

BEST PRACTICES REGARDING E-SERVICES DELIVERING FOR CITIZENS AND BUSINESS ENVIRONMENT

BUNE PRACTICI PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR ELECTRONICE PENTRU CETĂȚENI ȘI MEDIUL DE AFACERI

Ștefan Gabriel BURCEA

Oana Matilda ABĂLUȚA

*Department of Public Administration, Academy of Economic Studies, Bucharest, Romania
Catedra de Administrație Publică, Academia de Studii Economice, București, România
stefanel_burcea@yahoo.com
oana_maty@yahoo.com*

Abstract

For identify and analyze the e-governance best practices available worldwide it was consulted a few reports and studies previously carried out by some universities, institutions and organizations from private and public sector. The paper briefly presents the results of a study conducted by the Center for Public Policy in the Brown University related to e-governance portals assessment that were on top positions in the ranking made by Center specialists. Also, the article presents some positive experiences of e-governance for business environment from European Union member states.

Keywords: e-services, citizens, business environment, best practices

Rezumat

În vederea identificării și analizării celor mai bune practici de guvernare electronică disponibile la nivel mondial am recurs la consultarea rapoartelor și studiilor anterior efectuate de o serie de universități, instituții și organizații din sectorul public și privat.

Lucrarea prezintă pe scurt rezultatele unui studiu realizat de către Centrul pentru Politici Publice din cadrul Brown University cu privire la evaluarea portalurilor de guvernare electronică care s-au situat pe primele poziții în clasamentul realizat de specialiștii centrului.

De asemenea, articolul surprinde câteva experiențe pozitive ale guvernării electronice pentru mediul de afaceri din state membre ale Uniunii Europene.

Cuvinte cheie: servicii electronice, cetățeni, mediul de afaceri, bune practici

Introducere

În vederea unei identificări obiective a celor mai bune practici ne-am bazat pe diverse lucrări de cercetare publicate în domeniul guvernării electronice, dar am avut în vedere în același timp și următoarele studii și rapoarte:

- Raportul privind disponibilitatea on-line a serviciilor publice de tip guvernare electronică, publicat de către „Cap Gemini Ernst&Young” în ianuarie 2004;
- Studiul „Guvernarea electronică la nivel mondial în 2003”, Darrell M. West, Centrul pentru Politici Publice, Brown University, septembrie 2003;
- Raportul „Guvernarea digitală pentru municipalități la nivel mondial”, realizat de către Rutgers University din Newark în colaborare cu institutul Global e-policy e-government din cadrul Sungkyunkwan University;
- Raportul „Reorganizarea aparatului guvernamental în scopul îmbunătățirii serviciilor publice electronice” elaborat de Institutul de Informatică Managerială al Universității din Bremen în colaborare cu Institutul Danez pentru Tehnologie Informațională de pe lângă Comisia Europeană.

Considerăm necesar ca punctul de plecare în analizarea experiențelor pozitive privind guvernarea electronică trebuie să-l constituie enumerarea serviciilor publice care, în mod tradițional, fac obiectul dezvoltării sistemelor moderne de furnizare a serviciilor electronice.

Sevicii pentru cetățeni (G2C)	Sevicii pentru mediul de afaceri (C2B)
Plata taxelor și impozitelor Căutarea unui loc de muncă Ajutoare sociale Înmatriculări auto Autorizații de construcție Declarații la poliție Biblioteci publice Certificate de naștere și de căsătorie Admiterea în învățământul superior Servicii de sănătate	Contribuțiile sociale pentru angajați Taxe corporative T.V.A. Înregistrarea unei noi societăți comerciale Publicarea de date statistice Declarații ale clienților Autorizații de mediu Achiziții publice

În urma implementării unei metodologii specifice de evaluare a site-urilor dedicate sistemelor de guvernare electronică disponibile la nivel mondial, specialiștii din cadrul Centrului pentru Politici Publice, Brown University au realizat un clasament al celor mai dezvoltate țări din punct de vedere al sistemelor de furnizare a serviciilor electronice.

