

Guvernarea electronică și democrația electronică – îmbunătățirea calității serviciilor publice

Eugenia CEBOTARU,
master, lector superior universitar,
Academia de Administrare Publică
de pe lângă Președintele Republicii Moldova

SUMMARY

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 representants: 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 e-government.

Termenul de societate informațională a început să fie utilizat încă de la începutul anilor '90 ai secolului al XX-lea, în scopul de a descrie schimbările variate în politică, economie, cultură și, în general, în ansamblul societății, de dezvoltare rapidă a tehnologiei informației și comunicațiilor (T.I.C.)

Este cunoscut faptul că *Internet*-ul a schimbat modul în care oamenii comunică între ei. Unul dintre serviciile *Internet*-ului, cel mai des utilizat, este poșta electronică, care este cea mai bună exemplificare a acestei schimbări. Datele statistice arată că acest serviciu este cel mai utilizat serviciu de *Internet* – un număr impunător de mesaje fiind schimbate anual de pe glob. Prin poșta electronică comunicarea devine instantanee, mesajul ajungând la destinatar imediat ce a fost trimis și, desigur, la un preț incomparabil cu costurile serviciilor poștei tradiționale. Mai mult chiar, serviciile oferite de *site*-urile *web* au devenit din ce în ce mai diverse.

Dacă e să ne referim la guvernare și *Internet*, putem menționa că pentru un cetățean de rând este foarte important de a ști că *Internet*-ul poate face procesul de guvernare mai apropiat de oameni. La sigur, orice cetățean ar dori să fie deservit cât mai eficient,

operativ și, desigur, cât mai comod. Atunci, când statul manifestă grijă față de cetățenii săi, indiferent – fiind ei azi funcționari publici, mâine businessmeni, națiunea are toate șansele să prospere. Acei funcționari, care utilizează deja T.I.C., bazate pe calculatoare și *Internet*, beneficiază nu doar la nivel teoretic de avantajele ce le oferă astăzi T.I.C. În continuare, vom aduce doar câteva exemple de utilizare eficientă a noilor T.I.C.:

- căutarea rapidă a informației, de exemplu, aplicarea sistemelor de evidență automatizată permite să fie găsită în timp de câteva minute legea căutată, documentul necesar sau cererea solicitantului;

- partajarea informației, adică schimbul de informație cu același dosar între diferite structuri guvernamentale (ministere, departamente ș. a.);

- facerea publică a unor informații la un cost substanțial de mic, cum ar fi listele de distribuție *e-mail* sau paginile *web*;

- verificarea validității unor acte în timp real prin *Internet* sau rețeaua internă, bunăoară, verificarea validității pașapoartelor;

- completarea diferitelor formulare în regim *on-line*, fără a se deplasa la oficiile instituțiilor;

- accesarea diferitelor baze de date pentru a se documenta sau pentru a-și aprofunda unele cunoștințe în domeniu, astfel investind în creșterea profesională.

Este evident că în acest caz productivitatea funcționarului și calitatea serviciului crește substanțial. Informația oferită de T.I.C. este operativă și calitativă, se pot, astfel, ușor verifica mai multe surse pentru a confirma veridicitatea unui fapt. De asemenea, în urma unei asemenea abordări satisfacția din ambele părți este mare, atât a funcționarului, cât și a cetățeanului.

Așadar, comunicarea prin *Internet* poate face ca relația dintre cetățeni și Guvern să fie mai strânsă, oferind avantaje ambilor participanți: Guvernului mai mult sprijin și mai multă încredere, iar cetățeanului – mai multă înțelegere și rezolvarea mai eficientă, mai rapidă și, desigur, foarte comodă a problemelor sale.

Deja e cunoscut faptul că, în mod tradițional, în cele mai multe țări din lume, cetățenii au o imagine negativă despre serviciile autorităților publice, fiind cel mai adesea nemulțumiți de procedura și modul prestării acestora. Așteptările cetățenilor de îmbunătățire a serviciilor instituțiilor guvernamentale sunt mari, majoritatea cetățenilor considerând că aceste servicii ar trebui să fie la fel de performante ca ale celor mai bune companii din sectorul privat. Însă, când urmează să intre în contact cu o instituție guvernamentală, ei se gândesc mai curând la cozi interminabile, ore lungi de așteptare, proceduri încurcate și o birocrație de nepătruns. Interacțiunea cu aceste instituții este privită întotdeauna ca fiind una frustrantă. Pentru a schimba percepția (și realitatea) negativă, guvernele lumii acordă tot mai multă atenție nevoilor cetățeanului atunci, când își modernizează structura și modifică serviciile oferite. Aceste schimbări sunt motivate tot mai mult de dorința de a oferi o deservire de înaltă calitate.

