

## **REGLEMENTARI INTERNATIONALE IN DOMENIUL e- GUVERNARE**

In ultimii zece ani asistam la o dezvoltare fara precedent a conceptelor destinate perfectionarii relatiilor dintre institutiile guvernamentale si cetatean, in fapt o manifestare a perfectionarii si generalizarii democratiei.

In prezent se contureaza urmatoarele directii de actiune necesare:

- (i) adoptarea acceptiunii notiunii de e-G in sensul de management societal informatizat;
- (ii) identificarea invariantilor e-G si a axelor de dezvoltare in cadrul UE;
- (iii) elaborarea si implementarea unei strategii nationale, compatibila cu cerintele adoptate de UE, pe baza unui plan prioritizat corespunzator;
- (iv) dezvoltarea sistemului informational statistic, in primul rand cu introducerea de indicatori de performanta referitori la autoritatile statului, integrarea cu celelalte sisteme de informatie si elaborarea de modele ale proceselor economico-sociale cu valabilitate indelungata.

Observatorul European pentru Guvernare Electronica (OGE) este o sursa importanta de date statistice pentru Guvernare Electronica, in corelatie si cu datele statistice ale Observatorului European pentru Tehnologiile Informatiei (OETI).

Dezvoltarea Tehnologiei Informatiei si Comunicatiilor (TIC) este o caracteristica a etapei, fiind un succes al economiei private competitionale. Se poate sublinia **dezvoltarea rapida a Tehnologiei Industriei Comunicatiilor** (TC), mai ales de transport de informatie, care a condus la patrunderea telefoniei mobile si a Internetului in toate straturile societatii. De multe ori, se afirma dezvoltarea rapida si a domeniului Tehnologiilor Informatiei (TI). Este de asemenea evidenta cresterea importantei performantei guvernarii, in conditiile din ce in ce mai complexe ale evolutiei sistemului economico-social mondial.

Notiunea de GE este utilizata inca in diferite acceptiuni. Termenul a aparut in sensul lansat in 1995 de Gore (Gore A. Jr.: From Red Tape to Results: Creating a Government which Works Better and Costs Less. In: Report on the National Performance Review. Government Printing Office, Washington, D.C) **“un guvern care este mai performant si costa mai putin”**, fiind consacrat de Conferinta G7 din 1995 (G7 Conference on Information Society Brussels, 1995) in sensul **servirii electronice a cetatenilor si intreprinderilor (“e-Government”)**. Aceasta acceptiune a devenit precisa in Programul e-Europe adoptat de UE (e-Europe: Action Plan prepared by the Commission of the European Council. [http:// europa. eu.int/ information \\_society/ eeurope/action \\_plan/ pdf/ actionplan en.pdf](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/action_plan/pdf/actionplan_en.pdf)), in care s-au definit ca prioritare 12 categorii de e-Servicii (eS) pentru cetateni si 8 pentru intreprinderi :

### **The 20 basic public services**

#### **Citizens**

Income Taxes  
Job Search  
Social Security Benefits  
Personal Documents  
Car Registration  
Application for Building Permission  
Declaration to the Police  
Public Libraries  
Birth and Marriage Certificates  
Enrolment in Higher Education  
Announcement of Moving  
Health-related Services

#### **Businesses**

Social Contribution for Employees  
Corporate Tax  
VAT  
Registration of a New Company  
Submission of Data to the Statistical Office  
Custom Declaration  
Environment-related Permits  
Public Procurement

Se constata orientarea pe Autoritatea Executiva, de altfel continuta si in definitia data in e-Europe: **“utilizarea TIC in administratia publica, combinata cu schimbari organizatorice si deprinderi noi, in vederea imbunatatirii serviciilor publice si proceselor democratice si intaririi sprijinului pentru politici publice”**.

Intrucat limitarea la Autoritatea Executiva nu acopera intreg domeniul guvernarii societatii, a aparut si conceptul **“e-Governance”** care cuprinde si informatizarea activitatilor Autoritatii Judiciare si a celei Legislative (Costake, N.: From e-Government to e-Governance: In Encyclopedia of Digital Government Section F. Idea Group, Hershey, PA (USA)).

