



Conectarea Municipalităților în Era Digitală

Cele mai bune practici
din Europa

Rezumat

Proiectul își propune să colecteze o serie de bune practici din Estonia, Finlanda, Germania, România, Bulgaria, Republica Moldova, Ungaria și alte țări europene în domeniul digitalizării serviciilor publice la nivel local, al proceselor de reformă și să plaseze aceste exemple în centrul unei serii de forumuri menite să stimuleze dezbaterile, să catalizeze schimbarea și să genereze mai multă eficiență în activitatea APL, în special în ceea ce privește provocările cu care se confruntă Europa în prezent. Aceasta va finaliza activitatea Grupului Renew Europe din Comitetul European al Regiunilor, care lucrează deja la o agendă de reformă și digitalizare pentru administrația locală.

Autori:

Ann Cathrin

Germania

Victor Guzun

Estonia, Moldova

Eduard Dumitrașcu

România

Boros Tamás

Ungaria

Laura Fagerlund

Finlanda





European Liberal Forum
asbl Rue d'Italie 11-13,
boite 6 1050 Ixelles,
Brussels (BE)

Coordonatori:

Kevin Tammearu
Sergiu Boghean

Contacte:

+32 (0)2 669 13 18
info@liberalforum.eu
www.liberalforum.eu

Copartă:

pexels.com

Autori:

Ann Cathrin
Germania

Victor Guzun
Estonia, Moldova

Eduard Dumitrașcu
România

Boros Tamás
Ungaria

Laura Fagerlund
Finlanda

Cuvânt-înainte

În sud-estul Europei, Parteneriatul dintre Forumul Liberal European (ELF) și Fundația pentru Libertate Friedrich Naumann (FNF), în ceea ce ține de reforma și digitalizarea serviciilor publice, a început încă în anul 2015, când, în cadrul unui proiect comun, am discutat despre „Reformele liberale ale administrației publice din Republica Moldova.” Atunci, împreună cu un primar și un președinte al Consiliului Județean din Estonia, am mers la Chișinău și la Nisporeni pentru a discuta cu aleșii locali despre beneficiile digitalizării administrației publice.

Fiind convingi de eficiența modelului estonian al reformei de digitalizare a serviciilor publice, am continuat să explorăm acest domeniu. Doi ani mai târziu, ELF și FNF au analizat reformele electronice întreprinse în Bulgaria și România și le-au comparat cu cele din Estonia, ținind spre „Remodelarea serviciilor publice pentru secolul XXI”. Anul trecut, împreună cu diverși factori de decizie, am analizat posibilitatea de a introduce votul electronic, prin intermediul internetului, pentru toți cetățenii care locuiesc în afara țării lor de origine.



**FRIEDRICH NAUMANN
FOUNDATION** For Freedom.
Romania and Moldova

Colaborarea cu FNF a continuat și în timpul pandemiei în cadrul mai multor proiecte, fundația asumându-și rolul de mediator în dialogul cu specialiștii estonieni. Partenerii de discuție din mediul privat sau public, precum și politicienii și jurnaliștii din Republica Moldova și România, au avut oportunitatea de a învăța despre cele mai bune practici digitale în domenii precum: sănătatea, afacerile, educația, guvernarea și democrația.

Noul nostru proiect comun este doar o continuare logică a acțiunilor noastre anterioare și presupune identificarea tuturor primarilor din Europa, care gândesc liber, pentru a le oferi oportunitatea de a beneficia de un schimb de experiență în ceea ce ține de planurile lor, soluțiile și proiectele inovatoare în domeniul digitalizării, precum și posibilitatea de a discuta despre problemele cu care s-au confruntat pe parcursul acestor doi ani. În cadrul a trei workshopuri, două online și unul cu prezență fizică, care a avut loc în Copenhaga, am stabilit legături între reprezentanții locali și mai mulți primari din: România, Bulgaria, Ungaria, Estonia, Finlanda, Danemarca, Ucraina și Republica Moldova. De asemenea, am reușit să împărtășim experiențe specifice din orașe mari precum: București, Sofia, Budapesta, Tallinn și Helsinki.

Ținem să-i aducem mulțumirile noastre întregii echipe care s-a ocupat de publicarea acestui material. Totodată, vrem să-i mulțumim coordonatorului de proiect, expertului estonian, Kevin Tammearu, precum și tuturor specialiștilor din: Estonia, Finlanda, Germania, România, Ungaria și Republica Moldova, care au prezentat câte o analiză succintă a situației din țările lor, contribuind astfel la formularea unor concluzii și a unor recomandări generale.

Raimar Wagner,

Director de Proiect în România și Republica Moldova

Introducere

Digitalizarea serviciilor publice la nivel local

La începutul anului 2021, Comisia Europeană a prezentat o viziune pentru transformarea digitală a Europei până în anul 2030¹, viziune ce cuprinde patru domenii-cheie: domeniul competențelor electronice, reforma digitală a afacerilor, infrastructuri digitale securizate și sustenabile și digitalizarea serviciilor publice. Progresul în aceste patru domenii ar trebui să constituie Deceniul Digital al Europei.

În aceste condiții, indicatorii de performanță stabiliți pentru serviciile publice tind ca 100% din cele mai importante servicii publice să fie disponibile în mediul online, astfel încât 100% din cetățeni să aibă acces la informațiilor lor medicale și 80% din cetățeni să folosească cartea de identitate digitală.

Indicele economiei și societății digitale (DESI)² funcționează ca un sistem de monitorizare comun pentru a măsura progresul înregistrat în atingerea acestor scopuri.

Digitalizarea sectorului public și a administrației este mai mult o chestiune de eficientizare a serviciilor publice decât una de redefinire și regândire a administrației din secolul XXI. Și pe bună dreptate, pentru că tehnologiile folosite pentru binele public și pentru furnizarea serviciilor sunt doar mijloacele prin care se realizează obiectivele politice stabilite de diferite niveluri de guvernare.

Totuși, în lupta continuă împotriva COVID-19, încrederea pe care cetățenii o au în guvern este un aspect din ce în ce mai important, care trebuie urmărit. Global Trust Imperative³ – un raport realizat de Boston Consulting Group and Salesforce, care vizează 36 de țări, a descoperit că 87% din respondenți au mai multă încredere în guvernele lor dacă au avut o experiență bună în ceea ce privește administrația digitală.

¹ Comisia Europeană, Deceniul Digital al Europei: țeluri digitale pentru 2030. https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_en

² Indicele economiei și societății digitale. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>

³ Boston Consulting Group, The Global Trust Imperative. <https://www.bcg.com/the-global-trust-imperative>

Autoritățile administrative centrale joacă un rol foarte important în digitalizarea serviciilor publice din perspectiva stabilirii unei politici răspândite la nivel național și a creării unui ecosistem digital (precum: identitatea digitală, schimbul de informații și serviciile prestate). Totuși, pentru cetățeni, cel mai apropiat nivel de guvernare este autoritatea locală, drept urmare, relația dintre cetățeni și funcționarii publici locali ar trebui să fie una cât mai apropiată.

Această lucrare este despre digitalizarea serviciilor publice la nivel local și dezvăluie informații din șase țări din Europa: Germania, Estonia, România, Ungaria, Republica Moldova și Finlanda.

Starea actuală

Digitalizarea serviciilor publice la nivel local în Germania

Numărul magic este 575. Anume 575 de servicii administrative ar trebui să fie disponibile în mediul online până la sfârșitul anului 2022.

Acest plan se bazează pe așa-numitul „Onlinezugangsgesetz (OZG)”, Actul de Acces Online, și este doar o parte din ambițiosul plan al Germaniei de a-și reforma administrația. Germania însă nu va reuși să-și atingă scopul de a digitaliza cele 575 de servicii publice menționate mai devreme și de a-și reforma întreaga administrație în viitorul apropiat din mai multe motive. Despre câteva dintre aceste motive vom discuta în această lucrare.

Germania este o țară cu un potențial foarte mare în ceea ce ține de digitalizarea administrației publice, mai ales pentru că are niște standarde foarte înalte atunci când e vorba de protecția și confidențialitatea datelor cu caracter personal, germanii fiind conștienți de importanța acestui aspect.⁵ Dar, deoarece de-a lungul secolelor domeniul administrației publice s-a extins considerabil, digitalizarea acestuia necesită mai mult timp decât se credea inițial, mai ales în acest secol al vitezei.

Din cauza pandemiei de COVID-19, societatea a devenit din ce în ce mai interesată în modernizarea și digitalizarea serviciilor administrative. După cum au recunoscut germanii, e foarte util să existe posibilitatea de a-și soluționa anumite probleme administrative de acasă. Astfel, ei au ajuns la concluzia că pentru a le oferi cetățenilor săi cele mai bune și rapide servicii publice, care să se bazeze pe informații în timp real, și pentru a le oferi posibilitatea de a contracta anumite măsuri politice, dacă e cazul, e nevoie ca serviciile administrative să fie digitalizate.

Digitalizarea serviciilor administrative din Germania însă este departe de a fi de cea mai bună calitate și se realizează destul de greu. Totuși, pandemia, sfârșitul celor 16 ani ai conducerii Merkel și posibilitatea de a avea un guvern nou, progresist și orientat spre viitor, care să înțeleagă cât

⁴ <https://www.gesetze-im-internet.de/ozg/>

⁵ <https://www.handelsblatt.com/english/handelsblatt-explains-why-germans-are-so-private-about-their-data/23572446.html?ticket=ST-4022582-A5CWBrZvZdnsBNmpzShrcas01.example.org>

de importantă pentru democrație este digitalizarea serviciilor publice și cât de necesară este acum realizarea unor reforme administrative și structurale fundamentale, oferă speranța unor schimbări radicale în ceea ce ține de reforma digitală a administrației publice din Germania.

Să înțelegem Germania – diferite niveluri de responsabilitate

a) Nu e un lider: Statu-quo-ul guvernului electronic în Germania

Pandemia de COVID-19 le-a dezvăluit multor germani ceea ce bănuiau deja – că administrația publică nu este suficient de digitalizată, în special ramurile ce țin de educație și sănătate. Oamenii au fost îngroziți și uluiți când au aflat din presă că mijlocul de comunicare standard în domeniul sănătății este faxul⁶.

În Germania, informațiile zilnice cu privire la persoanele infectate cu COVID-19 încă se transmit prin fax și sunt introduse manual în tabele Excel. În general, listele Excel sunt încă folosite pe larg ca „software” sau „bază de date” în municipalități și ministere. În districtele din Berlin, digitalizarea serviciilor publice este realizată la un nivel atât de jos, încât, în toamna anului 2021, administrația districtului Neukölln a solicitat ca documentele să fie depuse în scris⁷, deoarece capacitatea de stocare și tipărire era limitată.

Totuși, situația nu e la fel de rea peste tot. În Germania, există orașe și municipalități care stau foarte bine la capitolul digitalizării serviciilor publice.

Chiar dacă nu vrem să prezentăm aici o imagine sumbră, potrivit unui studiu realizat de inițiativa D21⁸, anul trecut, satisfacția germanilor cu privire la serviciile administrative electronice a scăzut dramatic, cu aproximativ 15%, ajungând astfel la 47%.

În cei zece ani de când organizația societății civile publice Monitorul guvernării electronice, nu a existat o scădere atât de drastică. Acest lucru s-a întâmplat din cauza faptului că în timpul pandemiei, autoritățile și

⁶ <https://www.dw.com/de/gesundheits%C3%A4mter-mit-papier-stift-und-fax-gegen-corona/a-56347106>

⁷ Presă: <https://checkpoint.tagesspiegel.de/telegramm/6PEtuyxmwfBv5ct4fPslWc>; Original: <https://www.berlin.de/sen/bjf/service/dienstleistungen/service.967320.php/standort/123602/>

⁸ <https://initiated21.de/egovmon21/>

instituțiile administrative nu funcționau sau primeau un număr limitat de oameni și drept urmare, nevoia pentru serviciile publice online a crescut considerabil.

S-a constatat că numai jumătate din cetățenii germani folosesc serviciile publice electronice (ceea ce include și descărcarea unor formulare care apoi trebuie să fie semnate și trimise prin poștă). Prin urmare, jumătate din germani consideră că este mult mai ușor să realizezi cumpărături online decât să-ți rezolvi anumite probleme administrative prin intermediul serviciilor digitale. Anume la această concluzie putem ajunge dacă analizăm problemele cu care se confruntă cetățenii care utilizează serviciile publice electronice cel mai frecvent, adică persoanele cu vârsta de până la 50 de ani. Pe lângă faptul că nu toate serviciile publice sunt disponibile online, mai apare și problema accesibilității, atunci când oamenii pur și simplu nu cunosc despre existența unor servicii chiar dacă acestea au fost digitalizate. Totodată, de foarte multe ori digitalizarea unor servicii publice se rezumă la existența, în mediul online, a unor formulare care însă oricum trebuie să fie tipărite până la urmă.

În Germania, de cele mai multe ori, digitalizarea serviciilor publice este privită din perspectiva beneficiilor pe care le va aduce această reformă cetățenilor de rând. În realitate însă digitalizarea serviciilor publice reprezintă un avantaj și pentru instituțiile publice și angajații acestora, un avantaj care nu poate fi trecut cu vederea. Astfel, digitalizarea va contribui la eficientizarea instituțiilor publice, care vor putea presta servicii mai rapide, iar guvernele și politicienii, la rândul lor, vor putea să acționeze în funcție de necesitățile cetățenilor, bazându-se pe informațiile generate de sistemele digitale. Politica bazată pe elemente concrete nu este utilă doar în timpul unei pandemii.

Când germanii vorbesc despre digitalizarea administrației, întotdeauna pun accent pe faptul că există persoane care nu doresc să folosească serviciile electronice. Un aspect negativ al digitalizării, pe care îl invocă ei, fiind faptul că această reformă a administrației publice va duce la dispariția unor locuri de muncă.

Oamenii ar putea înțelege mult mai bine ce presupune digitalizarea domeniului administrativ și ce anume implică aceasta dacă ar ști că nu se urmărește lichidarea unor funcții sau a unor locuri de muncă, ci excluderea unor obligațiuni din activitatea funcționarilor publici. Astfel, personalul administrativ ar avea mai mult timp pentru a se ocupa de cazuri atipice și pentru a lucra cu oamenii care își doresc sau au nevoie de consiliere personală.

Totodată, atunci când analizăm avantajele și dezavantajele digitalizării serviciilor publice, trebuie să luăm în considerare și schimbările demografice care au avut loc în Germania în ultima perioadă și din cauza cărora e mult mai probabil ca anumite funcții administrative să rămână vacante decât ca anumiți funcționari publici să rămână fără locul lor de muncă⁹.