Este deosebit de important, că în prezent guvernele celor mai dezvoltate țări ale lumii acceptă politici de trecere la o guvernare electronică ca metodă de îmbunătățire a serviciilor oferite mediului de afaceri și cetățenilor, promovând dezvoltarea economică

și socială, sporind eficacitatea activităților din cadrul administrației publice prin implementarea sistemelor informatice, integrarea bazelor de date și crearea *web site*-urilor proprii.

Să vedem totuși ce este guvernarea electronică sau *e-Guvernarea*. Putem menționa, că până în prezent nu există o definiție comună acceptată pentru *e-Guvernare*, cu toate că termenul este destul de des utilizat în ultimul timp.

Însă, potrivit unei publicații, realizate cu suportul programului P.N.U.D. Moldova (coordonator Ion Coșuleanu), de unde atât funcționarii publici, cât și cetățenii sunt familiarizați cu noțiunile de bază ale guvernării electronice, se menționează că „guvernarea electronică reprezintă modalitatea de aplicare și utilizare a T.I.C., în scopul asigurării accesului la informație și prestării serviciilor publice în regim interactiv. Obiectivul general al guvernării electronice îl constituie asigurarea accesului la informația oficială, prestarea serviciilor prin intermediul mijloacelor electronice pentru cetățeni și mediul de afaceri, îmbunătățirea calității serviciilor publice, sporirea gradului de participare a cetățenilor în procesul de guvernare, eficientizarea activității administrației publice, consolidarea democrației și a instituțiilor statului de drept.”¹

Deci, guvernarea electronică constă în interacțiunea dintre instituțiile publice (Guvern, Parlament ș. a.), cetățeni și mediul de afaceri cu ajutorul *Internet*-ului și nu numai. Informarea asupra proiectelor de lege sau a altor documente normative aflate în discuție și consultarea opiniei/părerilor cetățenilor, plata taxelor de către contribuabili, completarea unor formulare electronice pentru declarații, solicitări, plângeri sau petiții prin intermediul *Internet*-ului (*on-line*), reprezintă un ansamblu de mijloace eficiente puse la dispoziție de către stat pentru exercitarea drepturilor fundamentale ale cetățenilor. Prin implementarea *e-Guvernării* se realizează adevărata democrație – fiecare cetățean poate participa mai eficient la procesul de guvernare. Așadar, sensul implementării guvernării electronice este de sus în jos, de la stat la cetățean.

Însă observăm că guvernarea electronică se impune din ce în ce mai mult ca o componentă esențială a noii societăți informaționale. Guvernarea electronică a cunoscut în ultimii ani o evoluție exponențială la nivel global și, în special, în Europa, fapt confirmat de:

- a) rolul central al *Internet*-ului ca sursă de informații publice;
- b) numărul tot mai mare de cetățeni ce participă la dezbateri *on-line*;
- c) numărul mare de servicii guvernamentale oferite *on-line*;
- d) planurile de dezvoltare în domeniu, cum ar fi inițiativa *eEurope* la nivelul Uniunii Europene.²

Un termen des întâlnit în ultimul timp este *democrația electronică*. Spre deosebire de guvernarea electronică, democrația electronică pornește de jos în sus. Ea reprezintă folosirea de către cetățean a mijloacelor electronice pentru a putea comunica mai bine cu alți cetățeni, pentru a dezbate probleme și a prezenta nemulțumiri și propuneri. Democrația electronică e organizată, așadar, de către cetățeni și captează prin canale electronice nemulțumirile oamenilor, propunerile de îmbunătățire a procesului de guvernare și, de multe ori, chiar dezbateri ale unor acțiuni guvernamentale. Toate acestea se desfășoară pe *Internet*, prin intermediul portalurilor de democrație electronică, a *sit*-urilor de opinii personale, a forumurilor și listelor de discuții.

Gradul de dezvoltare a aplicațiilor de guvernare și democrație electronică depinde în mod direct de accesibilitatea la *Internet*. Cu toate acestea, utilizarea lor depinde de educație și de schimbarea mentalităților, iar succesul în implementarea acestor aplicații determină acceptarea și impactul lor în societate.

