățirea infrastructurii tehnologice sunt elemente esențiale pentru eficientizarea procesului de transformare digitală.

În concluzie, cercetarea demonstrează că utilizarea platformelor informatice dezvoltate de Ministerul Muncii contribuie semnificativ la modernizarea administrației publice și la îmbunătățirea relației dintre instituții și cetățeni.

Platforma Up Comunitate reprezintă un exemplu relevant al modului în care instrumentele digitale pot facilita accesul la servicii publice, reduce birocracia și eficientiza procesele administrative. Rezultatele cercetării evidențiază necesitatea continuării dezvoltării serviciilor publice digitale, astfel încât administrația publică să poată răspunde într-un mod eficient și accesibil cerințelor societății contemporane.

Succesul procesului de transformare digitală depinde atât de dezvoltarea infrastructurii și a serviciilor digitale, cât și de capacitatea funcționarilor publici de a utiliza eficient instrumentele implementate în cadrul administrației publice. Formarea și dezvoltarea competențelor digitale ale personalului administrativ, alături de adaptarea continuă a instituțiilor la noile cerințe tehnologice și sociale, reprezintă elemente esențiale pentru eficientizarea procesului de digitalizare și pentru creșterea calității serviciilor publice oferite cetățenilor.

Anexa A. Chestionar privind utilizarea platformei „Up Comunitate” în cadrul Programului FIV 2024

1. Care este categoria dumneavoastră de vârstă?

- 20–25 ani
- 26–30 ani
- 31–35 ani
- 36–40 ani
- 41–45 ani

2. Ați utilizat platforma UP Comunitate pentru înscrierea în programul FIV 2024?

- Da
- Nu

3. Cum ați aflat despre programul FIV 2024?

- Site-ul Ministerului Muncii
- Rețele sociale
- Mass-media
- Recomandarea unei persoane
- Alte surse

4. Cum apreciați accesibilitatea platformei UP Comunitate?

- 1 – Foarte slabă
- 2 – Slabă
- 3 – Acceptabilă
- 4 – Bună
- 5 – Foarte bună

5. Procesul de înscriere pe platformă a fost:

- Foarte ușor
- Ușor
- Moderat
- Dificil
- Foarte dificil

6. Ați întâmpinat dificultăți în utilizarea platformei?

- Da
- Nu

7. Considerați că utilizarea platformei digitale simplifică accesul la servicii publice?

- Da
- Nu
- Nu știu

8. În ce măsură considerați că platformele digitale îmbunătățesc interacțiunea cu administrația publică?

- În mare măsură
- În măsură moderată
- În mică măsură
- Deloc

9. Sunteți mulțumit(ă) de modul de funcționare al platformei UP Comunitate?

- Foarte mulțumit
- Mulțumit
- Neutru
- Nemulțumit
- Foarte nemulțumit

Anexa B. Răspunsuri deschise ale respondenților privind îmbunătățirea platformei „Up Comunitate”

10. Ce sugestii aveți pentru îmbunătățirea platformei?

Răspunsuri care indică lipsa sugestiilor

- Nu am
- Nu am sugestii
- Nu este cazul
- Nu am nicio sugestie
- Nu am sugestii. Toate bune
- Din punct de vedere al utilizatorului, nu am nimic de reproșat
- Așa este bine, nu trebuie schimbat nimic
- Niciuna
- Este perfectă așa cum este
- Momentan este ok
- Funcționează foarte bine
- Totul este în regulă

Sugestii de îmbunătățire

- Facilitarea accesului la serviciile statului
- Îmbunătățirea navigării
- Creșterea rapidității în funcționare
- Simplificarea proceselor birocratice
- Actualizarea și centralizarea informațiilor
- Simplificare
- Să fie mai explicită
- Introducerea notificărilor în aplicație
- Posibilitatea de a încărca atașamente mai mari și notificări privind statusul dosarului