Statul	Rezultatul evaluării (%)
Statele Unite	45,3
Canada	42,4
Australia	41,5
Taiwan	41,3
Turcia	38,3
Marea Britanie	37,7
Malaysia	36,7
Vatican	36,0

Noua Zeelandă se situează pe locul 13 cu 35,5%, Japonia pe locul 23 cu 34,2%, Coreea de Nord pe locul 61 cu 32,0%, iar Coreea de Sud pe locul 91 cu 30,0%. Ne vom îndrepta atenția în continuare asupra primelor cinci poziții ale clasamentului efectuat de către specialiștii Centrului pentru Politici Publice din cadrul Brown University, prezentând cinci cele mai bune practici în materie de site-uri dedicate guvernării electronice.

Singapore

Există în Singapore un portal de servicii electronice (<http://www.ecitizen.gov.sg/>) care pune în evidență rețeaua locală impresionantă de web-site-uri. Fiecare site web din Singapore conține linkuri către acest portal, care furnizează de altfel cetățenilor o mare varietate de servicii și informații (peste 100 de tipuri). Alte site-uri de interes pentru cetățenii din Singapore conțin informații diverse, comunicate de presă, discursuri publice și baze de date în domenii specifice de activitate.

Disponibilitatea și posibilitatea accesului cetățenilor la anumite declarații ale oamenilor politici, care în mod normal nu fac obiectul publicului larg, la înregistrări audio și video și accesul de tip PDA individualizează site-urile din Singapore, distanțându-le de cele ale altor țări cuprinse în clasament. Alte

două web-site-uri de interes local sunt cel al Comitetului pentru Dezvoltare Urbană și Locuințe și cel al Poliției din Singapore, care oferă 38, respectiv 17 tipuri de servicii electronice pentru cetățeni.

Statele Unite

Statele Unite oferă exemplul celui mai bine organizat și structurat site (<http://www.firstgov.gov/>) dintre site-urile web ale țărilor cuprinse în studiu. Informațiile și serviciile oferite de acest site sunt ușor de găsit, fiind ordonate într-o succesiune logică. Și acest site poate fi considerat un adevărat portal, deoarece sunt disponibile aici publicații, baze de date și servicii furnizate de alte site-uri ale unor instituții guvernamentale ce pot fi accesate printr-un link.

Dacă majoritatea site-urilor și portalurilor furnizează linkuri „banale” către paginile de start ale ministerelor și departamentelor guvernamentale, acest portal funcționează prin intermediul unor linkuri bine gândite care ghidează atent cetățeanul utilizator către informația sau serviciul pe care-l solicită. Cu excepția câtorva site-uri care vizează domeniul juridic, polițele private sunt foarte ușor de identificat.

Relevante sunt site-urile web a două organizații, Securities and Exchange Commission și Serviciile Poștale, prin intermediul cărora se oferă cetățenilor 64, respectiv 20 de tipuri de servicii electronice.

Canada

Portalul web al Canadei (<http://www.gc.ca/>) constituie un alt exemplu de site funcțional și ușor de utilizat de către cetățean. Identificarea rapoartelor, ghidurilor sau a altor publicații de interes solicitate de cetățean este posibilă datorită unui motor puternic de căutare funcție de titlu, domeniu, subiect, autori etc. Portalul oferă de asemenea posibilitatea setării unor opțiuni de actualizare sau fidelizare.

Australia

Ca și portalurile întâlnite în cazul Statelor Unite și Canadei și portalul Australiei (<http://www.fed.gov.au/KSP>) dovedește o bună organizare și structurare a informațiilor. Utilizatorul are posibilitatea de a se categorisi drept student, om de afaceri, reprezentant al autorităților guvernamentale etc., drept pentru care portalul oferă mai multe moduri de a naviga pe site. Portalul canadian uimește prin combinația deosebită a culorilor utilizate. Remarcabil este faptul că 100% dintre site-urile vizitate cuprinse în acest studiu prezintă la vedere privacy statements. De asemenea

majoritatea site-urilor australiene oferă posibilitatea vizitatorului de a primi în mod regulat newsletter-uri care anunță desfășurarea unor evenimente sau apariția unor publicații de interes pentru cetățeni.