În prezent, se dezvoltă și conceptul managementului societal informatizat “**e-Societal Management**” –(MSI), ca un complement al clasicului management informatizat al întreprinderii.

Într-un anumit sens, orientările actuale ale UE cu privire la

- generalizarea treptată a facturării și plății electronice,
- minimizarea sarcinii administrative a întreprinderilor,
- interoperabilitatea informațională pan-europeană,
- îmbunătățirea activității legislative în sensul simplificării,
- însoțirea proiectelor cu studii de impact,
- pregătirea deciziei europene prin modelarea macroeconomică

reprezintă prime componente ale managementului societal informatizat (MSI).

Pentru consolidarea și lărgirea ariei de manifestare a serviciilor e-Guvernare normele UE au în vedere un număr de elemente strategice:

- Toate serviciile și informațiile autorităților locale trebuie să fie disponibile pentru cetățeni de la un singur portal electronic
- Toate sistemele e-Guvernare trebuie să fie interoperabile, și proiectate conform standardelor comune UE
- Regulile și procedurile pentru folosirea tuturor sistemelor e-Guvernare trebuie publicate on-line
- Toate sistemele e-Guvernare trebuie să fie re-tehnologizate pentru a realiza proceduri eficiente de operare și culegere date
- Schimbările de informații și procesele de consultare trebuie să asigure participarea plenară a cetățenilor și întreprinzătorilor la dezvoltarea e-Guvernare
- Participarea activă a sectorului privat la dezvoltarea e-Guvernării este stimulată de parteneriatul public-privat
- Toți funcționarii publici trebuie instruiți pentru a avea priceperea și competența de a livra servicii de e-Guvernare
- Pentru funcționarii publici superiori trebuie organizate programe de e-Leadership pentru a le asigura capacitatea de a conduce efortul de dezvoltare a e-Guvernării
- În toate autoritățile publice trebuie organizate foruri de discuții deschise/libere pentru a le permite funcționarilor publici să dezbata schimbările care apar în contextul e-Guvernare
- Pentru populația care nu are acces la TIC trebuie create facilități alternative pentru a beneficia de serviciile e-Guvernare
- Pentru persoanele înfirmе sau dezavantajate în utilizarea TIC trebuie create facilități de acces asistat la serviciile e-Guvernare
- La scară națională trebuie realizat și implementat un program național de “e-Alfabetizare”
- Toate proiectele de dezvoltare pentru e-Guvernare trebuie să aibă o componentă educativă
- Pentru atragerea populației trebuie organizate campanii publicitare dedicate promovării e-Guvernării
- Funcționarii publici trebuie să fie instruiți cu privire la importanța caracterului privat al datelor personale
- Caracterul privat și confidențialitatea datelor personale sunt elemente importante în proiectarea sistemelor e-Guvernare

Accesul la comunitățile rurale trebuie realizat prin puncte de acces public, sau prin facilități informaționale existente la oficii postale, primării, case de cultură, biblioteci, școli. În oricare dintre aceste locuri trebuie să existe un operator instruit care să asigure asistența și să-i învețe pe cetățeni cum să folosească serviciile disponibile.

Cetățenilor din zonele rurale, unde nivelul e-cunostințelor este scăzut, trebuie să li se stimuleze încrederea în sprijinul oferit de către furnizorul serviciilor e-Guvernare. Chiar și acolo unde infrastructura e corespunzătoare, pot exista grupuri de populație fără cunostințe TI. De aceea este importantă promovarea e-alfabetizării, cu grijă ca trecerea la serviciile electronice să nu creeze noi bariere cetățenilor în participarea la activitățile democratice.

Caracterizarea evoluției e-Guvernare pe plan mondial este realizată prin seturi de indicatori și indici, care sunt actualizate periodic.

Natiunile Unite recomanda un set amplu, cu 46 indicatori de baza, care permit caracterizarea ansamblului tarilor membre.

Banca Mondiala are de asemenea preocupari in domeniul e-Guvernarii si propune seturi de indicatori exhaustive si subseturi destinate unor evaluari specifice.