Dacă e să ne referim la orientarea către cetățean, putem menționa că, în toată lumea, guvernele privesc cu deosebit interes noile tehnologii informaționale și serviciile electronice ale viitorului, dar viziunea lor se oprește adesea la aspectele tehnice. Chiar dacă noile tehnologii sunt cele, care permit

implementarea guvernării electronice, nu trebuie uitat faptul că această implementare implică schimbări majore, atât la nivel intern, al instituției publice, cât și în modul în care sunt deservii cetățenii.

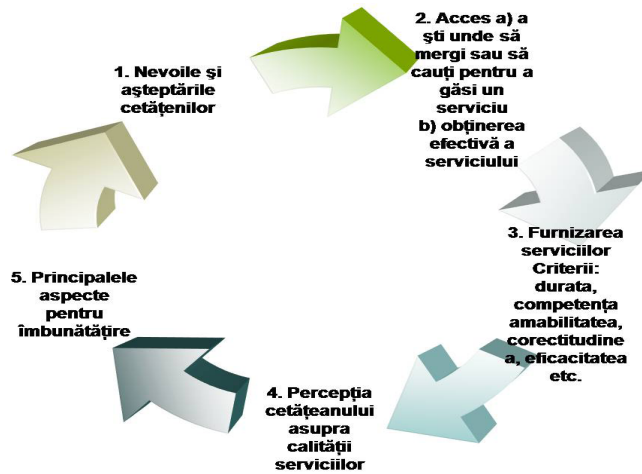
În mod tradițional, cetățenii au avut și au în continuare o imagine negativă despre serviciile guvernamentale, fiind cel mai adesea nemulțumiți de calitatea serviciilor prestate. Așteptările din partea guvernului sunt mari, peste 95% din cetățeni considerând că serviciile guvernamentale ar trebui să fie, cel puțin, la fel de performante ca cele din sectorul privat (a se vedea graficul alăturat).

„Guvernele democratice trebuie să adopte un nou mod de a aborda activitatea lor, punând mai mult accent pe relația cu cetățeanul, atât în furnizarea de servicii cât și în dezvoltarea de proiecte legislative. Este imperios necesar ca guvernele să ofere cetățenilor multiple oportunități de informare, consultare și participare” (O.E.C.D.)³

Pentru a schimba această percepție (și realitate) negativă, guvernele lumii acordă tot mai multă atenție nevoilor cetățeanului atunci, când modernizează sau modifică serviciile oferite. Aceste schimbări sunt motivate tot mai mult de dorința de a oferi o deservire de înaltă calitate. Din același motiv, multe dintre instituțiile publice din țara noastră implementează în prezent și *sisteme de management al calității*.

La fel ca în domeniul afacerilor, satisfacția clientului determină succesul sau insuccesul proiectului. Astfel, proiectele din trecut, care au fost ghidate de nevoile cetățenilor, au avut rezultate net superioare celor pornite din ordine politice sau din dorința de a implementa noi tehnologii: un volum mai mare al tranzacțiilor, o informare mai bună, reducerea numărului de plângeri, creșterea eficienței propriilor angajați și îmbunătățirea imaginii instituției.

Pentru a alinia serviciile la așteptările cetățenilor și a le oferi, astfel, acestora servicii de calitate, este recomandată ajustarea permanentă a activităților pe baza reacțiilor venite de la cetățeni, după un model similar celui prezentat mai jos:



Suntem siguri, că serviciile guvernamentale din țările dezvoltate vor tinde, în anii următori, să fie furnizate pe noi canale, începând cu *Internet*-ul și continuând cu alte noi T.I.C.

Noile tehnologii vor avea o pondere din ce în ce mai mare în următorii ani, cu un rol semnificativ în satisfacerea cetățenilor.

NOTE

¹ Coșuleanu I., *Ce este Guvernarea Electronică?* P.N.U.D. Moldova, Chișinău, 2006, p. 7.

² <http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/index_en.htm>.

³ O.E.C.D., *Citizens as Partners: Information, Consultation and Public Participation in Policy-Making*. P.U.M.A. Working Group, Organization for Economic Cooperation and Development, 2001.

BIBLIOGRAFIE

1. Coșuleanu I., *Ce este Guvernarea Electronică?* P.N.U.D. Moldova, Chișinău, 2006.

2. O.E.C.D., *Citizens as Partners: Information, Consultation and Public Participation in Policy-Making*. P.U.M.A. Working Group, Organization for Economic Cooperation and Development, 2001.

3. <http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/index_en.htm>

Prezentat: 15 noiembrie 2012.

E-mail: cebotaru@list.ru