Taiwan

Taiwanul oferă de asemenea un bun exemplu de rețea de site-uri. Dintre toate datele culese despre capacitățile sistemului taiwanez de guvernare electronică, cel mai impresionant este faptul că 100% dintre site-urile cuprinse în studiul realizat de Brown University oferă servicii care sunt în totalitate furnizate on-line. Un site cu totul special este cel al Ministerului de Finanțe, care furnizează utilizatorului câteva servicii electronice de interes, dar și posibilitatea consultării unui sortiment mare de publicații și baze de date. Numărul mare site-uri care permit furnizarea unei palete largi de servicii electronice cetățenilor și abilitatea portalurilor de a realiza o mare varietate de tranzacții on-line sunt factori care contribuie substanțial la departajarea Taiwanului de celelalte state din clasament. În plus, toate site-urile vizitate conțin publicații și baze de date accesibile, utile cetățenilor.

Admiterea în învățământul superior în Marea Britanie

„Apply” este un sistem on-line care permite utilizatorului înregistrarea direct pe web, în condiții de siguranță și fără să necesite instalarea unui soft aparte. „Apply” este un sistem care permite utilizatorilor săi înregistrarea în bazele de date ale unor școli, colegii, oficii de consiliere a carierei sau a altor birouri care sunt afiliate Serviciului de Admitere în Universități și Colegii.

Serviciul furnizează centrelor pe care le gestionează câte o adresă de web (pentru accesul stuff-urilor și al celor care vor să se înscrie în acel centru) și câte o parolă și un user name necesare pentru a accesa softul. La rândul său fiecare centru își alege un „buzzword” specific acelui centru, prin intermediul căruia utilizatorul se va putea înregistra. Serviciul de Admitere în Universități și Colegii s-a înființat în anul 1993 prin comasarea vechiului Consiliu Central al Admiterii în Universități, a Sistemului Central de Admitere la Școlile Politehnice și a Serviciului de Admitere în Universități. Scopul definit a fost acela de a înființa un singur organism care să faciliteze accesul la informațiile și serviciile necesare a tuturor candidaților la admiterea în învățământul superior.

Plata taxelor și impozitelor în Spania

Proiectul „Managementul integrat al taxelor și impozitelor” acoperă prin conținutul său întreg procesul de plată a taxelor și impozitelor (informarea, plata electronică a taxelor și impozitelor, emiterea de certificate etc.). Proiectul urmărește responsabilizarea contribuabililor, simplificarea procedurilor și încurajarea plății taxelor în timp util.

Declarațiile contribuabililor sunt completate on-line, iar plata taxelor și impozitelor poate fi efectuată și prin intermediul serviciilor „on-line banking”. În cazul în care o parte din taxele plătite trebuie să revină contribuabilului, acesta obține de la un organism specializat, Rezerva Federală a Spaniei, un certificat în format electronic. Proiectul „Managementul integrat al taxelor și impozitelor” a fost inițiat în 1999 de către Agenția Fiscală din Spania.

Prelevarea TVA-ului în Grecia

TAXISnet este un serviciu electronic inteligent pentru cetățeni și mediul de afaceri care constă în:

- completarea on-line a declarațiilor de TVA;
- plata aferentă prin intermediul sistemelor „Banking Services”;
- completarea on-line a formularelor de plată a taxelor și impozitelor;
- obținerea de informații personalizate pentru evaluarea contribuabilului din punct de vedere al creanțelor și datoriilor acestuia;
- emiterea on-line a diferitelor categorii de certificate.