Ar trebui de precizat faptul că până acum discuția în Germania a avut tendința de a se desfășura în jurul electronizării serviciilor administrative. Asta înseamnă că prezenta „reformă digitală” a administrației publice din Germania se rezumă în mare parte la a face disponibile online anumite formulare (deseori o persoană trebuie să le tipărească și să le semneze). Prin urmare, nu putem numi asta „un serviciu digital” real, ci documentație electronizată. Acest lucru se datorează faptului că în Actul de Acces Online, în primul rând, este vorba despre accesul digital la servicii care pot fi schițate digital, dar nu și despre o reformă digitală reală a administrației și a serviciilor sale (de exemplu: regândirea întregului proces nu prin simpla disponibilitate online sau „electronizarea” unui întreg proces analog, ci prin ajutarea personalului administrativ să identifice fraudea utilizând inteligența artificială).

b) Ecosistemul german

Ecosistemul german al structurilor și al corpurilor responsabile de reforma administrației publice poate fi prezentat foarte succint aici. Structurile care implementează Actul de Acces Online (Onlinezugangsgesetz, OZG) sunt răspândite de-a lungul câtorva niveluri într-un sistem federal. În Germania se aplică principiul autonomiei locale. Asta înseamnă că guvernele federale și de stat nu le pot dicta celor 11 000 de municipalități din Germania ce trebuie să facă și ce produs digital trebuie să folosească. Și cu toate că planul este ca anumite municipalitățile individuale să dezvolte servicii digitale în acord cu OZG, iar alte municipalități să le copieze și să le implementeze, nimeni nu îi poate impune unei municipalități să folosească o soluție existentă și să nu încerce să găsească o soluție proprie. Standardizarea nu se va obține în felul acesta. Municipalitățile sunt responsabile pentru toate serviciile care sunt aproape de cetățeni. De exemplu, ele oferă portaluri pentru înregistrarea digitală a câinilor, pentru rambursarea

⁹ <https://www.bmi.bund.de/DE/themen/oeffentlicher-dienst/arbeiten-in-der-bundesverwaltung/demografiestrategie-oed/demografiestrategie-oed-node.html> ; <https://www.capgemini.com/dede/2021/05/it-trends-public-sector-demografischer-wandel/>

taxelor de grădiniță sau pentru utilizarea facilităților sportive sau de relaxare. Länder-ul¹⁰, în general, are suveranitate asupra deciziilor în domeniul educației, mass-mediei, poliției și justiției. Guvernul federal, pe de altă parte, este responsabil pentru tot ce trebuie reglementat în raza Länder-ului, precum: poliția federală, tribunalele federale sau controlul traficului aerian.

Un grafic realizat de Normenkontrollrat¹¹ (Consiliul pentru Controlul Standardelor) a obținut o notorietate tristă, pentru că descria clar complexitatea acestui proces. Pe lângă guvernul federal, Länder și municipalități, un rol important îi revine Uniunii Europene și organismelor și întreprinderilor transferate domeniului public (instituțiile care se supun legii publice), care trebuie să contribuie la coordonarea și implementarea OZG-ului.

Un rol aparte îi revine și Consiliului de Planificare IT, care reunește șefii departamentelor de informații ale Länder-ului, șeful departamentului de informații al Federației, precum și organizațiile municipale umbrelă. Pentru susținerea organizațională și tehnică a Consiliului de Planificare IT, în anul 2020, a fost fondat FITKO¹² (Cooperarea IT Federală).

Pe lângă toate structurile oficiale, pe care nu le vom menționa, pentru că sunt prea ample și complexe, există numeroase inițiative, asociații și instituții de cercetare, toate abordând atât subiectul modernizării și digitalizării administrative, cât și pe cel al orașelor inteligente. Principala misiune a structurilor administrative este să formeze, la rândul lor, niște rețele care îmbină dedicația și competențele de care e nevoie ca să asigure impulsul necesar pentru îndeplinirea celor mai dificile sarcini.

c) OZG-ul (Onlinezugangsgesetz) – Actul de Acces Online

Printre lucrările care contribuie la digitalizarea serviciilor administrative până la sfârșitul anului 2022, se numără și Actul de Acces Online, care a fost aprobat în 2017.

În cadrul OZG, au fost identificate 588 de servicii pentru a fi digitalizate.

¹⁰ Prin landurile Germaniei se înțeleg cele 16 landuri ale federației, care luate împreună constituie statul federație Germania, uneori desemnat pe scurt drept Bund. Land este termenul oficial, folosit și în constituție; însă Land mai înseamnă și țară sau stat, în general.

¹¹ <https://www.normenkontrollrat.bund.de/resource/blob/72494/1783152/14635b15fe7f6902039abcd653de6c61/20200909-monitoring-digitalverwaltung-4-data.pdf> p. 6

¹² <https://www.fitko.de/>

Responsabilitatea este împărțită între guvernul federal, state și municipalități, cel mai mare număr de servicii, și anume 379, fiind în grija statelor și municipalităților. Guvernul federal este responsabil pentru 110 servicii, iar în cazul a 99 de servicii există o răspundere mixtă. Implementarea OZG-ului decurge încet, drept urmare, cel mai probabil, acest proces nu se va finaliza până la sfârșitul anului 2022, așa cum a fost planificat inițial.

În cadrul OZG-ului s-au definit domeniile în care statul să ofere servicii. De exemplu, „Imigrație și Emigrație”, „Familie și Copii” sau „Taxe și Impozite”. Fiecare stat federal, în colaborare cu ministerul federal responsabil, și-a asumat să dezvolte niște prototipuri pentru serviciile dintr-un domeniu anume în așa-numitele „laboratoare de digitalizare” și să identifice adaptări legale. În plus, serviciile digitale dezvoltate în acest mod, ulterior, vor fi disponibile tuturor statelor federale și municipalităților. Acest proces de repartizare a muncii progresa foarte lent.

Cele mai bune practici în Germania

Dintre cele 11 000 de municipalități din Germania, niciuna nu poate fi considerată exemplară la capitolul digitalizării administrației publice. Multe municipalități sunt foarte bune în ceea ce ține de anumite aspecte individuale, ceea ce înseamnă că pot fi luate drept model. Astfel, pentru a putea prezenta cele mai bune practici pentru alte state sau municipalități, mai întâi este necesar să identificăm zonele în care ne dorim să aducem îmbunătățiri și să căutăm un model. Chiar și așa, pentru început, sunt oferite trei exemple:

Orașul Ulm a creat un spațiu creativ, unde personalul administrativ se poate implica și munci la niște idei inovatoare, potrivit mottoului: „Fă-o acum!”. Acest lucru este ceva nou, ceva în care funcționarii publici nu au decât foarte puțină experiență¹³.

Statul Bremen, responsabil pentru digitalizarea serviciilor în domeniul familiei și al copiilor, a digitalizat, de exemplu, cu mare succes servicii pentru părinți, servicii care în prezent se testează în interiorul statului și vor fi disponibile ulterior pentru utilizarea de către alte state¹⁴. Datorită aplicației ELFE (Einfache Leistungen für Eltern, servicii ușoare

¹³ <https://www.egovernment-computing.de/stadt-ulm-eroeffnet-kreativraum-a-932065/>

¹⁴ <https://www.egovernment-computing.de/freie-fahrt-fuer-elfe-co-a-983422/>

pentru părinți)¹⁵ după nașterea unui copil, părinții nu mai trebuie să se ducă la anumite instituții administrative pentru a perfecționa actele. Astfel, tot ce trebuie să facă e să-și dea acordul online pentru ca autoritățile să realizeze modificările necesare în baza datelor pe care le dețin deja. Solicitățile pentru un certificat de naștere și pentru orice tip de indemnizație se completează și sunt procesate automat. Toate documentele se trimit prin poștă (deocamdată, încă e nevoie să fie expediate prin poștă), iar indemnizațiile se plătesc automat. ELFE este un bun exemplu de reformare digitală concretă a unui serviciu public, deoarece regândește întregul proces și nu se rezumă la existența unui formular în format electronic, care ulterior oricum trebuie să fie completat și expedit.

Orașul Darmstadt a primit titlul de „Orașul Digital” de la asociația industrială Bitkom¹⁶. În cadrul mai multor proiecte, a fost abordată problema despre cum utilizarea tehnologiilor informaționale ar putea contribui la transformarea orașului, astfel încât acesta să devină mai prietenos cu mediul înconjurător și mai sigur pentru cetățeni. În plus, se testează concepte pentru o implicare mai bună a cetățenilor, de exemplu prin tehnica jocului. Datorită unei rețele de senzori, Darmstadt a fost primul oraș care a oferit o platformă de informații urbane ce conținea date în timp real despre poluare, nivelurile de ozon și mișcările călătorilor.

Excurs: Securitatea cibernetică

În raportul său oficial, cu privire la situația actuală în domeniul securității cibernetice, Biroul Federal pentru Securitatea Informației (BSI) a concluzionat că situația ar fi una „tensionantă sau critică”¹⁷. Cel mai cunoscut atac cibernetic din Germania a fost probabil atacul asupra Spitalului Universitar din Düsseldorf¹⁸, care a avut loc la începutul anului 2021. În consecință, un pacient a murit din cauza prăbușirii sistemelor IT, iar pacienții care erau la secția de urgență nu au mai putut să fie internați.

Un alt caz răsunător a fost atacul cibernetic asupra districtului Anhalt-Bitterfeld din Saxony-Anhalt, care a ajuns pe primele pagini ale ziarelor.

¹⁵ <https://onlinedienste.bremen.de/Onlinedienste/Service/Entry/ELFE>

¹⁶ <https://www.faz.net/aktuell/rhein-main/wirtschaft/wieso-darmstadt-bei-der-digitalisierung-vorne-ist-17523865.html>

¹⁷ https://www.bsi.bund.de/DE/Service-Navi/Presse/Pressemitteilungen/Presse2021/211021_Lagebericht.html

¹⁸ <https://www.wired.co.uk/article/ransomware-hospital-death-germany>

Asta pentru că a fost pentru prima dată când în Germania s-a declarat dezastru din cauza unui atac cibernetic cu viruși.

Informațiile apărute în presă au evidențiat pentru prima dată de ce securitatea cibernetică este atât de importantă, în special pentru administrație. Indemnizațiile sociale nu ar mai putea fi plătite, mașinile nu ar mai putea fi înregistrate și nu s-ar mai putea aplica pentru pașapoarte.

Acest atac însă nu a fost primul și, cu siguranță, nu a fost ultimul. Dar, pentru că atunci a fost declarată stare de urgență și pentru că a fost nevoie de implicarea forțelor armate germane ca infrastructura IT să fie reconstruită, acest atac nu a trecut neobservat. Dar Frecvența atacurilor cu viruși asupra orașelor și a municipalităților este într-o continuă creștere¹⁹. În toamna anului 2021, de exemplu, serviciile IT ale orașelor Schwerin și Witten au fost paralizate²⁰ timp de câteva zile.

E important de menționat că până acum securitatea cibernetică a jucat un rol foarte nesemnificativ, în special în discuțiile politice. Cu toate că securitatea cibernetică este un subiect esențial, iar guvernul federal din perioada 2017-2021 a introdus legi care se ocupă de acest subiect, ele nu au creat cu adevărat o securitate cibernetică. Toți experții care au făcut parte din consultarea publică pentru „IT-Sicherheitsgesetz 2.0” (Actul de Securitate IT), de exemplu, au susținut că legea nu este nici constituțională și nici operativă²¹. Nevoia de a menține deschisă oportunitatea de a interveni pentru autoritățile de securitate este, printre altele, prea mare²². Mai mult, cerințele pentru producătorii infrastructurilor critice în Actul de Securitate IT nu sunt suficiente. Cu ele, preocupările legate de politicile de securitate dispar în spatele intereselor economice, în special cu privire la expansiunea tehnologiei 5G²³. Din punct de vedere politic, dorința de a oferi o infrastructură IT sigură, dar totuși de a menține deschise puncte de acces, adică goluri de securitate, pentru a se putea acționa împotriva teroriștilor și a crimei organizate, triumfă mult prea des.

¹⁹ https://www.bsi.bund.de/DE/Service-Navi/Presse/Pressemitteilungen/Pre-sse2021/211021_Lagebericht.html

²⁰ <https://kommunal.de/cyberangriffe-stadtverwaltungen-experten>

²¹ <https://www.faz.net/aktuell/politik/inland/gutachter-ueben-scharfe-kritik-am-it-sicherheitsgesetz-17222590.html>

²² <https://netzpolitik.org/2020/der-staat-sollte-alle-it-sicherheitsluecken-schliessen-manche-laesst-er-lieber-offen/>

²³ <https://www.faz.net/aktuell/politik/inland/gutachter-ueben-scharfe-kritik-am-it-sicherheitsgesetz-17222590.html>

„Securitate prin criptare, securitate în ciuda criptării”, este o frază renumită, care ilustrează discrepanța în acest sens. Politicienii ar trebui să se concentreze, de asemenea, pe o strategie de securitate cibernetică care să fie consistentă și defensivă și care să se bazeze în mod constant pe criptare. La urma urmelor, criminalii ciberneticici sunt niște actori profesioniști, care în prezent, ca în cazul de la Anhalt-Bitterfeld, nu numai că folosesc viruși pentru criptarea datelor și astfel le fac inaccesibile, ci, de asemenea, le extrag și le publică în prealabil pentru a genera și mai multă presiune pentru cereri de răscumpărare. Totuși, este absolut necesar ca cetățenii să aibă încredere în administrația lor în ceea ce privește faptul că datele lor personale, unele dintre care fiind foarte importante, sunt în siguranță acolo. Cu atât mai mult dacă se dorește ca digitalizarea administrației să progreseze.

O privire de ansamblu optimistă: GovTech și companiile noi ca factori-cheie pentru digitalizarea statului

Așa cum s-a menționat mai sus, există numeroase asociații, inițiative și instituții de cercetare care se ocupă de guvernarea electronică din Germania și își doresc să o aducă în prim-plan²⁴. Totodată, se organizează diferite conferințe importante, în cadrul cărora se discută despre orașele inteligente și despre modernizarea și digitalizarea administrativă. Bineînțeles, acesta este un domeniu imens pentru afaceri. În plus față de numeroasele agenții de consultanță, sectorul GovTech devine din ce în ce mai important și în acest sector apar tot mai multe companii noi.

Din punct de vedere antreprenorial, în acest domeniu există foarte mult potențial atât pentru companiile tehnologice, cât și pentru administrația însăși. Acest lucru devine și mai evident dacă analizăm activitatea asociației „GovTech Campus” fondată în 2021 de guvernul federal, în colaborare cu mai multe companii, cu Agenția Federală pentru Inovații Rapide, un Institut Fraunhofer, statul Hesse și orașul Hamburg²⁵. Țelul său este de a aduce startup-urile mai aproape de administrație,

²⁴ E.g. Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt) – Verband für kommunales Management, VITAKO e.V., Initiative D21, Fraunhofer IESE, GovTech Campus e.V. University of Speyer, University of Friedrichshafen, Co:Lab e.V. NExT e.V. – Digitaler Staat, etc.

²⁵ <https://www.behorden-spiegel.de/2021/07/02/govtech-campus-in-berlin-gegruendet/>

deoarece schimbul de informații dintre acești doi factori încă eșuează în multe cazuri și, de asemenea, pentru că specificațiile de licitație pentru soluțiile digitale ce trebuie achiziționate deseori nu li se potrivesc acestor companii tinere.