Uniunea Europeana a definit setul de indicatori pentru programul e-Europe 2002, cu 20 indicatori, apoi setul e-Europe 2005, cu 40 de indicatori, 15 de baza si 25 suplimentari. A urmat recomandarea din programul i-2010, cu 34 indicatori, dintre care 17 din e-Europe 2005 (6 revazuti) si 17 noi, organizati in 9 domenii si 22 categorii.

Secventa Indicatorului	Simbolul indicatorului	Secventa Datei din Chestionar	Denumirea Indicatorului i-2010
1	2	3	4
			<b>I. Dezvoltarea accesului în bandă largă:</b>
			S1. Acoperirea cu acces în bandă largă:
1			S1.1. Procentul populației cu acces Internet prin comutatoare cu porturi DSL/ADSL și/sau care locuiește în case cu acces prin cablu performant.
			S2. Avansare acces în bandă largă:
2			S2.1. Procentul abonaților Internet diferențiați pe platforme (DSL, cablu, fibră, 3G, conexiune fără fir).
3			S2.2. Procentul gospodăriilor casnice cu acces în bandă largă (J.3 e-Europe 2005).
4			S2.3. Procentul gospodăriilor casnice cu acces la Internet în bandă largă (A.1 e-Europe 2005).
5			S2.4. Procentul întreprinderilor cu acces la Internet în bandă largă (J.2/H.a5 e-Europe 2005).
			S3. Viteză și prețuri:
6			S3.1. Procentul abonaților dezagregat pe viteze de acces: 256, 512, 1024 (Kbps), 2 și 4 Mbps.
			S4. Multiplatforma accesului la Internet:
7			S4.1. Procentul gospodăriilor casnice cu acces la Internet dezagregat pe dispozitive de acces via: PC, TV numerică, echipamente mobile (palm calculatoare, telefoane mobile, 3G) (A.3 e-Europe 2005).
			<b>II. Servicii avansate:</b>
			S5. Disponibilitatea serviciilor on-line avansate (prin studii pilot).
			S6. Folosirea serviciilor on-line avansate:
8			S6.1. Procentul persoanelor care utilizează regulat Internet-ul dezagregat pe: ani, gen, angajare, statut, nivelul educației, lățimea de bandă) (A2 e-Europe 2005 extins).
9			S6.2. Procentul persoanelor cu acces la Internet în scopuri specifice în ultimele 3 luni, dezagregat pe activități, lățimea de bandă, educație și ani (activități: e-mail, comunicări avansate, regăsirea informației despre produse și servicii, accesarea/recepția on-line a subscripțiilor on-line (ziare, scrisori), folosirea serviciilor de difuzare digitală (TV web sau radio), jocuri și muzică, Internet banking, procurări și vânzări on-line, folosirea Internet în scopuri de instruire) (A5 e-Europe 2005 extins).
			<b>III. Securitatea:</b>
			S7. Un modul privind securitatea în cadrul sondajelor de folosire TIC (sondaj în 2010).
			<b>IV. Impactul:</b>
			S8. Indicatori de creștere a sectorului TIC:
1			S8.1. Cota sectorului TIC în economie măsurată ca proporție în PIB și, de