Datorită existenței și funcționalității sistemului TAXISnet contribuabilul, persoană fizică sau juridică, nu mai trebuie să viziteze birourile fiscale și nici nu mai așteaptă la rând ore întregi. Există un birou on-line de informare și îndrumare a contribuabililor care facilitează cetățenilor posibilitatea obținerii de răspunsuri competente la diverse întrebări și solicitări. Utilizatorii acestui sistem scutesc timp și bani și în plus intră în contact cu o interfață prietenoasă. Pentru a avea acces la astfel de servicii și informații, contribuabilul trebuie să solicite și să dețină de la TAXISnet un user name și o parolă.

Inițiatorii și susținătorii sistemului on-line de impozite și taxe, TAXISnet au fost Guvernul grec, prin Ministerul Economiei și Finanțelor și Secretariatul General pentru Sisteme Informatice de pe lângă Comunitatea Europeană.

Bune practici de guvernare electronică pentru mediul de afaceri

Este general recunoscut faptul că Societatea Informațională poate susține cu succes dezvoltarea unor orașe competitive și inteligente, a unor regiuni și chiar a Uniunii Europene în ansamblul său. Comisia a avansat în 2005 un plan de acțiune ce viza dezvoltarea serviciilor electronice pentru a conduce tranziția Uniunii Europene către economia bazată pe cunoștințe. Acest plan de acțiune pornește de la premisa că Internetul este elementul esențial, cu o contribuție majoră în creșterea economică, crearea de locuri de muncă și îmbunătățirea calității vieții în viitor, nu numai în spațiul european ci și pe plan mondial.

Obiectivul principal urmărit prin acest plan este de a dezvolta un mediu favorabil investițiilor din sectorul privat pentru crearea de noi locuri de muncă, pentru modernizarea serviciilor publice și pentru a conferi celor interesați oportunitatea de a contribui într-o societate informațională globală la îmbunătățirea serviciilor publice și la creșterea siguranței consumatorului acestora.

Atragerea și implicarea sectorului privat, inclusiv a întreprinderilor mici și mijlocii sunt considerate vitale pentru asigurarea succesului trecerii de la economia bazată pe cunoștințe.

IKAnet (Grecia)

Prin programul de modernizare al Institutului Grec de Asigurări Sociale (www.ikanet.gr) s-a prevăzut și dezvoltarea a două tipuri de servicii electronice care contribuie la îmbunătățirea calității serviciilor destinate angajatorilor și pensionarilor. Una dintre metodele de bază la care se putea recurge pentru a moderniza serviciile oferite de institut a fost utilizarea internetului și a noilor tehnologii de tip e-Government în scopul îmbunătățirii comunicării dintre acestea și clienții utilizatori. Cele 2 tipuri de servicii electronice nou create au fost:

1. serviciul de informare
2. serviciul pentru tranzacții electronice

Serviciile electronice ce urmau a fi implementate constau în completarea și înregistrarea on-line a declarațiilor periodice ale angajatorilor, urmărindu-se astfel îmbunătățirea relației acestora cu Institutul de Asigurări Sociale și eliminarea nevoii prezenței fizice a angajatorului la sediul Institutului.

e-Shop (Austria)

e-Shop (www.e-shop.gv.at) este o platformă web pretabilă achizițiilor electronice, dezvoltată de către companiile de stat din Austria. În prezent portalul se află într-o fază incipientă de proiectare, dar va deveni disponibil organizațiilor din sectorul public în scurt timp.

Utilizatorii vor avea posibilitatea de a achiziționa on-line bunuri și servicii care figurează într-un catalog cu anumiți furnizori. Începând cu iunie 2003 s-au derulat o serie de teste pilot, astfel încât în prezent este posibilă înregistrarea electronică a formularului standard de solicitare a achiziției unui bun sau serviciu de pe lista furnizorilor agreeți.