În concluzie, se poate spune că, deși cetățenii sunt din ce în ce mai nemulțumiți de serviciile prestate de stat, digitalizarea administrației publice, în sfârșit, ia amploare. Acest lucru se întâmplă, pe de o parte datorită oamenilor, care fiind nesatisfăcuți de serviciile de stat și constrânși de restricțiile impuse de pandemia de COVID-19, au exercitat o anumită presiune asupra politicienilor și astfel au grăbit această reformă. Pe de altă parte, înșiși funcționarii din domeniul administrației publice, în special cei tineri, care își doresc să activeze într-un mediu de lucru modern și digitalizat, precum și politicienii care trebuie să ia decizii mai bune, au exercitat și ei o presiune în acest sens. Faptul că digitalizării administrației publice i se acordă o importanță din ce în ce mai mare este vizibil prin aceea că primul subiect al celor 22 de grupuri care negociază acordul coaliției²⁶ noului guvern federal după alegerile parlamentare din 2021 este dedicat subiectului „statului modern²⁷”. În plus, discuțiile despre suveranitatea digitală și consolidarea necesară a companiilor tehnologice din Europa au oferit, de asemenea, un stimul dezbaterii.

Recomandări cu privire la politici:

1. E nevoie de făcut anumite schimbări în modul de lucru a administrațiilor publice și în felul în care acestea permit inovațiile. Îndatorirea administrației este să acționeze corect, să asigure coerență și siguranță. Într-adevăr, nu este cel mai favorabil mediu pentru inovație și progres. Și totuși, trebuie să le împace pe ambele. Asta necesită, mai presus de toate, o conducere potrivită din partea celor responsabili, precum și spațiul și oportunitatea de a eșua.
2. Orașele și municipalitățile trebuie să învețe și mai mult unele de la altele și să coopereze. Nu mai este convenabil ca toată lumea să-și dezvolte propriile servicii sau să opereze propriile centre de date. Soluțiile funcționale pot și trebuie să fie copiate și folosite

²⁶ https://de.wikipedia.org/wiki/Liste_der_Teilnehmer_an_den_Koalitionsverhandlungen_zwischen_SPD,_B%3BC%BCndnis_90/Die_Gr%C3%BCnen_und_FDP_2021

²⁷ https://de.wikipedia.org/wiki/Liste_der_Teilnehmer_an_den_Koalitionsverhandlungen_zwischen_SPD,_B%3BC%BCndnis_90/Die_Gr%C3%BCnen_und_FDP_2021

pretutindeni. Schimbul de cele mai bune practici este esențial și trebuie să fie coordonat mai mult.

3. Companiile din sectorul GovTech trebuie să se implice mai mult. Companiile, organele administrative și de cercetare ar trebui să coopereze mai mult și să lucreze împreună pentru a găsi cele mai bune soluții. Totodată, acest lucru e necesar pentru a asigura suveranitatea digitală a Germaniei. Cu voința politică potrivită, companiile tehnologice europene pot atinge noi performanțe prin intermediul investițiilor vizate, dacă statul este un client sigur și un cumpărător angro.
4. Securitatea cibernetică trebuie să fie primul scop politic în ceea ce privește digitalizarea, nu numai al statului, ci și al companiilor și al societății ca un tot întreg. Digitalizarea are succes dacă este sigură și cetățenii nu trebuie să se teamă pentru siguranța datelor lor personale. Mai mult decât atât, ei trebuie să știe că pot avea încredere în instituțiile de stat, iar acestea, la rândul lor, trebuie să fie funcționale și integre, astfel încât să nu poată fi șantajate. Asta solicită nu numai un cadru legal, ci și resurse financiare și plăți adecvate pentru profesioniștii din administrație.
5. Îmbunătățirile aduse administrației publice trebuie realizate rapid și trebuie să țină cont de interesele cetățenilor. Nu se poate ca serviciile guvernării electronice să nu fie folosite, deoarece cetățenii nu pot sau nu vor să le folosească, pentru că acestea nu au fost concepute ca să fie accesate ușor. De asemenea, acest lucru devine important când te gândești la dezvoltările identității digitale și vezi cât de avansate sunt deja ofertele marilor companii tehnologice americane din Statele Unite. Dacă cineva consideră că identitățile digitale sunt o parte importantă a suveranității digitale, nici îmbunătățirile și nici măsurile de acceptare, care includ comunicare și marketing, nu ar trebui să fie neglijate.
6. Totodată, este important ca în procesul de digitalizare a administrației publice să fie implicată și societatea civilă, care este implicată în implementarea unor proiecte de dezvoltare la nivel municipal sau federal (cum este, de exemplu, aplicația de atenționare pentru COVID-19) și care ar putea veni cu o viziune critică asupra situației. Această viziune critică a societății nu trebuie văzută ca un impediment, ci ca un instrument de corectare, ca un indicator care ar putea contribui la găsirea unor soluții mai eficiente și la o recunoaștere pe scară largă.

7. Nu ar trebui să fie trecut cu vederea nici motivul pentru care e nevoie de digitalizarea administrației publice? Această reformă e importantă nu pentru că este în vogă în prezent, ci pentru că administrația publică trebuie să fie actualizată, astfel încât să fie capabilă să funcționeze eficient și sigur. Dar chiar și acest lucru nu este un scop în sine. Există ceva mult mai important în joc în ceea ce privește toate acestea: oamenii trebuie să continue să aibă încredere că democrația va continua să funcționeze și în secolul XXI, că este actualizată în toate privințele și că poate face față schimbărilor monumentale precum reforma digitală.

Starea actuală

Digitalizarea serviciilor publice la nivel local în Estonia

În Estonia, serviciile digitale pentru autoritățile locale folosesc aceleași elemente ale ecosistemului ca serviciile publice, 99% dintre ele fiind digitalizate²⁸. În centrul funcționalității acestor soluții se află un sistem de elemente tehnologice, legale și instituționale, care facilitează dezvoltarea independentă și descentralizată a aplicațiilor guvernării electronice de către instituțiile publice și private.

În Indicele economiei și societății digitale din 2020²⁹, Estonia se clasează constant peste media europeană, având poziții de frunte în ceea ce privește serviciile guvernamentale online. Astfel, conform statisticilor, reiese că 93% din populație folosește deja serviciile electronice, în timp ce media Uniunii Europene la acest capitol este de 67%. Majoritatea cetățenilor estonieni utilizează internetul mobil de mare viteză, iar semnalul internetului este văzut deja ca un drept social.

Principalele elemente ale ecosistemului digital estonian sunt: identificarea digitală, platforma interoperabilă X-Road, cadrul legal încurajator și protecția datelor cu caracter personal.

Ecosistemul digital la nivel guvernamental

Identificarea digitală și posibilitatea de a aplica semnătura digitală

Succesul Estoniei în privința oferirii serviciilor publice online se bazează în principal pe folosirea larg răspândită a cardurilor de identificare electronică. Cărțile de identitate cu posibilitatea de a aplica semnătura digitală (cărți de identitate electronice) sunt obligatorii pentru toți cetățenii, sunt valabile o perioadă de cinci ani și sunt folosite atât pentru identificarea digitală, cât și pentru cea fizică, incluzând călătoriile și identificarea în majoritatea țărilor europene.

Cartea de identitate electronică estoniană a fost introdusă în 2002, este deținută de 98% din cetățenii estonieni și folosește certificate de criptare

²⁸ E-Estonia Briefing Centre. <https://e-estonia.com>

²⁹ DESI Index 2020. <https://wayback.archive-it.org/12090/20200704052344/https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

publice ECC 384³⁰. Cu ajutorul unui cititor de carduri (integrat în multe computere) și a unui computer conectat la internet, cetățenii pot folosi două funcții fundamentale oferite de cartea de identitate, și anume: autentificarea personală și semnătura digitală.

În plus față de simpla carte de identitate, există două soluții legate de cartea de identitate electronică pentru telefoanele mobile și dispozitive inteligente. Mobile-ID este un card SIM integrat în telefonul mobil și Smart-ID este o modalitate de autentificare digitală care folosește o aplicație online gratuită. În prezent, toate serviciile digitale la nivel local sunt accesibile prin intermediul primelor două opțiuni: carte de identitate și Mobile-ID, iar un număr în creștere de servicii electronice sunt disponibile prin opțiunea Smart-ID. În prezent, în Estonia, există mai mult de 225 000 de utilizatori Mobile-ID, cu toate că soluția Smart-ID, de la aceeași companie, care are 580 000 de utilizatori, s-a dovedit a fi mai răspândită³¹.

Interoperabilitate și schimb de date

Platforma de interoperabilitate X-Road este un sistem complex și sigur de schimb de date, bazat pe internet, care permite ca multiplele sisteme ale statului și ale informațiilor private să comunice și să schimbe date unele cu altele. X-Road este o platformă eficientă și rapidă de schimb de date, dar în același timp, nu are monopol pe baza de date individuală ce aparține statului sau instituțiilor private care se conectează la ea. Sistemul este creat în așa fel, încât fiecare instituție interconectată poate să împărtășească informații în mod sigur cu alte entități înregistrate, dacă este necesar. În cazul serviciilor digitale la nivel local, X-Road asigură schimbul de date sigur dintre diversele registre de date și instituții, fie că sunt private sau de stat. Platforma X-Road este dezvoltată de Cybernetica, o companie privată care oferă o platformă comercială similară, numită Cybernetica UXP (Unified e-Xchange Platform sau Platforma de schimb electronic unificat)³².

³⁰ Autoritatea estoniană a Sistemului Informațional. Site specializat pentru cărți de identitate. <https://www.id.ee>

³¹ ERR, Difuzorul de Știri Național al Estoniei, 09.08.2021. <https://news.err.ee/1608301968/state-hoping-to-introduce-new-solution-to-replace-mobile-id>

³² Comparație între X-Road și Cybernetica UXP. <https://cyber.ee/products/secure-data-exchange/materials/uxp-xroad-comparison.pdf>

Protecția datelor cu caracter personal și cadrul legal

Ecosistemul estonian al guvernării electronice este reglementat strict³³ ca să poată oferi un cadru legal securizat pentru securitatea și protecția datelor cu caracter personal, stocate în registrul populației sau în alte baze de date guvernamentale. Împreună, aceste reguli guvernează procesele prin care instituțiile, persoanele și companiile pot să solicite și să primească acces la informația stocată în bazele de date guvernamentale și astfel să construiască noi servicii publice electronice folosind informația deja stocată în bazele de date ale statului.

Principiul o singură dată³⁴ stipulează că instituțiile statului nu au dreptul de a solicita în mod repetat aceleași informații personale de la un cetățean dacă acestea sunt deja stocate în oricare dintre bazele de date conectate la X-Road. Acest principiu evită posibilele erori care ar putea fi generate de raportarea datelor de diversele instituții. Un alt principiu fundamental este că fiecare cetățean este deținătorul datelor sale și este anunțat de fiecare dată când o persoană sau o instituție îi accesează datele, iar în cazul unei utilizări neautorizate a acestora, se stabilește un mecanism de control guvernamental³⁵.

Dezvoltări istorice ale serviciilor digitale pentru autoritățile locale

Serviciile digitale pentru autoritățile locale și pentru cetățeni, care au fost elaborate împreună cu toate infrastructurile și serviciile publice necesare, s-au bucurat de un succes diferit în diferite municipalități estoniene, iar succesul lor a depins de mai mulți factori, și anume: resursele financiare și resursele umane disponibile, posibilitățile existente și conducerea locală, instanța care a trebuit să dezvolte și să implementeze aceste servicii.

Responsabilitățile pentru implementarea serviciilor digitale la nivel local revin chiar municipalităților. Totuși, având în vedere nevoia pentru interconectarea lor strânsă cu bazele de date guvernamentale, cu elementele tehnice și de securitate, este esențială cooperarea cu alte

³³ Actul estonian pentru protecția datelor cu caracter personal. <https://www.riigiteataja.ee/en/eli/523012019001/consolide>

³⁴ Explorarea și demonstrarea principiului o singură dată; o perspectivă europeană. Robert Krimmer și echipa. <https://dl.acm.org/doi/10.1145/3085228.3085235>

³⁵ <https://estonianworld.com/security/right-mix-estonia-ensures-privacy-access-e-services-digital-age/>

state și cu sectorul privat.

Între anii 1995-1997, Guvernul Estonian a înțeles că digitalizarea pe scară largă a serviciilor publice locale are nevoie de sprijin din partea statului, iar după o analiză amplă a nevoilor autorităților locale, în 1997, Ministerul de Interne a instituit o companie specializată, care să dezvolte servicii digitale interconectate pentru autoritățile locale. Aceeași companie (Andmevara)³⁶ a fost un procesor autorizat al Registrului Estonian al Populației în perioada 2002-2015³⁷. În același timp, diverse municipalități au început să-și dezvolte soluțiile, cu sprijinul companiilor private, folosind toate elementele ecosistemului descris în primul capitol.

O etapă importantă în dezvoltarea serviciilor digitale a fost reforma administrativă din 2017. Reforma respectivă a scăzut numărul de municipalități de la 213 la 79, făcându-le mai mari și mai capabile de a crea și de a finanța noi soluții. Un alt factor important este abolirea tuturor celor 15 administrații locale regionale (administrațiile județene) și instituirea unei Asociații Unificate a Municipalităților din Estonia, în loc de cele câteva asociații existente anterior. În prezent, noua asociație joacă un rol important în managementul soluțiilor existente, în dezvoltarea unor soluții noi și în crearea unor circumstanțe favorabile pentru dezvoltarea lor permanentă în beneficiul tuturor municipalităților. Din moment ce fiecare municipalitate are scopuri și posibilități diferite, noile soluții sunt, de asemenea, foarte diverse în diferite regiuni ale Estoniei.

Soluții digitale pentru autoritățile locale

În Estonia, există un număr mare de soluții digitale pentru municipalități; cele mai importante și utilizate fiind cele interconectate cu principalele registre ale statului (populație, teren, proprietate etc.), dar și cu un număr de baze de date dezvoltate chiar de municipalități. Unele dintre ele funcționează pentru majoritatea municipalităților și sunt dezvoltate într-o manieră centralizată, iar altele sunt dezvoltate de o singură municipalitate sau de un grup format din acestea.

Bineînțeles, orașele și municipalitățile mai mari au mai mult potențial și dispun de mai multe resurse pentru a-și dezvolta propriile soluții.

³⁶ Site-ul web al companiei Andmevara. <https://www.andmevara.ee/en/tutvustus>

³⁷ Ziarul Postimees. <https://www.postimees.ee/2983951/riik-muub-as-andmevara-erakasse>

Unele dintre companiile private dezvoltă soluții online, care sunt folosite de un anumit număr de municipalități (în sfera transporturilor, de exemplu). Multe dintre soluțiile disponibile la nivel național sunt utilizate pe scară largă și la nivel local (e-Școală, e-Grădiniță, Portalul Pacientului și e-Prescripție, e-Taxe, e-Afaceri, etc.). Utilizarea unor servicii pe scară largă reprezintă un teren solid pentru dezvoltarea unor soluții noi și la nivel local. Majoritatea formularelor pentru rezidenții municipalităților sunt disponibile sub forma unor formulare electronice deja completate, ceea ce simplifică în mod considerabil procesele de depunere a cererilor și managementul acestora. În continuare, vom enumera câteva dintre cele mai cunoscute soluții digitale dezvoltate pentru autoritățile locale din Estonia.

