

## Guvernarea electronica

Prof.dr. Bogdan GHILIC-MICU  
Catedra de Informatica Economica, A.S.E. Bucuresti

*The changes that information society brings can be widely seen in the middle of inter-human and social relationships, and also in the relations framework between the citizens of one country and their representatives: government, parliament, central and local public institutions. The information flows and most of the public services can be easily used in an electronic format, reducing the cost of the resources involved in the present in their realisation and the bureaucracy encountered in those type of relations. The current article describes the facts that generated the e-government and the main types of the e-government.*

**Keywords:** *information society, e-government, electronic democracy, electronic vote, Internet.*

### **e** -guvernarea si locul sau în societatea informationala

Termenul de societate informationala a început sa fie utilizat încă de la începutul anilor '90, pentru a descrie numeroasele si variatele schimbari în politica, economie, cultura si, în general, în ansamblul societatii, de dezvoltare rapida a tehnologiei informatiei si comunicatiilor (TIC).

Societatea informationala se refera la o economie si la o societate în care accesul, achizitia, stocarea, prelucrarea, transmisia, raspândirea si utilizarea cunostintelor si a informatiei joaca un rol decisiv. Societatea informationala presupune schimbari în toate domeniile: în administratie (e-guvernare), în afaceri (comert electronic si e-business), în educatie (educatie la distanta), în cultura (centre multimedia si biblioteci virtuale) si în maniera de a munci (telelucru si naveta virtuala). La baza acestor transformari se afla utilizarea Internet-ului, care influenteaza modul în care traim, mediul în care se fac afacerile, modul în care se lucreaza, metodele de studiu, comunicarea între oameni si chiar maniera de petrecere a timpului liber.

**e-guvernarea** consta în interactiunea dintre Guvern, Parlament si alte institutii publice cu cetateni prin intermediul mijloacelor electronice. Informarea asupra proiectelor de lege aflate în discutie si emiterea de pareri de catre cetateni, plata taxelor de catre contribuabili, completarea unor plângeri si petitii online reprezinta

mijloace eficiente puse la dispozitie de catre stat pentru exercitarea drepturilor fundamentale ale cetatenilor. Sensul implementarii guvernarii electronice este *de sus în jos*, de la stat catre cetatean.

Un concept care porneste *de jos în sus* este acela de **democratie electronica**, care reprezinta folosirea de catre cetatean a mijloacelor electronice pentru a putea comunica mai bine cu alti cetateni, pentru a dezbate probleme si a înainta nemulțumiri si propuneri. Democratia electronica este organizata de catre cetateni si capteaza prin canale electronice nemulțumirile oamenilor, propuneri de îmbunatatire a procesului de guvernare si, de multe ori, debateri ale unor actiuni guvernamentale. Toate acestea se desfasoara pe Internet, prin intermediul siturilor de opinii personale, a forumurilor de pe portalurile dedicate, a chat-urilor si listelor de discutii.

### **Necesitatea e-guvernarii**

O parte a serviciilor publice sunt eficiente, dinamice si efective ca si cele din sectorul privat, dar marea lor majoritate nu îndeplinesc aceste criterii. Motivele pentru care serviciile publice nu sunt la fel de performante ca si cele private sunt comune guvernelor din toata lumea si se refera, în principal, la urmatoarele aspecte:

• **Organizarea.** Deoarece institutiile tind sa-si îndeplineasca propriile interese, serviciile publice sunt organizate prea mult în jurul structurii furnizorilor, în detrimentul

celor carora li se adreseaza (de exemplu orele de program, locatia unde își desfășoara activitatea, cerintele catre cetateni, legaturile cu alte servicii etc.).

● *Inertia*. Desi cetatenii nu sunt multumiti de serviciile oferite de o anumita administratie, exprimarea votului la alegerile locale sau centrale nu are ca motivatie directa îmbunatatirea acestora, prevalând alte considerente.

● *Orientarea excesiva a ministerelor si departamentelor asupra intrarilor si nu asupra rezultatelor* conduce la alocarea celei mai mari parti a resurselor pentru maximizarea fondurilor si nu pentru obtinerea de rezultate concrete.