0		asemenea, în totalul de angajați.
1	1	S8.2. Creșterea sectorului TIC, măsurată ca procentul schimbării valorii
1		adăugate în prețuri curente și prețuri constante.
		<b>V. Investiții în cercetări TIC:</b>
		S9. Investiții în cercetări TIC:
1	1	S9.1. Cheltuielile sectorului de afaceri pentru cercetare/dezvoltare TIC ca
2		procent din PIB și ca procent din totalul cheltuielilor pentru cercetare/dezvoltare.
1	1	S9.2. Cheltuielile sectorului public pentru cercetare/dezvoltare TIC ca procent
3		din PIB și ca procent din totalul cheltuielilor pentru cercetare/dezvoltare.
		<b>VI. Asimilarea TIC de către mediul de afaceri:</b>
		S10. Indicatori de conectivitate de bază și însușire TIC:
1	1	S10.1. Procentul angajaților care utilizează calculatoare conectate la Internet în
4		activitățile de serviciu (B1 eEurope 2005).
1	1	S10.2. Procentul întreprinderilor cu rețea locală de calculatoare și care
5		folosesc Intranet sau Extranet (H.a6/b4 e-Europe 2005).
1	1	S10.3. Procentul întreprinderilor cu acces în bandă largă (= S2.4 = J.2/H.a5 e-
6		Europe 2005).
1	1	S10.4. Procentul întreprinderilor ce folosesc sisteme de operare cu sursă
7		deschisă.
1	1	S11. eComerțul:
8		
1	1	S11.1. Procentul întreprinderilor ce practică e-comerțul (G1 eEurope 2005).
9		
2	2	S11.2. Procentul întreprinderilor ce au primit comenzi on-line (G3 eEurope
0		2005).
2	2	S11.3. Procentul întreprinderilor ce au procurat produse sau servicii on-line
1		(G5 eEurope 2005).
		S12. eAfacerile:
2	2	S12.1. Integrarea proceselor de afaceri interne: procentul întreprinderilor
2		procesele de afaceri interne ale cărora sunt interconectate în mod automat (H.b3
		revăzut eEurope 2005).
2	2	S12.2. Integrarea proceselor de afaceri interne: procentul întreprinderilor
3		procesele de afaceri interne ale cărora sunt interconectate în mod automat cu cele
		ale furnizorilor sau cumpărătorilor lor (H.b4 revăzut eEurope 2005).
2	2	S12.3. Folosirea soluțiilor informatice pentru îmbunătățirea relațiilor cu clienții:
4		procentul întreprinderilor ce folosesc aplicații informatice, ca cele de gestiune a
		relațiilor cu clienții (customer relation management - CRM), orientate la
		îmbunătățirea relațiilor cu clienții.
2	2	S12.4. Procentul întreprinderilor ce transmit și/sau recepționează e-cereri de
5		plată.
2	2	S12.5. Procentul întreprinderilor ce vând prin Internet și oferă capacități de
6		tranzacții sigure: procentul întreprinderilor ce efectuează vânzări prin Internet și
		sistemele de vânzări on-line ale cărora oferă capacități de tranzacții sigure.
2	2	S12.6. Procentul întreprinderilor ce folosesc e-semnături avansate în relații cu
7		furnizorii și/sau clienții lor.
		S13. Un indicator compozit e-pregătire sau e-afaceri (1 indicator compozit în
		baza indicatorilor din categoriile S10-S12).
		S14. Indicatori în scădere (e-Instruire - în grupul VIII, indicatorii de securitate -
		prin sondaj în 2010).
		S15. Orar pentru modulele de sondaje specifice în întreprinderi: 2007: abilități;
		2008:
		e-afaceri;
		2009: e-comerț; 2010: securitate.
		<b>VII. Impactul și asimilarea TIC de către mediul de afaceri (by Business):</b>

		S16. Investiții și cheltuieli în TIC în întreprinderi, gospodării și guvernare: (1 indicator nou definit de Eurostat).
		S17. Impactul TIC asupra productivității (studiu anual special).
		S18. Angajare și abilități:
2		S18.1. Procentul angajaților cu abilități TIC.
8		
2		S18.2. Procentul angajaților cu abilități de specialist TIC.
9		
		<b>VIII. Implicare (Incluziune - Inclusion)</b>
		S19. Calcularea indecșilor de decalaj privind conectivitatea gospodăriilor și indicatorii de folosire TIC:
3		S19.1. Argumente de a nu avea acces Internet la domiciliu și argumente de a nu avea acces în bandă largă la domiciliu.
0		S19.2. Locuri diferite pentru accesarea Internet-ului în ultimele trei luni (la domiciliu, la locul de lucru, la locul de educație, la domiciliul unei alte persoane, la punctele de acces Internet publice).
1		S20. e-Accesibilitatea (studiu special – va fi definit un set de indicatori).
		S21. Măsurarea științei de carte numerice (studiu special e-Abilități în 2006).
		<b>IX. Servicii publice:</b>
		S22. e-Guvernare:
3		S22.1. Numărul de servicii publice de bază accesibile total on-line (D1 revăzut e-Europe 2005).
2		S22.2. Procentul persoanelor ce folosesc Internet-ul pentru interacțiunea cu autoritățile publice, dezagregat pe scopuri (obținerea de informații, obținerea de formulare, returnarea de formulare completate) (D2 e-Europe 2005).
3		S22.3. Procentul întreprinderilor ce folosesc Internet-ul pentru interacțiunea cu autoritățile publice, dezagregat pe scopuri (obținerea de informații, obținerea de formulare, returnarea de formulare completate, transmiterea de propuneri într-un sistem de tendere (e-procurări)) (D3 revăzut e-Europe 2005)..
4		