Portalul de servicii **Kovtp** pentru conducerile locale este o soluție managerială sub forma conținutului unui site web ce țintește atât spre sectorul privat, cât și spre cel public, transformând un site convențional într-un portal de servicii, propunând un preț fix, un concept ferm și un conținut managerial simplu. KOVTP oferă o multitudine de posibilități, iar întregul aspect al informațiilor și al arhitecturii informaționale propuse se bazează în primul rând pe statisticile unor site-uri existente și pe sugestiile experților în aplicabilitate. KOVTP are o interfață ce funcționează cu alte aplicații, transformând pagina principală convențională a oricărei municipalități într-un portal de servicii. Are o aplicație de cartografiere integrată, conectată cu aplicația de cartografiere a Land Board³⁸ care facilitează managementul și afișarea informațiilor și serviciilor prin aplicația de cartografiere. Conținutul managerial este în limba estonă și nu este nevoie de cunoștințe speciale pentru a integra servicii externe. În prezent, portalul KOVTP este folosit în peste 165 de instituții³⁹.

Kovmen este o extensie a KOVTP creată pentru a asigura o abordare procesuală a activităților, interacționând, în același timp, cu alte sisteme informaționale, cu solicitanții serviciilor și cu diferite organizații. Prin intermediul KOVMEN, oficialii municipalităților pot implica toți participanții în procedura de prestare a serviciilor, pot sfătui solicitantul, se pot consulta cu ai lor colegi și pot coordona solicitarea

³⁸ Land Board este un organism oficial, care se ocupă de problemele de cartografie și cadastru în Estonia. https://maaamet.ee/?lang_id=2&page_id=52&menu_id=51&no_cache=1409640765

³⁹ Interfața platformei KOVTP. <https://www.kovtp.ee>

și documentele asociate cu alți executanți. În instituție, toate procesele afiliate sunt complet digitale, lucru ce standardizează formularele de aplicare și transformă domeniile informative în date. KOVMEN este folosit pentru multe servicii în municipalități, inclusiv în solicitările pentru concesiile tarifare pentru călătoriile cu transportul public, indemnizații pentru școlile de arte și meserii, indemnizații pentru îngrijirea copilului etc⁴⁰.

Volis este un sistem informațional pentru consilii municipale și guverne, care a fost creat ca să faciliteze lucrul consiliilor și guvernelor, făcând ca acesta să fie mai rapid, mai simplu și mai ieftin. Sistemul ușurează managementul chestiunilor publice, făcându-l să fie mult mai deschis și implicând membrii publici în procesul luării deciziilor. Prin intermediul VOLIS, administrațiile locale pot conduce ședințe și sesiuni ale consiliului sau guvernului, pot să înregistreze procesele verbale automat și să organizeze procesul de votare, să participe virtual la sesiuni, să încarce propuneri sau să trimită propunerile rezidenților pentru votul public, să conducă poluri, să înregistreze un videoclip al evenimentelor ce se petrec la o ședință și după aceea, să îl facă disponibil pentru public etc⁴¹. O funcție a VOLIS este folosită și pentru bugetarea participativă la nivel local. În prezent, VOLIS este condus de Asociația Estoniană a Municipalităților, care unește majoritatea autorităților locale estoniene⁴².

Software-ul de management al documentelor **Delta** (DMS) este o soluție online, ce implementează toate funcțiile necesare pentru ciclul de viață al unui document și care poate fi utilizată ca un instrument perfect pentru gestionarea documentației din cadrul unei organizații. Interfața simplă și accesibilă permite ca documentele în așteptare, asociate cu un utilizator, să fie localizate rapid. Sistemul flexibil al drepturilor de utilizator permite ca vizualizarea și modificarea documentelor să fie restricționate în conformitate cu cererea, iar editarea documentelor Microsoft Office sau OpenOffice este posibilă folosind software-ul local al diverselor municipalități⁴³. În prezent, DELTA este implementată în 30 de unități administrative.

⁴⁰ Prezentarea KOVMEN realizată de Janar Linros. <https://www.slideshare.net/kaidopalu/kovmen>

⁴¹ Sursă: Interfața platformei VOLIS. <https://www.volis.ee/gvolis/?lang=en&kid=>

⁴² Asociația Estoniană a Municipalităților. <https://www.evl.ee/kov-it-koordineerimine>

⁴³ SMIT (Centrul de Dezvoltare și IT al Ministerului de Interne). <https://www.smit.ee/et/delta-dokumendihaldussusteem>

Anna Teada („Spune-mi”, în traducere din limba estonă) este o aplicație care le permite utilizatorilor să informeze municipalitățile locale sau Administrația Drumurilor din Estonia în legătură cu problemele pe care le observă (adică gunoi lăsat în jurul pădurii, iluminatul public care nu funcționează, mașini parcate ilegal, pericole în spații publice etc.), marcând locația problemei pe hartă și adăugând o poză sau o scurtă descriere a acesteia. Deocamdată, aplicația este disponibilă doar în limba estonă, dar utilizatorii pot insera textul și în alte limbi.

Registrul de planuri al orașului Tallinn a fost instituit pentru a procesa cerințele de design, reglementările construcțiilor, proiectele de construcție, planuri tematice, detaliate și ușor de înțeles și pentru a prezenta informații referitoare la aceste proceduri.

Aplicația mobilă și web a transportului public⁴⁴ (orare, urmărire online, planificator de călătorie, harta orașului). Precisă și ușor de utilizat, aplicația este singura sursă oficială și de încredere care oferă informații actualizate (cu o întârziere de maxim 30 de secunde) despre liniile de transport public din Tallinn și alte orașe mari. În plus, pe harta online, poți vedea deplasarea în timp real a autobuzelor, tramvaielor și troleibuzelor.

Aplicația camerelor de supraveghere din trafic⁴⁵, ele acoperă cele mai importante intersecții din Tallinn, iar aplicația oferă cele mai relevante informații despre ambuteiaje în trafic.

Aplicația pentru indemnizația de naștere a copilului⁴⁶, pe care o poți utiliza prin sistemele orașului Tallinn și unde tot de ce vei avea nevoie pentru a porni procedura este cartea de identitate electronică și un computer.

Platforma pentru susținerea inițiativelor antreprenoriale⁴⁷ ale persoanelor fizice din Tallinn pentru activități non-profit, unde tot ce trebuie să faci este să depui solicitarea completând formularul relevant și trimițându-l mai departe pentru finanțare.

⁴⁴ <https://transport.tallinn.ee/mobile.html>

⁴⁵ <https://ristmikud.tallinn.ee/index.php/cams>

⁴⁶ <https://www.tallinn.ee/Teenus-Birth-benefit-for-residents-of-Tallinn>

⁴⁷ <https://www.tallinn.ee/eng/Teenus-Support-to-entrepreneurship-related-non-profit-activities>

Aplicațiile specifice ale municipalităților sunt dezvoltate, de exemplu Elva Vald App⁴⁸ a fost creată pentru rezidenții din municipalitatea Elva cu scopul de a conecta comunitatea și de a crea o legătură mai bună între cetățeni și municipalitate. Rezidenții pot pune întrebări, pot oferi feedback, pot trimite imagini și mesaje și au posibilitatea să țină legătura cu oficialii orașului.

Perspective de viitor, provocări și recomandări pentru autoritățile locale cu privire la dezvoltarea serviciilor digitale

După ce Estonia și-a recăpătat independența, municipalitățile au avut posibilități limitate pentru a implementa soluții digitale. Acest lucru s-a întâmplat din diferite cauze, printre care: oportunități slabe de finanțare pentru majoritatea municipalităților mici, lipsa unui personal calificat în cadrul autorității locale, lipsa unor concepte dezvoltate legate de transformarea electronică la nivel local. În 2007, Guvernul a împuternicit municipalitățile să-și dezvolte soluțiile și sistemele. În același timp, Guvernul, prin intermediul departamentului special din interiorul Ministerului de Interne și într-o cooperare strânsă cu municipalitățile, a început să creeze sistemele critice ce urmau să fie folosite de toate administrațiile locale (KOVTP, VOLIS, KOVMEN, DELTA etc.).

Având în vedere utilitatea potențială a unei soluții funcționale în diferite municipalități, un factor-cheie important este cooperarea strânsă dintre municipalitățile rurale și urbane, implicarea companiilor ICT în acest proces și conducerea puternică în promovarea lor din partea reprezentanților organismelor alese. Este necesară mai multă coordonare între municipalități în ceea ce privește dezvoltarea unor servicii noi și consolidarea unor baze de date, iar acest efort poate fi condus de Asociația Municipalităților Estoniene, în cooperare cu instituțiile specializate ale statului și cu sectorul privat. De exemplu, în prezent, toate municipalitățile țin baze de date despre animalele de companie, baze de date care consumă resurse umane și financiare considerabile, în special, în cazul municipalităților mici. Unificarea acestor tipuri de baze de date separate într-una singură ar putea fi una dintre priorități.

⁴⁸ <https://www.elva.ee/elva-valla-app>

Provocările în implementarea diverselor soluții digitale la nivel local rămân încă aceleași: lipsa resurselor umane și financiare și a diferitelor niveluri de pregătire și conducere pentru a le implementa. Multe municipalități afirmă clar că scopul lor este ca rezidenții să poată depune cereri sau să poată beneficia de serviciile dorite folosind doar canalele electronice. Pentru realizarea acestui lucru, e nevoie ca municipalitatea și cetățenii să coopereze încă mai mult. De asemenea, e important ca autoritățile să țină cont de așteptările utilizatorilor finali cu privire la cât de automatizate și cât de funcționale ar trebui să fie serviciile digitale pe care le utilizează.

Starea actuală.

Digitalizarea serviciilor publice la nivel local în România

Reforma digitală este un proces inevitabil pentru viitorul oricărei societăți și oricărei companii. Economia globală se află într-o stare de dezvoltare accelerată, ce se bazează pe tehnologii digitale și care trebuie să se dezvolte și să-și revină după încetinirea provocată de criza din domeniul Sănătății.

Cu toate că România are resurse importante pentru a se afla în fruntea reformei digitale din regiune, procesul pentru implementarea soluțiilor este în continuare dificil, așa cum a fost și până acum din cauza lipsei unei strategii clare.

Prezentarea generală

Înainte de anul 2020, au existat foarte puține informații publice cu privire la progresul digitalizării. Rezultatele nu au fost clare, iar progresul nu a fost vizibil în interacțiunea⁴⁹ dintre guvern și cetățeni, dintre guvern și conducere și dintre guvern și afaceri.

Strategia Națională privind Agenda Digitală pentru România 2020⁵⁰ a stabilit un scop îndrăzneț, și anume că până în 2020, 35% din populație va folosi soluții ale guvernării electronice, dar statisticile din 2018 au arătat că numai 6%⁵¹ din cetățeni recurg la utilizarea serviciilor publice în format electronic.

Implimentarea diferitelor aplicații⁵², în special la nivel local, a sfârșit prin a consuma mai multe resurse din cadrul autorităților locale și prin a crea o competiție⁵³ falsă între ele.

⁴⁹ „CoronaDigitalizarea: Soluții de accelerare a interacțiunii online dintre stat și companii” https://cdn.cursdeguvernare.ro/wp-content/uploads/2020/04/Prezentare-VB_participare-dezbatere-online_CursDeGuvernare.pdf

⁵⁰ Strategia Națională privind Agenda Digitală pentru România – 2020 <https://gov.ro/ro/guvernul/sedinte-guvern/strategia-nationala-privind-agenda-digitala-pentru-romania-2020>

⁵¹ Studiul pentru implementarea guvernării digitale în România, PWC, 2018.

⁵² Pe la câte ghișee trebuie să treci ca să radiezi mașina <https://stirileprotv.ro/stiri/actualitate/paradox-romania-pe-ultimul-loc-in-europa-la-digitalizarea-serviciilor-publice.html>

⁵³ Cum a transformat coronavirusul relația cetățeanului cu administrația locală, de

Lipsa de operabilitate internă a sistemelor dintre guvern și conducere a dus la și mai multă birocrație, iar din cauza acesteia au de suferit atât cetățenii, cât și companiile private atunci când vor să interacționeze cu autoritățile publice. Chiar și cele mai simple operațiuni, precum vinderea unui automobil sau a unei proprietăți, necesită interacțiunea cu mai multe instituții diferite.

Potrivit statisticilor⁵⁴ Eurostat din 2020, în timpul crizei generate de pandemia de COVID-19, doar 10% din români s-au informat de pe site-urile oficiale ale autorităților locale, în timp ce, potrivit acelorași statistici, în Uniunea Europeană, aproximativ 47% din cetățeni se informau din astfel de surse.

Statisticile oficiale clasează⁵⁵ România pe locul 26 în Indicele economiei și societății digitale (DESI) din cele 28 de locuri ale Statelor membre UE, ocupând ultimele poziții atât în 2018, cât și în 2019. În patru dintre cele cinci dimensiuni examinate, România a înregistrat niște schimbări minore, datele fiind aproape identice cu cele din anii precedenți. Totuși, înțelegerea DESI 2020 va dovedi că România are toate atributele pentru a fi în fruntea clasamentului în ceea ce ține de transformările digitale din regiune.

În ceea ce privește integrarea tehnologiei digitale, care include adoptarea soluțiilor digitale de către companiile locale, România ocupă penultimul loc. Potrivit raportului DESI pe țară, doar 23% din companiile din România transmit informații prin intermediul canalelor electronice, comparativ cu media UE care este de 34%.

Conform lui McKinsey⁵⁶, angajații români au muncit, în medie, 1 795 de ore în 2017, cu 12,7% mai mult decât angajații celor cinci state europene cu cele mai mari economii și au avut o recompensă de doar 29 euro/oră, comparativ cu 53 euro/oră, media țărilor cu cele mai puternice economii din UE. Mai mult decât atât, 50%-54% din activitățile de la locul de muncă au fost realizate de angajații români, în timp ce 4,4 milioane de

la digitalizare la telemedicină https://www.hotnews.ro/stiri-lumea_in_schimbare-23991048-cum-transformat-coronavirusul-relatia-cetateanului-administratia-locala-digitalizare-telemedicina-facut-cateva-luni-nu-facut-20-ani.htm

⁵⁴ Din ce în ce mai mulți cetățeni își iau informații guvernamentale din mediul online – Știri Eurostat - Eurostat <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/edn-20210306-1?redirect=/eurostat/>

⁵⁵ DESI - România | Conturând viitorul digital al Europei <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-romania>

⁵⁶ Daniel Spiridon, Tomasz Marciniak, Jurica Novak, and Marcin Purta. *The rise of digital challengers: Perspective on Romania*, 2018.

joburi ar putea fi digitalizate sau automatizate, ceea ce, până în 2030, ar duce la o creștere semnificativă a productivității și a profitabilității companiilor românești.