Alte opinii

- O opinie critică privind digitalizarea excesivă
- Spor
- Trebuie continuat

Bibliography

- [1] C.VRABIE, "Artificial Intelligence Promises to Public Organizations and Smart Cities.," Digital Transformation. Lecture Notes in Business Information Processing, vol. 465, 8 12 2022..," in *Promisiunile Inteligenței Artificiale (AI) Administrației*, BUCUREȘTI, Artificial Intelligence Promises to Public Organizations and Smart Cities, 2023, p. 9.
- [2] Organisation for Economic Co-operation and Development, "The Impact of Big Data and Artificial Intelligence (AI) in the Insurance Sector," *OECD (2020), The Impact of Big Data and Artificial Intelligence (AI) in the Insurance Sector*, p. 3, 2019.
- [3] C. Vrabie, *Promisiunile Inteligenței Artificiale (AI) Administrației Publice și Orașelor Inteligente*, București, 2023, p. 9.
- [4] V. BALTAC, Orașul inteligent și infrastructura digitală, Vols. Secțiunea a III-a Orașul inteligent din perspectivă informatică , E. Economică, Ed., 2015, p. 106.
- [5] Comisia Europeană, "Digital Economy and Society Index (DESI) 2022," 2022.
- [6] C. VRABIE, „Sustainability and Innovation,” în *Promisiunile Inteligenței Artificiale (AI) Administrației Publice și Orașelor Inteligente*, BUCUREȘTI, Pro Universitaria Publishing House, 2024, p. 10.
- [7] C. VRABIE, "E-Government 3.0: An AI Model to Use for Enhanced," *MDPI – Multidisciplinary Digital Publishing Institute*, vol. 15, p. 1, 2023.
- [8] C. VRABIE, "E-Government 3.0: An AI Model to Use for Enhanced Local Democracies," in *Sustainability-Multidisciplinary Digital Publishing Institute (MDPI)*, Basel, Switzerland, BUCUREȘTI, 2023, p. 1.
- [9] C. Vrabie, "Promisiunile Inteligenței Artificiale (AI) Administrației Publice și Orașelor Inteligente," *Smart Cities International Conference (SCIC) Proceedings*, vol. 11, pp. 9-10, 2024.
- [10] Ministerul Muncii, Familiei, Tineretului și Solidarității Sociale, "Home / Domenii de activitate / Familie," 2025. [Online]. Available: <https://mmuncii.gov.ro/hub-de-servicii/>. [Accessed 19 01 2026].
- [11] Up Romania, "UP Comunitate – platformă digitală," 2024. [Online]. Available: <https://up-comunitate.ro/>. [Accessed 10 01 2026].
- [12] C. Vrabie, "Proceedings of the 6th International Conference on Machine Intelligence & Security for Smart Cities (TRUST)," *Ensuring Trust and Security in Intelligent Urban Ecosystems*, vol. 2, p. 11, 2025.
- [13] OECD PUBLIC GOVERNANCE, "DIGITAL PUBLIC INFRASTRUCTURE FOR DIGITAL GOVERNMENTS," PARIS, 2024.
- [14] C. Vrabie, *Elemente de e-guvernare*, P. Universitate, Ed., București, 2014, p. 15.
- [15] Sikandar Ali Bhatti, "Journal of Advanced Engineering & Applied Sciences," *Digital Transformation in Public Administration: Challenges and Opportunities*, vol. 1, no. Journal of Advanced Engineering & Applied Sciences (JAEAS), p. 24, 2025.
- [16] EUROPEAN COMMISSION, "EU eGovernment Action Plan 2016-2020," Access to European Union law, Brussels, 2016.
- [17] Ghiseul.ro, "Platforma Ghiseul.ro," 2026. [Online]. Available: <https://www.ghiseul.ro/ghiseul/public/>. [Accessed 02 03 2026].
- [18] OECD , "Digital government," 2023.
- [19] EUROPEAN COMMISSION, "eGovernment Benchmark 2023," 2023. [Online]. Available: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2023>. [Accessed 23 03 2026].
- [20] ROeID , Autoritatea pentru Digitalizarea României, [Online]. Available: <https://www.roeid.ro/administra%C8%9Bii-publice>. [Accessed 02 03 2026].
- [21] European Commission, "eGovernment and digital public services," 25 01 2025. [Online]. Available: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/egovernment>. [Accessed 03 03 2026].