● *Aversiunea fata de risc*. Cultivarea unei anumite mentalitati în rândul functionarilor publici de a fi recompensati modest pentru activitatea lor, dar si de a li se cere putin ca obligatii, fara un risc prea mare de a fi concediati, duce la o relatie birocratica, anevoioasa si ineficienta cu cetatenii.

● *Managementul serviciilor publice se îndreapta cu precadere spre sporirea eficientei modului în care serviciile sunt furnizate de catre organizatii (cresterea calitatii serviciilor), acordându-se putina atentie eficientei politicilor si programelor vazute ca reuniune a serviciilor oferite, astfel încât sa satisfaca cel mai bine cerintele populatiei, prin coordonare interinstitutiionala si prin dezvoltarea acestora pe o baza nationala standardizata.*

### Continutul e-guvernarii

e-guvernarea reprezinta procesul de recreare a sectorului public prin digitizare si noi tehnici de management al informatiei, proces al carui scop final este cresterea gradului de participare politica a cetatenilor si eficientizarea aparatului administrativ. Aceasta abordare reuneste trei modele de baza ale e-guvernarii:

✳ *paradigma tehnica*, referitoare la folosirea noilor tehnologii electronice în comunicare (e-mail, chat, situri Internet);

✳ *paradigma manageriala*, prin care se aplica noi metode de management al informatiei;

✳ *paradigma functionala*, care presupune cresterea gradului de participare politica a cetatenilor si cresterea eficientei aparatului administrativ.

În procesul de guvernare sunt implicate trei clase de participanti: *participantii publici* (institutiile administratiei centrale si locale), *cetatenii tarii respective* si *companiile private* care organizeaza activitati comerciale, luând în considerare profitul si activând într-un context concurential de piata. Între acesti participanti se nasc relatii de comunicare si tranzactionale specifice, împartite în grupe de componente ale e-guvernarii.

Fluxurile informationale si tranzactionale pot fi clasificate în *fluxuri interne*, existente în cadrul unei clase de participanti (de exemplu dintre doua institutii publice: doua ministere, Parlament si Guvern etc.) si *fluxuri externe*, care se nasc între participanti din clase diferite (de exemplu dintre cetateni si o institutie publica, precum Parlamentul).

Principalele componente ale e-guvernarii sunt:

● G2G (Government-to-Government) pentru relatii de tip *guvern-guvern*;

● G2E (Government-to-Employee) pentru relatii de tip *guvern-angajati guvernamentali*;

● G2C (Government-to-Citizens) pentru relatii de tip *guvern-cetateni*;

● G2B (Government-to-Business) pentru relatii de tip *guvern-companii*.

### ✳ e-guvernarea G2G

G2G reprezinta comunicarea prin mijloace electronice dintre institutiile publice si are loc datorita faptului ca rezolvarea unor probleme presupune solutii complexe, care necesita prelucrarea unor date detinute de catre institutii diferite. În acest caz, comunicarea electronica dintre detinatorii diferitelor parti din solutia la problema se poate efectua fie prin intermediul unor

rețele dedicate, fie prin intermediul Internet-ului și a Rețelelor Virtuale Private. Integrarea sistemelor interguvernamentale reprezintă primul pas în implementarea unor soluții de guvernare electronică. Janet Caldw, expert în probleme de guvernare electronică de la IBM Institute of Electronic Government considera ca: *"Aceasta necesită atât integrarea proceselor cât și cea tehnică. De exemplu, înmatricularea unei firme este percepută de beneficiar drept un singur obiectiv, când în realitate ea presupune parcurgerea mai multor pași: Registrul Comerțului, Tribunal, Administrația Financiară etc. În primul rând aplicațiile G2G trebuie să realizeze integrarea proceselor, adică soluții acceptate de către toți participanții. Însă, pentru ca integrarea proceselor să fie posibilă, este necesară și integrarea infrastructurii tehnice. Nu numai bazele de date trebuie să comunice între ele ci și mașinile care le susțin. Calculatoarele, server-ele Web, rețelele locale trebuie să respecte un anumit nivel de standardizare."*

În esență, G2G înseamnă comunicarea dintre mai multe instituții publice diferite pentru rezolvarea unei probleme unice a cetățeanului. Aceasta comunicare este de cele mai multe ori nedetectabilă de către cetățean și presupune schimbul de date la diferite niveluri de securitate între sistemele informatice ale celor două instituții.