România este foarte avansată în ceea ce privește înalta capacitate a semnalului rețelelor. Acesta este unul dintre cei mai relevanți indicatori pentru reforma digitală și redresarea economică, și anume rețele cu o capacitate foarte înaltă (HCV) și tehnologia 5G. România se află pe locul 14 în UE la disponibilitatea de a folosi rețelele 5G, dar se situează pe ultimele poziții ale clasamentului la capitoul competențelor digitale și nu are rezultate bune în digitalizarea afacerilor și a serviciilor publice.

Transferarea atenției de la grămezi de hârtii la municipalități care nu utilizează hârtia

Dificultățile generate de pandemia de COVID-19 au fost uriașe pentru autoritățile locale din toată lumea. Încă din prima fază a pandemiei, orașele s-au confruntat cu probleme determinate de lipsa de informații, managementul situației de criză, nevoia ca resursele financiare să fie transferate de la autoritățile centrale, presiunea constantă pentru echipament medical și infrastructură. De asemenea, autoritățile locale, care sunt responsabile de încasarea și stabilirea taxelor locale, s-au confruntat cu o încasare lentă a veniturilor pentru bugetele locale⁵⁷, dublate de o creștere semnificativă a unor cheltuieli neprevăzute: măști, dezinfectanți, testarea oficialilor, dezinfectarea spațiilor publice, tablete pentru elevi.

Autoritățile administrațiilor publice locale⁵⁸ prestează servicii cetățenilor și, totodată, se află într-o strânsă interacțiune⁵⁹ cu autoritățile centrale. Astfel, în timpul pandemiei, autorităților locale li s-a permis să folosească baza de date centrală pentru a oferi servicii cetățenilor, o situație care nu s-a mai întâmplat înainte.

Pe lângă pericolele și problemele generate de pandemie, au apărut și oportunități pentru dezvoltare și evoluție. Acele administrații care au investit în soluții digitale înainte de criza sanitară au reușit să evolueze chiar mai mult. Printre autoritățile locale cu cele mai bune servicii digitale se află Primăria orașului Cluj-Napoca, care a creat la începutul anului

⁵⁷ Termenele-limită pentru taxe s-au extins, prin urmare, ponderea veniturilor din taxe a scăzut.

⁵⁸ Consilii locale, primării și consilii județene.

⁵⁹ <https://www.legislationline.org/download/id/950/file/20fe61792d723a1bd6d25c0f882219f0.pdf>

2018 primul funcționar public virtual, numit Antonia⁶⁰. În 2021, peste 140 de solicitări puteau fi realizate prin această metodă⁶¹. Oradea este o altă municipalitate fruntașă în implementarea proceselor digitale.

Mai demult, în majoritatea orașelor din România, subiectul digitalizării era tratat destul de superficial, și nicidecum ca fiind unul urgent, iar acum a devenit un subiect la ordinea zilei pentru tot sistemul administrativ din țară. Drept urmare, în prezent, în România, s-a creat un nou context favorabil pentru reforma digitală a administrației publice.

Principali factori pentru digitalizare

În primele⁶² etape ale pandemiei de Covid-19, Guvernul României a emis o Decizie⁶³ cu privire la organizarea și funcționarea **Autorității pentru Digitalizarea României**⁶⁴ („ADR”). Astfel, Guvernul a împuternicit Autoritatea pentru Digitalizarea României cu principalul obiectiv – de a sprijini și a contribui la transformarea digitală a economiei și a societății României și de a implementa gestionarea electronică cu privire la administrația publică română. Agenția a început să implementeze de atunci un număr de proiecte și a stabilit o foaie de parcurs⁶⁵.

În aprilie 2020, Guvernul a emis o Decizie care a extins **Sistemul Național Electronic de Plată Online**⁶⁶, operat de pe www.ghiveul.ro, pentru toate entitățile legale, inclusiv pentru companiile private, nu numai pentru persoanele fizice, așa cum a fost înainte. Prin extinderea acestui portal, entitățile legale pot plăti și alte obligațiuni, pe lângă taxele care pot fi depuse la bugetul statului, către alte instituții publice (amenzi, taxe), dacă acea instituție este înscrisă în Sistemul Național Electronic de Plată Online.

⁶⁰ Antonia, primul slujitor public virtual din România <https://www.romaniajournal.ro/society-people/antonia-the-first-virtual-public-servant-in-romania/>

⁶¹ <https://e-primariaclujnapoca.ro/registratura/cereri/>

⁶² 13 februarie 2020.

⁶³ Decizia nr. 89/2020.

⁶⁴ <https://rlw.juridice.ro/16520/romanian-digitalization-agenda-the-government-takes-one-step-forward-by-setting-up-the-authority-for-the-digitalization-of-romania.html>

⁶⁵ Autoritatea pentru Digitalizarea României a organizat conferința de încheiere a proiectului EGOV Stabilirea cadrului de dezvoltare a instrumentelor de e-guvernare - Autoritatea Pentru Digitalizarea României. <https://www.adr.gov.ro/autoritatea-pentru-digitalizarea-romaniei-a-organizat-conferinta-de-incheiere-a-proiectului-egov-stabilirea-cadrului-de-dezvoltare-a-instrumentelor-de-e-guvernare/>

⁶⁶ Sistemul Național Electronic de Plată Online (SNEP), cunoscut, de asemenea, ca www.ghiveul.ro este un sistem prin care românii își pot plăti taxele online.

România s-a confruntat cu o carantină de două luni (starea de urgență din perioada 16 martie – 15 mai 2020). Anume atunci au început adevăratele schimbări⁶⁷, cele mai relevante fiind cele care implică utilizarea documentelor în format electronic la nivelul autorităților și instituțiilor publice. Adoptarea unei reglementări legate de documentele electronice și utilizarea semnăturilor electronice au impus obligația pentru toate instituțiile să accepte documente semnate electronic; o relaxare majoră a relației birocratice dintre cetățean și stat, care a fost implementată rapid de Biroul Fiscal și de administrațiile locale.

Din data în care ordonanța a intrat în vigoare, autorităților și instituțiilor publice li s-a cerut să accepte documente semnate electronic, ceea ce a schimbat complet relația dintre municipalitățile locale, cetățeni și companii.

În doar câteva săptămâni, autoritățile (mai exact, recent formata ADR) au reușit să dezvolte și să lanseze platforma pentru împrumuturi subsidiare IMM Invest⁶⁸. O altă îmbunătățire realizată în timpul stării de urgență este platforma unde companiile își pot înregistra solicitările pentru ajutorul de șomaj tehnic (www.aici.gov.ro⁶⁹) și unde într-o singură lună au existat solicitări din partea a 160 000 de companii⁷⁰, un volum de informații imposibil de administrat fără automatizare. Solicitățile au fost procesate rapid.

În câteva săptămâni autoritățile locale au început dezvoltarea platformelor digitale și a mecanismelor pentru a evita contactul direct cu cetățenii, de la plata taxelor la obținerea unor anumite tipuri de autorizații de la administrațiile locale.

În 2020, prin intermediul Spațiului Privat Virtual⁷¹, care intermediază interacțiunea cu autoritățile fiscale, au fost depuse mai mult de șapte milioane de documente electronice, dublu față de media ultimilor cinci ani. Asemenea documente includ: adeverințe de venit, certificate de atestare fiscală, notificări sau documente cu privire la contribuțiile sociale

⁶⁷ În data de 07.04.2020 a fost publicată în Monitorul Oficial Starea de Urgență nr. 38/2020 legată de acceptarea semnăturii online pentru toate administrațiile.

⁶⁸ <https://www.imminvest.ro/>

⁶⁹ Operat de Autoritatea pentru Digitalizarea României.

⁷⁰ <https://economie.hotnews.ro/stiri-telecom-24702963-povestea-aici-gov-platforma-pusa-dispozitie-statului-pro-bono-pandemie-dar-care-ulterior-generat-cheltuieli-publice-costuri-are-statul-acum-cat-folosita-este.htm>

⁷¹ Date oficiale de la Ministerul de Finanțe MFP: Peste 7 milioane de documente electronice, emise prin intermediul SPV în 2020 <https://www.ceccarbusinessmagazine.ro/mfp-peste-7-milioane-de-documente-electronice-emise-prin-intermediul-spv-in-2020-s9927/>

declarate de angajatori. Platforma va fi îmbunătățită pentru a permite accesul de pe dispozitive mobile și pentru identificarea vizuală online.

Oficiul Național al Registrului Comerțului (ONRC) a extins serviciile digitale oferite clienților lor (companii private) cu intenția de a face ca prezența fizică pentru depunerea sau primirea documentelor la ghișeu să fie o excepție. Agenția Națională de Cadastru și Publicitate Imobiliară⁷² (ANCPI) și-a extins serviciile online, iar acum majoritatea documentelor, inclusiv cartea funciară, pot fi obținute fără o vizită fizică.

Dezvoltarea digitală în mediul rural din România

Competențe digitale în zonele rurale, începând de la un dezavantaj

Un studiu recent, cu privire la cele 2 861 de sate din România⁷³ și la nevoile lor specifice, a dovedit că cel mai mare impediment în digitalizarea satelor ține de resursele umane, adică de faptul că oamenii nu dețin suficiente competențe digitale. Urmând studiul, putem observa că majoritatea comunelor au doar un site elementar, iar două treimi dintre comune nici măcar nu folosesc o adresă de e-mail oficială. Același studiu dezvăluie că în această analiză actualizată, cu toate că este descurajantă, merită să observăm că o treime din comune plănuiesc să accelereze procesul de digitalizare⁷⁴ prin implementarea unui număr impresionant de soluții IT.

Educația online și lecțiile învățate

Digitalizarea educației

La nivel local, școlile sunt în atribuția primăriilor locale, în timp ce programa este în responsabilitatea ministerului. În timpul anului 2020, au fost disponibile numeroase soluții, în special din partea companiilor private, care au venit cu soluții gratuite pentru a face posibilă

⁷² București, 25.09.2020 – Semnarea documentelor în browser și plata cu cardul în aplicația eTerra – ANCPI <https://www.ancpi.ro/bucuresti-25-09-2020/>

⁷³ O treime din primăriile comunelor din România nu dispun de echipamentele IT necesare digitalizării (Holisun și Asociația Comunelor din România, 2021) <https://smartcitymagazine.ro/o-treime-din-primariile-comunelor-din-romania-nu-dispun-de-echipamentele-it-necesare-digitalizarii/>

⁷⁴ Prin implementarea soluțiilor automatizate.

continuarea procesului educativ și în perioadele de criză. Edu Apps⁷⁵ a creat o platformă gratuită, în care școlile, în baza unui singur cont, își activează pachetele de licență gratuită oferite de Google și Microsoft. Cu ajutorul diferitelor aplicații, studenții și profesorii pot continua procesul de învățare la distanță fără încetare.

Limitări – chiar dacă există un cadru general, cu toată determinarea și chiar având contribuția tuturor părților implicate (profesori, elevi, platforme disponibile, soluții software și hardware), încă există un gol care trebuie umplut, un gol provocat de incultura digitală a majorității populației, în principal în zonele rurale, și a angajaților publici. În România, educația a avut loc în mediul online timp de mai mult de un an. Aceasta a arătat un sistem digital nepregătit, profesori incapabili să se acomodeze cu noile platforme, elevi fără acces la educația digitală și fără abilitățile primare pentru a le folosi.

Proiecte de succes

Pandemia a accelerat implementarea unor schimbări majore în instituțiile publice pentru diferite proiecte: de la reglementări cu privire la munca de acasă până la optimizarea procesului de încasare a taxelor, o abordare digitală pentru Agenția Națională de Administrare Fiscală.

Printre obiectivele ANAF se află și implementarea proiectului SAF-T (deja început), care duce la o încasare mai eficientă a taxelor în România. SAF-T, împreună cu facturarea electronică și conectarea caselor de marcat, va oferi Statului Român o colectare a datelor în timp real și va contribui la reducerea evaziunilor fiscale și la creșterea încasărilor taxelor.

În august 2021, România a început să elibereze cărți de identitate electronice pentru a se alinia cu standardele impuse la nivelul Uniunii Europene. ADR a deschis **Sistemul Național Electronic pentru Plată Online**, Ghiseul.ro, pentru interconectarea cu platformele private de plăți și servicii, respectând toate condițiile de securitate necesare. Cu sprijin din partea tuturor nivelurilor societății, de la factori politici la companii private, platforma a reușit să înroleze 950 de instituții, dar cea mai mare realizare a platformei este că a reușit să câștige încrederea populației în soluțiile digitale. Din 1 ianuarie 2021, www.ghiseul.ro a încasat tot atâția bani cât a încasat în total în primii nouă ani. Există 1,1 milioane de utilizatori, iar numărul de tranzacții (128 de milioane

⁷⁵ scoalaviitorului.ro este un proiect gratuit, dezvoltat din fonduri europene, care avea doar 300 de utilizatori înainte de școala online.

de euro)⁷⁶ înregistrate în 2021 reprezintă numărul total de tranzacții înregistrate în primii nouă ani.

Acest lucru dovedește că societatea se poate adapta la soluțiile digitale, când i se restabilește încrederea în soluția oferită. Acum, Ghiseul.ro este prima soluție digitală românească, ce va oferi o aplicație în care utilizatorii vor putea să se autentifice folosind date biometrice⁷⁷.

Inițiative

La sfârșitul lunii noiembrie 2021, **Sistemul Național de Interoperabilitate** a transmis în direct primul flux care era destinat să emită certificatul de atestare financiară pentru municipalitățile din București. A interconectat bazele de date ale Directoratului Local de Taxe și Impozite al Sectorului 6 din București și bazele de date ale Uniunii Naționale a Notarilor Publici din România. Mai mult decât atât, scopul e să faciliteze accesul la bazele de date ale sectorului public printr-o interfață unică. Interoperabilitatea este necesară, pentru că administrațiile publice centrale oferă 1 900 de servicii publice⁷⁸.

PNRR – România se bazează pe Planul Național de Redresare și Reziliență⁷⁹ pentru a îmbunătății și a dezvolta inițiativele. Pilonul de transformare digitală (1,8 milioane de euro) are o singură componentă, și anume Cloud-ul Guvernamental și sistemele publice digitale, iar cel despre Creșterea Inteligentă, Sustenabilă și Incluzivă are două componente: Reforma fiscală și Reforma sistemului de pensii și Susținerea sectorului privat și a sectorului cercetării, dezvoltării și inovării. Alte investiții în digitalizarea administrației publice țin de digitalizarea următoarelor domenii: sistemul de sănătate, magistratura, serviciile publice, achizițiile publice și protecția socială și a muncii.

Cloud-ul Guvernamental, odată implementat, poate contribui la schimbări pozitive pentru municipalități. Unele probleme specifice au fost identificate în timpul diferitelor consultații publice⁸⁰. Printre ele⁸¹ ar trebui subliniat că acest Cloud Guvernamental poate rezolva cel puțin

⁷⁶ <https://www.ghiseul.ro/ghiseul/public>

⁷⁷ Vești bune: în curând atestare fiscală online și app Ghiseul.ro <https://www.euractiv.ro/economic/vesti-bune-in-curand-atestare-fiscala-online-si-app-ghiseul.ro-25961>

⁷⁸ Potrivit inventarului Agenției pentru Digitalizarea României asupra serviciilor publice.