DOIP-Portalul Achizițiilor Publice Electronice (Danemarca)

Portalul danez dedicat achizițiilor electronice dezvoltă o metapiată electronică la care au acces atât furnizori, organizații publice sau din sectorul privat cât și clienții acestora. Funcționarea și interfața portalului, asigurarea securității și stabilirea costului tranzacțiilor efectuate sunt aspecte pe care le reglementează sectorul public, în calitatea sa de „administrator” al acestui portal. Site-ul a devenit operațional în totalitate la data de 3 ianuarie 2002 și a fost la momentul lansării primul portal de acest tip din Uniunea Europeană. Apariția și dezvoltarea acestui portal a fost rezultatul unei colaborări eficiente dintre sectorul privat și sectorul public, cel puțin în primele faze ale dezvoltării proiectului neexistând contribuții financiare din partea sectorului public. În schimb sectorul public plătește pentru utilizarea sistemului de achiziții on-line. Portalul de achiziții electronice este operabil pe adresa de web www.gatetrade.net, care este administrată de societatea comercială Maersk Data, Dauske Bank și Poșta Daneză. Agenția pentru Management Governamental reprezintă interesele statului danez în ceea ce privește organizarea și funcționarea optimă a portalului de achiziții electronice.

e-Tendering (Franța)

Franța a lansat un nou portal, e-Tendering, care este de fapt parte integrantă din site-ul oficial al Monitorului Oficial Francez. Există și câteva ministere din Guvernul francez care și-au lansat portaluri

proprii destinate achizițiilor electronice, cum este cazul Ministerului Construcțiilor, Transporturilor și Locuințelor sau a Ministerului Apărării. Nu există încă un proiect care să aibă drept scop dezvoltarea unei platforme de achiziții publice electronice la nivel guvernamental, dar recentele schimbări ale reglementărilor în domeniul achizițiilor publice pot facilita apariția unui asemenea sistem, administrat la nivel guvernamental.

e-Vergabe – Platforma Federală pentru Achiziții Electronice (Germania)

Platforma destinată achizițiilor electronice, gestionată de către Guvernul Federal încă din mai 2002, facilitează autorităților publice din Germania achiziția on-line de bunuri și servicii și simplifică semnificativ procedurile. Sistemul permite de asemenea licitatorilor să înregistreze on-line ofertele lor complete cu privire la bunurile și serviciile disponibile. Platforma a luat ființă în urma derulării „Programului Achizițiilor Publice On-line” de către Biroul de Achiziții din cadrul Ministerului Federal de Interne.

e-Tenders (Irlanda)

Web-site-ul destinat achizițiilor electronice în Irlanda (www.e-tenders.gov.ie) joacă rolul actorului principal ce furnizează sectorului public irlandez oportunități deosebite în materie de achiziții publice. Site-ul oferă posibilitatea autorităților publice care folosesc în mod curent acest portal, de a publica gratis cererile acestora, formulate sub forma unor planuri de achiziții. De asemenea există posibilitatea căutării unui potențial furnizor care oferă un preț mai bun pentru produsul sau serviciul solicitat. În ceea ce privește conferirea posibilității de publicare a informațiilor referitoare la oportunitățile ce apar legate de achizițiile publice, site-ul constituie de fapt un pas intermediar către o platformă complet funcțională destinată achizițiilor publice electronice.

Departamentul de Finanțe din cadrul Guvernului irlandez lucrează în prezent la formularea unei strategii naționale privind achizițiile electronice, strategie care va reprezenta cu succes atât interesele sectorului public, cât și ale furnizorilor asociați de bunuri și servicii publice.

SILICE (Spania)

Ministerul Administrației Publice din cadrul Guvernului Spaniei lucrează în prezent la implementarea unui portal performant de achiziții publice electronice. În acest scop au fost dezvoltate o serie de

specificații pentru SILICE (Sisteme Informatice pentru Achiziții și Contractare Electronică), cărora achizițiile electronice din sectorul public trebuie să li se conformeze.

Specificațiile SILICE acoperă întregul proces pe care-l implică derularea unei achiziții, de la pregătirea anunțului licitației în vederea publicării, până la înregistrarea on-line, derularea licitației, efectuarea plăților etc. Sunt avute în vedere de asemenea toate tipurile de licitații ce pot fi derulate (cererea de ofertă, negocierea competitivă, licitația deschisă, licitația restrânsă etc.). Ministerul Administrației Publice este inițiatorul și susținătorul activ al specificațiilor SILICE, dar instrumentele specifice achizițiilor electronice care se utilizează în sistem rămân la latitudinea ofertanților ce participă la licitații.