Marea problemă care apare în țările în curs de dezvoltare în implementarea unor soluții G2G este nu atât integrarea tehnologică cât cea a managementului proceselor, întrucât aceasta din urmă presupune să determini oameni (și nu calculatoare) să lucreze împreună. Un studiu din iulie 2000 din revista The Economist considera că *"unul din motivele de bază ale ineficienței sectorului public - birocrația - se datorează faptului că organizarea verticală a instituțiilor publice face deseori ca rezolvarea unor probleme să necesite colaborarea între departamente."* Implementarea G2G ar rezolva o mare parte din aceste probleme și, mai ales, ar duce la limitarea birocrației. Acest lucru depinde

înșă de interesul care există la nivel departamental în implementarea punctelor de legătură interinstituționale.

### e-guvernarea G2E

Această categorie a relațiilor din sfera publică presupune managementul online al relațiilor dintre guvern și angajați prin intermediul TIC. Aplicațiile care sunt folosite pentru managementul acestor relații pot fi de două tipuri:

• *Aplicații care ușurează îndeplinirea unor responsabilități de serviciu.* În această categorie se include, de exemplu, folosirea de către angajații primarilor a bazelor de date cu hotărâri și decizii în domeniul retrocedărilor imobiliare. Astfel, angajații primăriei pot accesa cu parola baza de date prin intermediul sitului Web al primăriei, reducând eventualele pierderi de timp generate de deplasarea fizică la alt departament și căutarea în arhive fizice. În acest mod, atât limitările de spațiu (aglomerarea unor persoane care caută diverse informații) cât și cele de timp (pierderile determinate de deplasare) sunt eliminate.

• *Aplicații pentru managementul situației de salariat a angajatului guvernamental.* În acest caz, salariatul poate să își acceseze fișa personală, poate modifica informațiile pe măsura ce ele se schimbă, poate să ceară concediu de odihnă în anumite perioade (cererile de concediu distribuindu-se astfel echilibrat) sau poate să completeze numărul de ore lucrate suplimentar peste program.

### e-guvernarea G2C

Această componentă a e-guvernării care acoperă relațiile dintre guvern și cetățean realizate prin intermediul TIC este una dintre cele mai dezbatute arii de inițiativă guvernamentale în toate țările care au programe de dezvoltare a guvernării electronice. În esență, serviciile din această categorie înseamnă aducerea guvernului mai aproape de cetățeni. Mai întâi se urmărește aducerea online a unor informații simple, apoi relația cetățean-guvern devine interactivă, existând comunicare și

schimburi de date în ambele directii si, în sfarsit, relatiile devin tranzactionale, aceasta insemnand ca unele servicii furnizate cetatenilor de catre guvern pot fi prestate si online (pe siturile institutiilor publice respective sau pe portalurile guvernamentale globale - portaluri "one stop shop").

În tarile dezvoltate se manifesta entuziasm în favoarea unor adoptarii unor asemenea solutii, deoarece fara a sti nimic de birocrazia publica, cetatenii ar trebui sa poata realiza sute de obiective online: plata amenzilor, completarea taxelor, reinnoirea licentelor, verificarea dosarelor pe rol. Toate acestea ar evita "capcanele" care exista în prezent prin prelucrarea interdepartamentala a problemelor.

Fiind o componenta constând în aplicatii complexe si diferite, aplicatia G2C poate fi la rândul ei împartita în trei tipuri:

a) *Aplicatii care realizeaza functia majora a statului de a facilita transparenta si schimbul liber de informatii între cetatean si stat.* Internet-ul este o modalitate de comunicare care ar putea aduce cu sine un enorm ajutor în directia cresterii suportului popular pentru institutiile de stat, singura conditie fiind disponibilitatea online a cât mai multor informatii. Toate institutiile de stat ar trebui sa puna la dispozitia cetatenilor pe siturile lor rapoarte de activitate, ordine de zi, luari de cuvânt, analize ale expertilor în anumite probleme, proiecte de lege, studii, statistici, bugete de functionare etc.

b) *Aplicatii care constau în îndeplinirea rolului statului de furnizor de servicii electronice guvernamentale.* În afara de functia de informare prin intermediul noilor canale de comunicare, G2C dispune de resurse importante pentru a furniza servicii guvernamentale prin intermediul Internet-ului, servicii referitoare la cererile înaintate diferitelor organe administrative, plata online a taxelor si amenzilor, înregistrarea unei casatorii, declararea unui deces etc.