⁷⁹ PNRR-ul României este structurat din 15 componente care acoperă toți cei șase piloni oferiți de Reglementarea 241/2021 a Parlamentului și Consiliului European.

⁸⁰ <https://sgg.gov.ro/new/wp-content/uploads/2020/10/Propunere-de-politica-publica-in-domeniul-e-guvernarii.pdf>

⁸¹ <https://citymanager.online/despre-cloud-guvernamental/>

următoarele probleme: reducerea costurilor pentru servicii IT, hardware, software și operații din sectorul public, pentru servicii ce migrează către platforme noi, reducerea numărului de cereri și servicii (inutile) din sectorul public, reducerea timpului și a costului pentru achiziția unor servicii noi, implementarea unor soluții de securitate standard, îmbunătățite și testate și multe altele.

Concluzii

Creșterea investițiilor în soluțiile digitale

Digitalizarea serviciilor în următorii șase ani ar putea duce la o creștere a PIB-ului pe cap de locuitor în România cu 16,48% și a productivității cu 16,70%⁸².

Interoperabilitatea este un factor necesar pentru a reduce birocrăția și a crește rezultatele pentru o abordare centrată mai mult pe cetățean. Înlăturarea birocrăției începe cu reducerea numărului de formulare pe care trebuie să le completeze un cetățean pentru a obține un act sau o autorizație. Totodată, interoperabilitatea permite dezvoltarea acelor aplicații ce pot fi integrate într-o rută digitală.

Transformarea **Punctului de Contact Unic Electronic (PCUE)** într-o interfață de comunicare reală dintre cetățean și statul român – orice document depus în PCUE ar trebui să aibă valoare legală și să intre în circuitul documentelor legale pentru toate instituțiile.

Aptitudinile digitale ar trebui dezvoltate pentru a beneficia cu adevărat de transpunerile corecte ale soluțiilor de la nivel european. În plus, atât cei care oferă serviciile, funcționarii publici și personalul școlar, cât și utilizatorii finali, trebuie să dețină aceste aptitudini digitale.

⁸² Potrivit unui raport realizat de Deloitte, 2021.

Starea actuală

Digitalizarea serviciilor publice la nivel local în Ungaria

Odată cu răspândirea internetului de bandă ultra-rapidă, alături de îmbunătățirile rapide în privința serviciilor și tehnologiilor digitale, pentru conducerile locale devine extrem de important să ofere din ce în ce mai multe „soluții inteligente” în domeniul sănătății, al serviciilor utilitare publice, al mediului, al transportului și al turismului. Asta le permite conducerilor locale:

- să ofere în mod eficient administrare și servicii publice electronice (biblioteci, arhive);
- să comunice cu cetățenii lor prin interfețe digitale create cu atenție, bine structurate și ușor de utilizat;
- să contribuie la eficientizarea și digitalizarea proceselor lor interne;
- să faciliteze dezvoltările infrastructurale digitale în municipialitate;
- să sprijine digitalizarea întreprinderilor locale;
- și să joace un rol mai important în consolidarea aptitudinilor digitale, a educației rezidenților locali și a antreprenorilor.

Digitalizarea municipialităților se extinde la digitalizarea proceselor interne ale conducerilor municipale (administrație), la toate interacțiunile lor electronice cu factorii de decizie locali (biroul central), rolul municipialității în promovarea dezvoltărilor digitale cu scopul de a ajuta afacerile locale, răspândirea aptitudinilor digitale și îmbunătățirea infrastructurii și a altor aspecte cuprinse în conceptul de „oraș inteligent” sau „smart city”.

Factorii digitalizării: Disponibilitatea digitală a rezidenților și a afacerilor locale și responsabilitățile conducerilor locale

În orice țară, posibilitățile pentru digitalizarea municipală sunt delimitate în mod semnificativ de următorii doi factori:

- nivelul general de dezvoltare din țara respectivă;
- scopul exact al responsabilităților realizate de conducerile municipale (care este nivelul de centralizare/descentralizare în țara respectivă).

În ceea ce privește dimensiunile și indicatorii dezvoltării digitale (Indicele DESI⁸³), Ungaria se poziționează în partea de sus a clasamentului țărilor europene doar în termenii dezvoltării infrastructurii sale digitale. În ceea ce ține de indicatorul DESI cu privire la „conectivitate”, Ungaria s-a clasat pe locul 7 din cele 28 de state membre ale UE. Totodată, disponibilitatea și semnalul național al serviciilor mobile (4G/5G) și prin cablu sunt încă favorabile în Ungaria.

Deocamdată totuși nici sfera publică, nici cea de afaceri nu a putut să profite de avantajele acestor condiții infrastructurale favorabile, în principal din cauza lipsei de motivație și a aptitudinilor digitale necesare.

Pregătirea digitală a sectorului public ungar și intensitatea utilizării serviciilor digitale rămân cu mult în urma așteptărilor guvernului. Potrivit raportului DESI din 2020, în termeni de capital uman (aptitudini digitale), Ungaria se clasează pe locul 19, în timp ce în termeni de utilizare a serviciilor de internet, s-a aflat pe locul 14, iar pentru utilizarea serviciilor publice digitale, a fost pe locul 24.

Situația este chiar mai rea când este vorba de performanțele digitale ale întreprinderilor, un alt grup-țintă important al parteneriatelor și serviciilor la nivel municipal. În termenii indicatorului DESI din 2020 (integrarea tehnologiilor digitale), ce captează starea împărtășirii informațiilor electronice, utilizarea rețelelor sociale și a serviciilor cloud, în special de întreprinderi, precum și a comerțului electronic/online, Ungaria se situează pe locul 26 printre cele 28 de țări studiate.

Un factor care determină în mod fundamental importanța, funcțiile și domeniile-țintă ale digitalizării municipale se află printre responsabilitățile repartizate municipalităților dintr-o țară anume. În acest sens, transformarea sistemului municipal ungar între anii 2010 și 2013 a avut un impact major: sfera responsabilităților ce țin de competența conducerilor locale a fost transformată și redusă substanțial după 2010⁸⁴.

Cele mai semnificative schimbări au avut loc în următoarele domenii: serviciile administrative municipale, educație publică și serviciile publice de sănătate.

⁸³ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/hu/ip_20_1025

⁸⁴ Ilona Pálné Kovács: Az önkormányzati rendszer és a területi közigazgatás átalakulása 2010-2013; Magyar Tudományos Akadémia [Sistemul guvernării locale și transformarea administrației publice regionale între anii 2010 și 2013] / Academia Ungară de Științe, Budapesta, ISSN 2064-4515

Serviciile administrative municipale au fost transferate din birourile registrelor municipale în așa-numitele birouri guvernamentale, sucursale locale ale guvernului central. Instituțiile învățământului preuniversitar (școlile primare și secundare, inclusiv școlile tehnice și vocaționale) au fost puse sub controlul central. În prezent, guvernul central este predominant responsabil de toate serviciile sociale și sanitare specializate, care anterior se aflau în atribuția orașelor ce aveau capacități suficiente pentru a oferi asemenea servicii sau a conducerilor locale de la nivel județean. În același timp și instituțiile care ofereau îngrijire staționară (spitalele) au fost preluate de guvernul central.

Potrivit Actului Ungar cu privire la Conducerile Locale⁸⁵, următoarele servicii locale majore și responsabilități publice revin în atribuția conducerilor locale ungare:

- dezvoltare municipală, urbanism municipal, operațiuni municipale (cimentările publice, iluminatul public, curățarea coșurilor de fum etc.);
- îngrijirea la grădiniță;
- servicii și beneficii pentru bunăstarea socială și a copiilor;
- servicii medicale fundamentale (medici generaliști, dentiști etc.), servicii care ținesc spre un stil de viață sănătos, sănătatea mediului înconjurător (salubritatea publică, controlul dăunătorilor etc.);
- servicii culturale (finanțarea bibliotecilor, educația culturală publică și artele etc.)
- eforturi locale de conservare a naturii și a mediului înconjurător, managementul apei, prevenirea daunelor provocate de ape, rezerva de apă potabilă și evacuarea apelor uzate, tratarea și înlăturarea apelor reziduale (servicii de canalizare);
- managementul fondului locativ rezidențial și al spațiilor publice locale;
- cooperarea în garantarea siguranței publice a municipalității;
- ocuparea forței de muncă publice locale;
- responsabilități ce implică taxe locale, planificare economică și turism;
- sport, activități pentru tineri;
- oferirea de transport public local;
- managementul deșeurilor;
- servicii de termoficare districtuale.

⁸⁵ Actul CLXXXIX din 2011, cu privire la Conducerile Locale în Ungaria (abreviat Mötvt în limba maghiară).

Digitalizarea municipală într-un context strategic: obiective și rezultate

În ultimi zece ani, strategiile digitale ungare s-au concentrat din ce în ce mai mult pe digitalizarea municipală. Planul de acțiune digital reînnoit, adoptat pentru perioada dintre 2010 și 2014⁸⁶, includea doar idei referitoare la dezvoltarea spațiilor sociale ale municipalității digitale, precum și la sistemele inteligente de transport local.

Strategia Națională de Comunicare Informativă adoptată în 2014 a stabilit obiectivul ca cel puțin trei proiecte referitoare la orașul inteligent să fie lansate până în 2016 în oricare dintre următoarele domenii: inițiative de sănătate electronice, sisteme de transport inteligente, rețele inteligente, soluții pentru mediul înconjurător, orașe inteligente, contorizare inteligentă și IT verde (informații și tehnologii de comunicare eficiente din punct de vedere energetic).

Strategia Națională de Digitalizare

Mergând mai departe, Strategia Națională de Digitalizare⁸⁷, redactată în 2020, se extinde la multe dimensiuni ale digitalizării municipale și conține o analiză detaliată a rezultatelor deja obținute. Printre realizările de până acum din acest domeniu, în urma evaluării Strategiei Naționale de Digitalizare, s-a constatat că cea mai importantă este crearea și extinderea obligatorie a ASP-urilor municipale (Furnizorii de servicii pentru aplicații). În 2019, toate municipalitățile din Ungaria s-au alăturat acestui sistem.

Sistemul ASP, ce a fost construit din fonduri europene, oferă o platformă unică și accesibilă tuturor celor 3 200 de conduceri municipale din Ungaria. Prin acest sistem ele au acces la servicii cloud ce cuprind aplicații digitale de care au nevoie pentru a-și îndeplini diversele responsabilități, prin urmare îmbunătățind abilitatea lor de a servi mult mai eficient publicul⁸⁸. Gama de servicii accesibile este mai degrabă extinsă și include un sistem pentru administrarea documentelor, un site pentru conducerea municipală, un site pentru administrarea electronică (cu un serviciu ce include posibilitatea de a completa formulare online),

⁸⁶ https://infoter.hu/attachment/0003/2700_digitalis_megujulas_cselekesi_terv.pdf

⁸⁷ <https://2015-2019.kormany.hu/download/f/58/d1000/NDS.pdf>

⁸⁸ https://ec.europa.eu/isa2/az-%C3%B6nkorm%C3%A1nyzati-asp-mint-helyi-%C3%B6nkorm%C3%A1nyzatok-digitaliz%C3%A1ci%C3%B3j%C3%A1nak-j%C3%B3gyakorlata-%C3%B6sszhangban-az_en

un sistem de înregistrare a proprietăților, un sistem de administrare a taxelor municipale, un sistem pentru managementul relațiilor industriale și comerciale, precum și un sistem pentru evidența proprietăților și moștenirilor.

În fruntea priorităților pe termen scurt în Strategia Națională de Digitalizare se află crearea unui serviciu pentru platforma orașului inteligent operată central, pe care Strategia își dorește să îl extindă la întregul sistem municipal⁸⁹. Această inițiativă a fost inspirată, probabil, de succesul sistemului ASP. Încă o dată, scopul este realizarea unui serviciu central, bazat pe cloud și gata de a fi utilizat pentru a sprijini digitalizarea administrațiilor municipale.

Acest serviciu va fi structurat modular, adaptat la nevoile municipalităților respective. Utilizarea lui va face posibilă înlocuirea serviciilor existente izolat cu un proiect de dezvoltare digitală unic și integrat. Platforma este creată de Lechner Knowledge Center⁹⁰ și încă se află în faza de dezvoltare. Deocamdată, sunt procesate⁹¹ rezultatele testelor adunate în Monor, un „oraș inteligent model” creat de guvern.

Orașul Inteligent

În ceea ce privește cursul viitoarei strategii digitale, Strategia Națională de Digitalizare se bazează pe ideea unui oraș inteligent ca model de viitor pentru activitatea administrațiilor municipale din Ungaria. Bazată pe definiția Strategiei Naționale de Digitalizare, o municipalitate poate fi considerată „inteligentă” atunci când anumite soluții tehnologice devin o parte din viața de zi cu zi a orașului, inclusiv transporturile (parcățile), chestiunile administrative de rutină (administrațiile publice), utilitățile publice, întreținerea și utilizarea spațiilor publice, precum și alte servicii, inclusiv serviciile sociale. Aceste servicii folosite de public în viața de zi cu zi, în cele din urmă, pot fi combinate pentru a crea un sistem unic și coordonat al operațiunilor urbane.

Mai mult, Strategia Națională de Digitalizare propune, de asemenea, că un oraș poate fi considerat inteligent atunci când dezvoltările noi sunt însoțite de noi tipuri de factori de decizie (factori de decizie ce se bazează pe participare) și de soluții operaționale și organizaționale care ajută la ușurarea adaptării la nevoile consumatorilor. În plus față de soluțiile mai spectaculoase, principalul model de management al

⁸⁹ Precedentul a fost Decretul Guvernamental Nr. 252/2018. (XII. 17).

⁹⁰ <https://lechnerkozpont.hu/>

⁹¹ Decret Guvernamental Nr. 2040/2017. (XII. 27).

unui oraș inteligent se bazează pe colectarea continuă de informații digitale și de date, gestionarea acestora și repartizarea responsabilităților municipale în funcție de informațiile colectate.

Funcționarea inteligentă a municipalităților necesită, de asemenea, o abordare responsabilă, orientată spre afaceri, care însă nu este centrată pe profituri, ci pe economii ce pot fi utilizate pentru a investi în dezvoltarea unor proiecte care au ca rezultat îmbunătățirea sustenabilității.