- [22] OECD, "Digital Government Review of Romania," 18 12 2022. [Online]. Available: https://www.oecd.org/en/publications/digital-government-review-of-romania_68361e0d-en.html. [Accessed 03 03 2026].
- [23] European Commission, "Digital Public Services," [Online]. Available: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/digital-public-services>. [Accessed 26 05 2026].
- [24] Guvernul României, "Fără Hârtie," 03 03 2026. [Online]. Available: <https://fara-hartie.gov.ro/>. [Accessed 05 03 2026].
- [25] OECD Digital Government Studies, "Digital Government Review of Romania," OECD, Franta, 2023.
- [26] OECD Digital Government Studies, "Digital Government Review of Romania TOWARDS A DIGITALLY MATURE GOVERNMENT," OECD, France, 2023.
- [27] OECD Digital Government Studies, "Digital Government Review of Romania TOWARDS A DIGITALLY MATURE GOVERNMENT," Paris, 2023.
- [28] Parlamentul României, "LEGE nr. 242 din 20 iulie 2022 privind schimbul de date între sisteme informatice și crearea Platformei naționale de interoperabilitate," MONITORUL OFICIAL nr. 752 din 27 iulie 2022, Bucuresti, 2022.
- [29] Parlamentul României, "LEGE nr. 179 din 9 iunie 2022 privind datele deschise și reutilizarea informațiilor din sectorul public," MONITORUL OFICIAL nr. 577 din 14 iunie 2022, Bucuresti, 2022.
- [30] Autoritatea pentru Digitalizarea României, "RAPORT DE ACTIVITATE ADR Trimestrul III 2025 (iulie–septembrie 2025)," 2025. [Online]. Available: RAPORTUL DIGITALIZĂRII - 2025. [Accessed 05 03 2026].
- [31] Guvernul României, "Gradul de digitalizare al administrației publice," 2024.
- [32] EUROPEAN COMMISSION, "COMMUNICATION FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT, THE COUNCIL, THE EUROPEAN ECONOMIC AND SOCIAL COMMITTEE AND THE COMMITTEE OF THE REGIONS," Brussels, 2010.
- [33] European Union, "REGULATION (EU) 2021/694 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL," *THE EUROPEAN PARLIAMENT AND THE COUNCIL OF THE EUROPEAN UNION*, 29 04 2021.
- [34] Comisia Europeană, "Digital Economy and Society Index (DESI) 2020," 2020.
- [35] AUTORITATEA PENTRU DIGITALIZAREA ROMÂNIEI, "Autoritatea pentru Digitalizarea României anunță aprobarea oficială a Planului Național de Acțiune privind Deceniul Digital pentru România," 2024.
- [36] C. Vrabie, ELEMENTE DE E-GUVERNARE, BUCURESTI: PRO UNIVERSITARIA, 2014, pp. 53-81.
- [37] GUVERNUL, "HOTĂRÂRE nr. 1.007 din 4 octombrie 2001," MONITORUL OFICIAL nr. 705 din 6 noiembrie 2001, 2001.
- [38] Parlamentul României, "Legea nr. 161/2003 privind unele măsuri pentru asigurarea transparenței în exercitarea demnităților publice, a funcțiilor publice și în mediul de afaceri, prevenirea și sancționarea corupției," MONITORUL OFICIAL, BUCURESTI, 2003.
- [39] GUVERNUL, "HOTĂRÂRE nr. 1.085 din 11 septembrie 2003," MONITORUL OFICIAL, BUCURESTI, 2003.
- [40] OECD Digital Government Index (DGI): Methodology and 2019 Results, "OECD Working Papers on Public Governance," [Online]. Available: chrome-extension://efaidnbnmnibpcjpcglclefindmkaj/https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2020/10/oecd-digital-government-index-dgi_1d12209c/b00142a4-en.pdf. [Accessed 27 05 2026].
- [41] C. Vrabie, Elemente de E-guvernare, PROUNIVERSITARIA, Ed., BUCURESTI, 2014, pp. 15-17.
- [42] Ministerul Muncii, "PLATFORMA HUB SERVICII DIGITALE," Bucuresti, 2026.

- [43] Institutul National de Statistica, "Evenimente Demografice," Bucuresti, 2023.
- [44] Guvernul Romaniei, "ORDONANȚĂ DE URGENȚĂ nr. 153 din 23 decembrie 2024 privind stabilirea unor măsuri la nivelul administrației publice centrale," Bucuresti, 2024.
- [45] Up Comunitate, "platforma Up Comunitate," Bucuresti, 2023.
- [46] Ministerul Muncii, "Platforma Up comunitate," Bucuresti, 2025.
- [47] Ministerul Muncii, "Bilanț înscrieri Program (FIV 2024)," Bucuresti, 2024.