În tarile dezvoltate aceste servicii, datorita diversitatii lor, sunt grupate pe un singur sit Web de unde se face trimitere catre siturile institutiilor care pot rezolva cererea


respectiva sau problema se rezolva chiar pe situl portal, fără ca macar beneficiarul sa stie la care institutie s-a apelat si care baze de date au comunicat între ele pentru a-si primi raspunsul.

c) *Aplicatii care realizeaza votul electronic,* care desi nu este în esenta un serviciu guvernamental, fac parte din sfera relatiilor dintre stat si cetateni, fiind un mod de exercitare si reîntarire a contractului social. Nu numai procesul de votare efectiv poate sa se desfasoare electronic (în cabine de vot electronice sau pe Internet), ci si întregul proces care duce la vot, referitor la înregistrarea votantilor, confirmarea prezentei la urne, numararea voturilor etc. Totusi, viitorul votului electronic nu este în prezent foarte clar, mai ales datorita riscurilor mari de securitate care exista atunci când sunt implicate solutii care expun server-ele la atacuri externe.

#### e-guvernarea G2B

Relatiile dintre guvern si companii reprezinta cele mai disputate si mai analizate relatii din sfera guvernarii electronice. Principala cauza a acestei atentii speciale este determinata, pe de o parte, de faptul ca firmele private reprezinta motorul cresterii economice a unei tari si serviciile furnizate de stat pe Internet în favoarea acestui sector ar trebui sa fie pe masura importantei sale, iar pe de alta parte, de tendinta ca achizitiile guvernamentale si licitatiile sa se mute din ce în ce mai mult pe Internet, acest lucru însemnând mai multa transparenta si costuri mai scazute. Exista doua mari tipuri de aplicatii G2B:

 *Sistemele de achizitii publice prin Internet,* care pot eficientiza procesul de licitatie publice prin scaderea numarului de fraude, sisteme mai eficiente de management al ofertelor pe suport electronic, accesul mai usor la furnizorii din toata lumea, timp economisit de procesare online a ofertelor si dezvoltarea unor baze de date bogate în informatii utile.

 *Serviciile oferite de catre stat sectorului privat* scot în evidenta mecanismul

complex pus la dispozitie prin intermediul canalelor electronice de catre guverne. Întreprinderile pot cumpara/vinde guvernului produse si servicii, pot achizitiona multiple feluri de timbre procedurale, pot desfasura si informa asupra importului si exportului, pot cumpara obligatiuni de stat si bonuri de trezorerie, pot plati o mare varietate de taxe, primi consultanta, pot completa alte proceduri guvernamentale. Totodata, organizatiile pot gasi vaste resurse de analize si baze de date online care sa le poata ajuta în dezvoltarea afacerilor de care se ocupa. Dintre aceste aplicatii cele mai utile sunt cele care presupun timp si bani economisiti atât pentru guvern cât si pentru companii, adica efectuarea unor multiple servicii precum înmatricularea unor societati comerciale sau plata taxelor si completarea altor cereri si cerinte formale doar pe Internet.

Guvernarea electronica este una din manifestarile importante ale societatii informationale, deoarece implica institutii ale statului, organizatii publice si private si, mai ales, cetateanul, pe care îl transforma în e-cetatean, implicat direct, concret si constructiv în toate domeniile vietii politice, sociale, culturale, cetatenesti si morale.

#### **Bibliografie:**

-  [www.e-government.govt.nz](http://www.e-government.govt.nz)
-  [www.senate.gov](http://www.senate.gov)
-  [www.e-envoy.gov.uk](http://www.e-envoy.gov.uk)
-  <http://www1.worldbank.org>
-  <http://e-gov.admin.ch>
-  <http://www.cabinet-office.gov.uk>
-  <http://www.archive.official-documents.co.uk/document/cm43/4310/4310-00.htm>
-  <http://www.egovlinks.com/>
-  <http://www.ecitizen.gov.sg>
-  <http://www.edemocratie.ro>