Dezvoltările orașului inteligent în practică

În Ungaria, știm că există 200 de proiecte de dezvoltare care vizează orașul inteligent⁹². Majoritatea inițiativelor ce țin de orașele inteligente ungare au avut loc în următoarele domenii majore:

- Servicii publice digitale de informații (de ex: sistemele informaționale geografice ce pot fi accesate digital de către public în Szigetszentmiklós, Újbuda, Törökbálint, Jászfényszaru și Dunakeszi, Aplicația HELLO Gödöllő⁹³, Aplicația Orașului – Kecskemét⁹⁴, Aplicația Orașului – Tiszaújváros⁹⁵ și site-ul pentru bugetul inteligent în Zugló⁹⁶);
- Servicii digitale pentru operațiunile municipale (de ex: sistemul de termoficare geotermic al satului Mályi⁹⁷ și introducerea sistemelor inteligente de camere de supraveghere și de iluminat în spațiile publice în diverse municipalități);
- Dezvoltări inteligente pentru transport: transportul public (de ex: aplicația BKK Futár a companiei de transport public din Budapesta, care oferă monitorizarea în timp real a vehiculelor pe rutele companiei împreună cu programul sosirilor și plecărilor, precum și orice întâzieri⁹⁸); ciclismul public (Győr, Pécs, Budapesta, Esztergom-Párkány); parcare inteligentă (Szentendre, Kecskemét, Józsefváros și Kaszásdűlő au construit un sistem bazat pe senzori ce ușurează parcare în mod mai convenabil și eficient);

⁹² <http://okosvaros.lechnerkozpont.hu/hu/peldatar>

⁹³ <https://helloworldo.app/>

⁹⁴ <https://cityapp.hu/kecskemét>

⁹⁵ <https://cityapp.hu/tiszaújváros>

⁹⁶ <https://koltsegvetes.zuglo.hu>

⁹⁷ <http://pannergy.com/projektek/#miskolc>

⁹⁸ <https://futarbkk.hu/>

- Conectarea producătorilor și a consumatorilor locali (de ex: Mikroker⁹⁹, un motor de căutare național pentru alimente artisanale, Nekedterem¹⁰⁰ și Youtyúk¹⁰¹, două motoare naționale de căutare pentru alimente; și comunitățile locale ale consumatorilor locali din Debrecen, Miskolc, Kecskemét și Csömör).

Per ansamblu, trăsăturile comune ale celor mai multe dintre proiectele de dezvoltare a orașelor inteligente ungare sunt că, în general, reies ca proiecte comune ale corporațiilor multinaționale și ale conducerilor municipale – ocazional universități – de obicei cu finanțare parțială sau totală din partea Uniunii Europene¹⁰².

Ele tind, de asemenea, să fie proiecte-pilot și sunt modelate ca toate proiectele de acest tip, adică se schimbă în timp ce sunt în desfășurare (comparativ cu prezentările spectaculoase din planurile inițiale, rezultatul final este mult mai modest). Aceste proiectele de dezvoltare a orașului inteligent, de obicei, tind să fie complexe în abordare, adică să includă simultan: infrastructură, hardware, software, aplicații și dezvoltarea resurselor umane deopotrivă.

Concluzii

În Ungaria, cadrul fundamental al dezvoltării digitale la nivel municipal nu este foarte favorabil. Nivelul ungar al disponibilității digitale este sub media europeană¹⁰³, sfera responsabilităților efectuate la nivelul conducerilor municipale s-a redus substanțial între anii 2010 și 2013, din cauza eforturilor de centralizare comprehensivă a guvernului. Mai mult decât atât, resursele europene și naționale pentru dezvoltarea politicilor sunt alocate în funcție de preferințele politice. Astfel, orașele în fruntea cărora se află o conducere progubernamentală au șanse mai mari să obțină resursele necesare dacă depun dosarul pentru anumite granturi¹⁰⁴.

Problemele legate de disponibilitatea digitală, îngustarea spațiului de manevră a municipalităților și alocarea inegală a resurselor nu sunt singurele provocări. Cu toate că majoritatea marilor orașe ungare au

⁹⁹ <https://microker.hu>

¹⁰⁰ <https://nekedterem.hu/>

¹⁰¹ <https://rendeles.youtyuk.hu>

¹⁰² <https://docplayer.hu/18321884-Top-ginop-forrasok-az-okos-varos-projektek-szolgalataban.html>

¹⁰³ Indicele economiei și societății digitale (DESI) 2020, <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>

¹⁰⁴ <https://hu.euronews.com/2021/09/23/a-bizottsaghoz-fordultak-a-magyar-varosok-kozt-igazsagtalanalul-szetosztott-tamogatások-miat>

recunoscut deja posibilitățile inerente în implementarea tehnologiilor pentru informații și comunicare (ICT), această perspectivă nu a fost urmată de crearea unui cadru strategic unic, de aceea dezvoltările relevante tind să fie în mare parte ad-hoc și/sau determinate de finanțarea din partea guvernului central sau a Uniunii Europene.

Acum, în Ungaria se dezvoltă un cadru standard pentru susținerea metodologică, un serviciu pentru o platformă a orașului inteligent, care să fie operată central și care să poată contribui la o abordare mai integrată în proiectele de dezvoltare a orașului inteligent în anii următori.

Totuși, este necesară și o schimbare a atitudinii conducătorilor administrațiilor locale. În prezent, majoritatea conducerilor locale din Ungaria nici nu sunt complet conștiente de starea exactă a infrastructurii digitale a municipalității lor și nici nu au o imagine clară a gamei de servicii de comunicare informativă care sunt disponibile local, serviciile la care rezidenții sau întreprinderile mici și mijlocii (IMM-uri) au acces sau pe care le folosesc ori a disponibilității lor digitale sau a tiparelor de consum.

Nu cunoaștem niciun oraș din Ungaria în care eforturile pentru a crea un „oraș inteligent” s-au extins simultan către toate domeniile operațiilor municipale și în care acestea au fost combinate pentru a crea un sistem interconectat (integrat).

Starea actuală

Digitalizarea serviciilor publice la nivel local în Republica Moldova

Republica Moldova are toate premisele necesare, cerințele legale și tehnice pentru o digitalizare ușoară a serviciilor publice, inclusiv cele de la nivel local. Totuși, nivelul de adoptare și utilizare a serviciilor digitale rămâne scăzut, mai ales dacă e să analizăm situația la nivel local.

În ceea ce ține de viteza internetului, Moldova are una dintre cele mai bune conexiuni, 76%¹⁰⁵ din populație folosind în mod constant internet prin fibră optică. De asemenea, tot mai mulți oameni utilizează rețelele mobile oferite de companiile de telecomunicații, odată ce 98% din teritoriul Republicii Moldova este acoperit de rețele de internet de înaltă capacitate.

Totuși, în unele municipalități și regiuni care sunt situate departe de principalele autostrăzi sau în unele zone limitrofe, rețeaua mobilă de internet necesită îmbunătățiri serioase. Potrivit statisticilor, numărul telefoanelor conectate este de peste patru milioane, ceea ce depășește populația cu aproape o dată și jumătate¹⁰⁶. Analiza Disponibilității Digitale UNDP a Republicii Moldova¹⁰⁷ precizează că Moldova are un progres bun în dezvoltarea infrastructurii digitale, inclusiv implementarea conectivității finale și de bandă largă, dar lipsa abilităților de a implementa și a susține proiectele digitale este o problemă generală, inclusiv disponibilitatea limitată a profesioniștilor din domeniul IT.

Guvernul a făcut câteva eforturi pentru a oferi finanțare, sprijin tehnic, dar acestea sunt percepute ca fiind insuficiente pentru implementarea cu succes a proiectelor digitale. Același raport precizează că nivelul de încredere, inclusiv cu privire la reglementările ce țin de confidențialitate, rămâne scăzut, aceleași scoruri joase se pot observa și în sfera abilităților digitale și a percepțiilor sociale sau culturii față de transformările digitale.

¹⁰⁵ <https://datareportal.com/reports/digital-2021-moldova>

¹⁰⁶ Igor Ciurea, Igor Aramă, The Best Way Bulletin, LID Moldova, 2020.

¹⁰⁷ https://moldova.un.org/sites/default/files/2021-09/Raport_Digit-RA-MD%2520eng.pdf

O problemă sistemică pentru implementarea pe scară largă a serviciilor digitale la nivel local este decalajul digital foarte mare dintre zonele rurale și cele urbane din Republica Moldova atât la nivelul cetățenilor, cât și la nivelul disponibilității funcționarilor publici și a angajaților municipalităților de a accepta și a folosi resursele digitale.

Ecosistemul digital de guvernare vastă

Baza legală pentru utilizarea serviciilor digitale de către autoritățile locale este reglementată de Legea 436-XVI¹⁰⁸, care stipulează participanții la schimbul de date, Legea 142¹⁰⁹, care stipulează condițiile și cerințele interoperabilității sistemelor și a distribuirii datelor, precum și de decizia 211 a Guvernului, care specifică funcționalitățile platformei MConnect Interoperability.

Interoperabilitate și schimb de date

Folosind MConnect, autoritățile locale pot accesa și utiliza, pentru munca lor zilnică, informații din diversele registre de date, inclusiv din Registrul de Evidență a Populației, Registrul Entităților Legale, Compania Națională de Asigurări de Sănătate etc. Pe lângă aceste oportunități și posibilități, doar un număr limitat de municipalități folosesc în mod activ întregul potențial al acestor instrumente, multe autorități locale, din diverse motive, preferând munca birocratică și lentă, folosind documente în format fizic. Acest lucru se întâmplă, pentru că nu se organizează campanii de informare și pentru că nu există legătură între diferite servicii și baze de date, totodată, din cauza interfețelor greu de utilizat, a nivelului scăzut de încredere în soluțiile digitale, de asemenea, din cauza lipsei cooperării între instituții și din cauza faptului că uneori, funcționarii publici refuză să accepte și să utilizeze aceste resurse digitale. O îngrijorare serioasă o prezintă situația din municipalitățile rurale mici, unde nivelul de adoptare este, mai curând, inexistent. Situația este puțin mai bună în orașele mari care sunt centre regionale, dintre care cea mai interconectată municipalitate este capitala Republicii Moldova, Chișinău.

¹⁰⁸ <http://www.descentralizare.gov.md/doc.php?l=ro&id=654&idc=253>

¹⁰⁹ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=105501&lang=ro

Identitatea digitală

Moldova a dezvoltat un sistem de licență digital MPass¹¹⁰, care permite înregistrarea utilizatorilor pentru a accesa serviciile digitale și sistemele de informații, autentificarea utilizatorilor și oferirea informațiilor despre ei care sunt necesare pentru autorizări legale adecvate și management. În prezent, MPass are peste 143 000 de utilizatori activi.

Semnătura electronică și cea holografică are aceeași putere în Republica Moldova, potrivit Legii 91¹¹¹, dar chiar și acest aspect este reglementat, nivelul de acceptare al funcționarilor publici cu privire la documentele semnate digital este încă foarte limitat, în special în zonele rurale. Diferențele de dezvoltare digitală dintre zonele urbane și cele rurale din Moldova sunt evidente.

Există trei metode active și disponibile de autentificare digitală: semnătura mobilă emisă de două companii de telecomunicații (Orange și Moldcell), semnătura mobilă emisă de STISC¹¹² și cartea de identitate electronică emisă de Agenția de Servicii Publice. Noul Guvern ales a anunțat recent că un nou tip de certificat pentru semnătura digitală va fi dezvoltat, folosind un analog al Smart-ID-ului¹¹³ estonian, bazat doar pe o aplicație pentru telefoanele inteligente, ceea ce are potențial de a porni în mod rapid utilizarea semnăturii digitale în Moldova.

Certificatul pentru semnătura digitală nu este obligatoriu în Republica Moldova ceea ce creează o posibilitate limitată pentru implementarea la scară largă a serviciilor digitale. Mulți deținători de certificate digitale le folosesc doar ocazional, fiind forțați să le utilizeze de diversele reglementări (în special funcționarii publici, contabilii etc.). Alte aspecte derutante sunt: diversele puteri sau statute ale semnăturii digitale din cauza diferitelor metode de autentificare, ceea ce creează o lipsă de claritate, termene limitate ale certificatelor de autentificare și ale validității acreditărilor, proceduri birocratice în procesul de depunere a actelor pentru certificate noi sau pentru reînnoirea celor existente.

¹¹⁰ <https://mpass.gov.md>

¹¹¹ <https://documente.net/document/lege-privind-semnatura-electronica.html>

¹¹² <https://stisc.gov.md/ro>

¹¹³ <https://www.egov.md/en/communication/news/digital-opportunities-and-electronic-public-services-presented-diaspora-congress>

MSign¹¹⁴ este un sistem guvernamental integrat, ce permite aplicarea pentru semnătura digitală a unui document, verificarea autenticității semnăturii de pe un document semnat digital, validarea unor acțiuni atunci când se utilizează diverse sisteme informaționale și care integrează toate tipurile de certificate de semnături digitale. În prezent, prin intermediul sistemului MSign, sunt solicitate lunar peste două milioane de semnături digitale.

Registruul MPower¹¹⁵ este un alt sistem funcțional care le permite persoanelor fizice și entităților legale să împuternicească terțe părți pentru a utiliza în jur de 70 de servicii și documente (certificate ce țin de evenimentele de viață, informații din diverse registre, licențe, autorizații etc.).

MPay¹¹⁶ este un serviciu guvernamental de plată universală pentru serviciile publice, oferind posibilitatea de a plăti aproape 800 de servicii de la 88 de furnizori de servicii, prin intermediul a 14 instituții intermediare (bănci, terminale de plată, operatorul poștal național al Moldovei etc.).

Progresele istorice ale serviciilor digitale pentru autoritățile locale. Soluții digitale existente pentru autoritățile locale și percepția cetățenilor

Guvernul Republicii Moldova a reușit să digitalizeze 126 de servicii publice din cele 580 de servicii existente pentru cetățeni și afaceri¹¹⁷. Acest lucru s-a realizat în principal prin intermediul Agenției de Guvernare Electronică a Republicii Moldova (care deține rolul de conducător în dezvoltarea serviciilor digitale la nivel național), în cooperare cu diversele ministere și instituții de stat, o atenție specială aparținând Agenției pentru Servicii Publice (ASP). Chiar dacă municipalitățile au mandatele și puterile care le permit să-și creeze propriile servicii digitale, doar foarte puține dintre ele au abilitățile necesare pentru a face acest lucru, în principal capitala Chișinău și alte câteva orașe mari.

Potrivit sondajului național despre percepția publică, asimilarea și sprijinul oamenilor pentru guvernarea electronică și modernizarea serviciilor guvernamentale¹¹⁸, efectuat de Agenția de Guvernare Electronică în

¹¹⁴ <https://msign.gov.md/#/>

¹¹⁵ <https://www.asp.gov.md/en/mpower>

¹¹⁶ <https://mpay.gov.md>

¹¹⁷ Igor Ciurea, Igor Aramă, The Best Way Bulletin, LID Moldova, 2020.

¹¹⁸ <https://www.egov.md › en › file › 6480 › download?token=r0lglpa5>

2020, 22,6% din populație și-ar dori să obțină serviciile într-o singură locație, iar mai puțin de 11%, online sau pe telefon.