În vederea monitorizării procesului edificării Societății Informaționale în Republica Moldova, au fost întreprinse cercetări care au condus la definirea unui set de 128 indicatori, care urmează a fi supuși atenției Dumneavoastră de către autori.

Cu scopul de a îmbogăți criteriile de selectare a indicatorilor pentru e-Moldova, în continuare vor fi prezentate unele exemple din practica internațională.

#### SLOVACIA

Proiectul INFOAGE (varsta info), cu patru piloni :

Infrastructura- hardware, software, conectivitate

Dezvoltarea conținutului educativ (componente realizate în principal local, câteva importate)

Înstruirea profesorilor- până în prezent peste 6 000

Iluminare digitală- deschiderea de laboratoare CIT în comunități locale

Scopul proiectului este să stimuleze accesul cetățenilor la sisteme de acces pentru comunicări inovative, să sprijine participarea lor la procesele democratice. Se urmărește dezvoltarea unui sistem cu sursă deschisă bazat pe web, numit WEBOCRAT, ca o platformă de comunicații multi-canal pentru sprijinirea aplicațiilor e-Guvernare și e-Democrație, folosind tehnologia web pentru derularea de exerciții de participare directă la democrație. Principalele funcțiuni de dezvoltare a sistemului de cunoștințe pe web : Comunicări și discuții

Publicare de documente  
Explorare si navigare  
Votare  
Regasire inteligenta – accesul la documente solicitate  
Calculare statistice

## PORTUGALIA

### Proiectul PORTALUL CETATEANULUI

Continutul si serviciile relevante ale administratiei publice sunt disponibile printr-un singur punct de acces la serviciile publice. Publicul poate obtine informatii de la toate serviciile publice si poate realiza 50 de tranzactii interactive ca declaratii civile (nastere, casatorie, schimbare domiciliu, taxe, securitate sociala) sau de interes divers (starea vremii, sanatate, educatie, justitie, comert, taxe, etc).

## ESTONIA

### **Guvernare Locala : Cooperare intre Municipalitati**

Ca rezultat al descentralizarii extensive municipalitatile au un numar crescut de sarcini administrative si de servicii. Peste 50% din municipalitati au sub 2000 de locuitori, cu resurse foarte limitate, de aceea au hotarit sa recurga la o colaborare extensiva. Rezultatul proiectului este un Manual de bune practici pentru implementarea cooperarii inter-municipale.

### **Dezvoltare e-Guvernare**

In 10 ani de la intrarea in UE (1992) Letonia a realizat cea mai reusita tranzitie. PNUD atribuie acest succes al Letoniei utilizarii tehnologiei moderne si solutiilor IT. S-a modernizat nu numai administratia tarii, ci si atitudinea poporului. Din 2005 tara are primul sistem national de vot electronic pe plan mondial. Toata populatia are acces la Internet.

Recent Letonia a lansat portalul guvernamental « Azi eu decid » prin care poporul propune legi sau decrete, le discuta, le voteaza si le urmareste in actiune.

### **Proiectul Crossroad**

Program de modernizare a bazei de date nationale intr-o resursa publica de servicii on-line.

Este speranta si dorinta noastra ca aceste exemple sa-si gaseasca un loc de generalizare in Republica Moldova, ea insasi o tara cu succese notabile pe drumul e-Guvernarii si e-Democratiei, minunat reflectate de proiectul e-Moldova.