În prezent există un singur astfel de instrument, PLYCA, pus la dispoziție de societatea ICON Media Lab, dar se așteaptă ca în viitorul apropiat numărul și diversitatea instrumentelor disponibile să crească semnificativ.

Evoluții recente ale serviciilor electronice în România

Serviciile electronice reprezintă unul dintre mijloacele cele mai eficiente de luptă împotriva corupției, un factor cheie al transparenței instituționale și a reglementării credibile a mediului de afaceri în România. De asemenea, pe lângă efectul semnificativ asupra transparenței instituțiilor statului și credibilității mediului de afaceri, implementarea soluțiilor inteligente și interactive de furnizare a serviciilor electronice are ca rezultat:

- îmbunătățirea calității informației,
- reducerea timpului de diseminare a acesteia;
- reducerea semnificativă a costurilor administrative pentru stat și a celor generate de reglementare pentru cetățeni și firme.

Transparența instituțională, credibilitatea reglementării și reducerea costurilor reglementării și administrării reprezintă un determinant fundamental al competitivității unei economii. România a înregistrat progrese semnificative în domeniul furnizării serviciilor electronice, sistemul național fiind considerat ca un exemplu de bună practică la nivel european. Cu toate acestea, nivelul de interacțiune dintre cetățeni și guvern se menține redus, atât cantitativ (număr de utilizatori), cât și calitativ (ponderea scăzută a interacțiunii bidirecționale).

De asemenea, asigurarea disponibilității serviciilor și a resurselor educaționale pe Internet, împreună cu creșterea gradului de utilizare a internetului și a dotării cu computere în instituțiile de învățământ, va genera o forță de muncă mai bine pregătită, mai flexibilă și mai adaptată la cerințele pieței cu efecte pozitive asupra productivității muncii, salariilor și a ocupării. Acest sistem de educație poate fi util și pentru susținerea pregătirii permanente, aflate la un nivel extrem de redus în România.

Pentru dezvoltarea acestor servicii electronice pot fi inițiate următoarele acțiuni:

- oferirea de suport financiar și consultanță pentru extinderea serviciilor electronice publice, în special pentru mediul de afaceri (Government to Business);
- stimularea inter-operabilității serviciilor publice, naționale și pan-europene și a schimbului de bune practici.

Insuficienta dezvoltare a serviciilor electronice moderne derivă de altfel din indicatorii de utilizare a acestor servicii, cu mult sub media UE15, respectiv UE25, ceea ce demonstrează că în România nu există încă o piață a consumatorilor de servicii electronice. Ponderea populației/întreprinderilor care utilizează Internet-ul pentru interacțiunea cu autoritățile publice la nivelul anului 2003 înregistra valori reduse, respectiv 0,7/12,4. De altfel, începând cu 2001 au fost adoptate măsuri pentru crearea cadrului legislativ și a suportului necesar dezvoltării aplicațiilor electronice, progrese semnificative în acest domeniu au fost făcute, dar nu suficient în raport cu viitorul statut de țară membră a Uniunii Europene.

BIBLIOGRAFIE:

1. Internet în administrația publică, Colesca Elena Sofia, Editura Tribuna Economică, București, 2003;
2. Barriers to Electronic Service Development, Costas Vassilakis, George Lepouras, John Fraser, Simon Haston, Panagiotis Georgiadis., E - Service Journa, Volume 4, Issue 1, Bloomington Fall, 2005;
3. Ghidul de eDemocrație și Guvernare Electronică, Alilioaie Sebastian, Hera Octavian; Kertesz Sorin, 2001;
4. <http://www.insidepolitics.org>
5. <http://www.isc.ie/downloads/egovernment.pdf>