În prezent, un număr total de 85 de servicii publice sunt în proces de modernizare, inclusiv obținerea majorității certificatelor ce țin de evenimente de viață, sprijin pentru șomaj, permise de conducere, înregistrarea entităților legale, emiterea pensiilor etc. Cele mai folosite servicii digitale în 2020 au fost serviciile fiscale (32,8%), serviciile de cadastru (23,2%), certificate judiciare (19,3%) și certificatele Agenției pentru Serviciile Publice emise prin canale digitale (19,1%). Aproape 50% din serviciile online au fost solicitate de tineri (18-29 ani) și doar 37% dintre utilizatori au putut să acceseze aceste servicii singuri, lucru ce subliniază că persoanele din diferite categorii de vârstă dispun de diferite competențe digitale. Reconstruirea acestor servicii și utilizarea lor pe o scară mai largă sunt cruciale pentru dezvoltarea de noi servicii la nivel local.

Printre planurile actuale ale guvernului în acest sector se regăsește crearea unor Centre Unice de Servicii (CUPS). CUPS sunt niște canale alternative de servicii, create în prezent, unde biroul central este asigurat de o a treia instituție ce unifică emiterea diverselor servicii într-o singură locație. Prin intermediul CUPS, cetățenii vor fi informați cu privire la identificarea unui serviciu dorit, a documentelor necesare, a aplicațiilor, a pașilor ce urmează să fie implementați. Specialiștii CUPS îi vor ajuta pe cetățeni când accesează un serviciu sau le vor oferi acces prin intermediul computerelor CUPS, ar putea depune actele în numele lor dacă o asemenea solicitare va fi făcută de către clienți. În prezent, Agenția de Guvernare Electronică implementează o rețea ce conține 22 de CUPS în 17 municipalități mici și în cinci birouri consulare din străinătate, utilizând 24 de servicii în programul-pilot (2021-2022)¹¹⁹.

Portalul de Servicii Publice, care este o platformă de servicii națională, reprezintă o interfață pentru accesarea serviciilor publice digitale, disponibile pe platforma www.servicii.gov.md ce are peste 500 000 de utilizatori unici pe an. Noua versiune dezvoltată (2.0) are o interfață mult mai ușor de utilizat, este adaptată la utilizarea de pe telefoanele inteligente, are o opțiune de căutare mult mai avansată, permite o interacțiune mult mai optimizată cu utilizatorii, incluzând

¹¹⁹ Informații oferite de Agenția de Guvernare Electronică a Republicii Moldova.

un chat, și corespunde standardelor europene ale Portalurilor Digitale Unice.

Diverse municipalități implementează un anumit număr de soluții locale, dar numărul acestor soluții este încă foarte mic, din cauza lipsei resurselor umane și financiare, a coordonării slabe dintre stat și autoritățile locale, a cooperării insuficiente cu firmele ICT, a lipsei de încredere în serviciile digitale și a conducerii slabe din această sferă. De exemplu, în unele municipalități¹²⁰ este posibilă accesarea serviciilor de plată prin MPay direct de pe site-ul municipalității (plata grădinițelor, certificate emise de primărie, certificate urbanistice, acorduri de vânzare etc.). În orașul Cahul, funcționează o platformă numită Alerte. MD¹²¹ în care orice cetățean poate să sesizeze o problemă ce trebuie rezolvată și care este trimisă automat municipalității pentru analiză. Chiar dacă această platformă este funcțională, ea este utilizată de un număr foarte mic de oameni, pentru că aceștia nu înțeleg cum ar putea platforma să le rezolve problemele. Din păcate, această platformă, care funcționase și pentru capitala Chișinău, a fost oprită din aceleași motive și din lipsa resurselor.

O realizare importantă a autorităților în 2020 a fost lansarea Portalului Guvernamental pentru Cetățeni (MCabinet)¹²² în care fiecare cetățean putea să analizeze un set vast de informații despre el însuși (13 seturi de date), utilizând instrumente de autentificare sigure. Printre informațiile disponibile în portal se regăsesc documente legate de identitate, dețineri de proprietăți și autoturisme, entități legale cu privire la utilizator, asigurări sociale și medicale, amenzi, plăți electronice, alerte personalizate etc., inclusiv istoricul de acces anterior al informațiilor. Guvernul speră ca MCabinet să fie o platformă care să sporească utilizarea serviciilor online în Moldova și, prin urmare, să fie un catalizator pentru utilizarea și dezvoltarea noilor servicii, inclusiv la nivel local.

Perspective de viitor, provocări și recomandări pentru autoritățile locale în ceea ce privește dezvoltarea serviciilor digitale

Anul 2021 a fost unul foarte important pentru dezvoltarea soluțiilor digitale în Republica Moldova, deoarece noul guvern a pus accentul

¹²⁰ <http://primariacahul.md>

¹²¹ <https://alerte.md>

¹²² <https://mcabinet.gov.md/ro>

pe transformarea digitală a țării, făcând-o o prioritate¹²³. Pentru prima dată în istoria Moldovei s-a stabilit o structură conducătoare care este responsabilă pentru reforma digitală. În acest sens a fost creată o funcție nouă, și anume cea de Vicepremier pentru Digitalizare, persoana responsabilă are rolul de coordonator între toate ministerele, agențiile și entitățile specializate ale statului.

Abordarea întregii societăți în digitalizare este o prioritate pentru noul guvern ceea ce înseamnă mult mai multă cooperare coordonată cu autoritățile locale. Guvernul lucrează îndeaproape cu Congresul Autorităților Locale din Moldova (CALM)¹²⁴ pentru această prioritate nouă și, în curând, va fi lansată o abordare sistemică a dezvoltării serviciilor digitale pentru nivelul local numită eAPL (e-Administrație Publică Locală).

În prezent, eAPL se află în faza de concept¹²⁵, dar viziunea Agenției de Guvernare Electronică cu privire la unificarea, standardizarea și digitalizarea serviciilor publice la nivel local include dezvoltarea unui sistem de asistență software pentru eAPL care va combina următoarele aspecte:

- eAPL va fi un sistem multi-utilizator, ceea ce înseamnă că același sistem și aceeași soluție are potențialul de a fi folosit de toate municipalitățile dispuse să se alătore, dar și de administrația și managementul său;
- eAPL va deține un set de procese standard pentru optimizarea utilizatorilor într-un mediu digital, fiind conectat la surse de date administrative;
- aceste procese vor fi identificate și implementate treptat, începând cu cele mai critice nevoi și servicii utilizate;
- eAPL va exclude funcțiile altor sisteme informatice. În același timp, acestea ar trebui să fie interconectate și ar trebui să fie asigurate posibilitatea de a fi ușor integrate, de exemplu: notificări cu privire la înregistrarea unei entități legale, autorizații și permise de construcție, înregistrări ale proprietăților, registre ale evenimentelor de viață etc.

¹²³ <https://gov.md/ro/content/iurie-turcanu>

¹²⁴ <https://www.calm.md>

¹²⁵ <http://old.calm.md/libview.php?l=ro&idc=66&id=6223&t=/SERVICIUL-PRESA/Comunicate/Perspectivile-e-guvernarii-locale-din-Republica-Moldova-un-domeniu-de-cooperare-strategica-intre-CALM-i-Agentia-de-Guvernare-Electronica>

eAPL va fi implementat în câteva etape, începând cu analiza proceselor existente pentru cetățenii privați, entități publice și antreprenori, inclusiv schițarea proceselor și serviciilor, dezvoltarea documentelor nemodificate, identificarea deficiențelor și problemelor autorităților locale în ceea ce ține de utilizarea soluțiilor digitale și selectarea serviciilor concentrate pentru a fi testate ca o parte a sistemului eAPL. Standardizarea serviciilor va fi dezvoltată după această etapă (așa-numitele versiuni TO BE), urmată de automatizarea serviciilor, dezvoltarea și implementarea politicilor de securitate cu privire la utilizarea datelor la nivel local.

Există câteva recomandări generale pentru dezvoltarea viitoare a serviciilor pentru autoritățile locale care ar trebui să fie emise de stat (Agenția de Guvernare Electronică), entitățile autorităților locale (la nivel municipal și regional) și organismele reprezentative (CALM):

- soluțiile ar trebui să fie dezvoltate utilizând o abordare incluzivă și sistemică după o analiză solidă a realităților și nevoilor, împreună cu reprezentanții autorităților locale de mărimi și din locații geografice diferite din Moldova, Congresul Autorităților Locale din Moldova, diverse tipuri de funcționari publici de la nivel local, nu numai conducători politici de frunte, ci și secretari municipali, ingineri de cadastru, lucrători sociali etc.;
- soluțiile trebuie să fie ușor de utilizat, intuitive, ușor de accesat, complet interoperabile, ținând cont de divizarea digitală existentă, inerția menținerii serviciilor în versiune de hârtie și proceduri birocratice ineficiente;
- atât pentru funcționarii publici care lucrează în cadrul autorităților locale, cât și pentru cetățeni, trebuie să fie organizate campanii de informare mari și sistemice precum și programe specifice pentru subiecte și direcții specializate, implicând antreprenori locali, instituții educaționale, instituții non-guvernamentale, biblioteci și cetățeni activi, pe cât de mult posibil, creând sentimentul de implicare, explicând beneficiile oferite de utilizarea serviciilor digitale, din diverse perspective;
- identificarea persoanelor care facilitează și promovează utilizarea serviciilor digitale, o atenție specială fiind acordată construirii abilităților manageriale ale primarilor locali, consilierilor și funcționarilor publici, pentru utilizarea zilnică a serviciilor digitale;

- construirea unei legături puternice între autoritățile locale și instituțiile statului responsabile pentru digitalizarea serviciilor și proprietarii registrelor de date, pentru a asigura un schimb de date sigur și fără impedimente, precum și protecția datelor accesate;
- organizarea unor activități incluzive și generale legate de creșterea continuă a utilizării serviciilor digitale, inclusiv utilizarea la scară largă a instrumentelor pentru autentificarea semnăturii digitale, utilizarea soluțiilor existente etc.

Starea actuală

Digitalizarea serviciilor publice la nivel local în Finlanda

Finlanda – liderul reformei digitale

„În prezent, societatea finlandeză se află într-o perioadă de tranziție, care include ample reforme structurale. Un cadru favorabil pentru schimbări este oferit de digitalizare. Acesta ne provoacă să punem sub semnul întrebării metodele și practicile existente și să le facem mai eficiente și mai flexibile.”

Ministrul de Finanțe

Finlanda, alături de celelalte țări nordice, este văzută ca un lider digital în Europa și chiar la nivel global¹²⁶. Indicele Economiei și Societății Digitale (DESI) al Comisiei Europene, care sintetizează indicatorii privind performanța digitală a Europei și urmărește progresul țărilor din Uniunea Europeană, plasează Finlanda pe primul loc.

Finlanda este o țară conducătoare când vine vorba de pregătirea pentru utilizarea 5G și de dimensiunea

capitalului uman, într-un sens ce acoperă „competențele utilizatorilor de internet” și „aptitudinile avansate și dezvoltarea”. Finlanda este un lider în ceea ce ține de reforma digitală a afacerilor, dar mai important, Finlanda este un lider în ceea ce privește oamenii care utilizează serviciile publice digitale.

Potrivit DESI, dacă e să analizăm aspectele ce țin de cererea și oferta serviciilor publice digitale și de accesul la informații, și aici, Finlanda se clasează foarte sus. Peste 90% din utilizatorii de internet, care trebuie să depună formulare completate la administrația publică, utilizează portaluri guvernamentale. Deși Finlanda nu se află în fruntea clasamentului atunci când este vorba de măsura în care interacțiunea cu administrația publică se poate realiza complet online, ea face parte din cele 14 țări fruntașe în clasamentul celor care utilizează guvernarea electronică.¹²⁷

Cum de Finlanda este un lider global în digitalizare? Un motiv important este povestea de succes a companiei Nokia, care încă din anii '90 s-a

¹²⁶ Nordregio (2019).

¹²⁷ Comisia Europeană (2020).

folosit de încurajarea factorilor de decizie publici pentru reforma digitală. Deși Nokia nu mai este printre cele mai solicitate companii de telefoane mobile din lume, totuși este unul dintre cei mai mari furnizori de echipament și servicii 5G din prezent.¹²⁸

Actualmente, digitalizarea este integrată în societatea finlandeză. Conceptul joacă un rol important atât în Programul Guvernamental, cât și în sectorul privat. Se poate spune că premisele pentru o digitalizare de succes a serviciilor publice sunt grozave. Chiar și potrivit legii finlandeze – Actul de Furnizare a Serviciilor Digitale – autorităților li se solicită să ofere tuturor posibilitatea de a trimite digital mesaje și documente ce țin de cazurile lor.¹²⁹

Cadrul strategic internațional

Transformarea digitală a administrațiilor publice locale în Finlanda este încurajată și susținută nu numai la nivel național, dar și la nivel nordic și european. Programa Strategică a Comisiei Europene „O Cale spre Deceniul Digital”¹³⁰ din septembrie 2021 are ca țel stabilirea unui cadru de guvernare pentru a ajuta realizarea scopurilor expuse în „busola pentru dimensiunea digitală 2030” din martie 2021. Busola pentru dimensiunea digitală 2030 a subliniat calea europeană pentru economia și societatea digitalizată și a propus un set de țeluri concrete, cum ar fi de exemplu, în domeniul serviciilor publice.

Până în 2030 toate serviciile publice cheie ar trebui să fie disponibile online. Toți cetățenii vor avea acces la registrele lor medicale electronice, iar 80% din cetățeni ar trebui să dețină o carte de identitate electronică. „O Cale spre Deceniul Digital” sprijină acest țel prin înlăturarea barierelor care împiedică accesul la serviciile publice electronice și asigură disponibilitatea lor și în afara țării. Această inițiativă, susține, de asemenea, Orașele Inteligente din toată Europa – orașe ce folosesc tehnologia pentru a fi mai eficiente¹³¹. Programul Europa Digitală este un program nou cu fonduri europene ce sprijină și accelerează proiecte care contribuie la transformarea digitală a UE.¹³²

Finlanda, făcând parte din țările nordice, în mod natural este foarte implicată în digitalizarea sectorului public la nivel nordic. Viziunea

¹²⁸ Toolbox Finlanda (2021) – un site în care se găsesc tot felul de informații despre Finlanda.

¹²⁹ Lag om tillhandahållande av digitala tjänster (306/2019).

¹³⁰ Comisia Europeană (2021b).

¹³¹ Comisia Europeană (2021b).

¹³² Comisia Europeană (2021c).

Consiliului Nordic de Miniștri este că, împreună, țările nordice și baltice vor alcătui cea mai integrată regiune din lume, iar acesta este un principiu ce ghidează cooperarea nordică în privința digitalizării.¹³³ Planul de acțiune al Consiliului Nordic de Miniștri, Vision 2030, care rulează din 2021 până în 2024, implică o zonă de interes în ceea ce privește tranziția digitală incluzivă și verde.¹³⁴

Consiliul Nordic de Miniștri pentru Digitalizare (MR-DIGITAL) are câteva obiective, printre care și dezvoltarea unei infrastructuri digitale unite pentru cetățenii regiunii, pentru afaceri și administrații. Alte două aspecte prioritare țin de crearea unei singure piețe digitale și de promovarea unor soluții digitale inovatoare¹³⁵.

Cadrul strategic național

Conceptul de digitalizare este integrat în Programul Guvernamental Finlandez 2019-2023. Programul include obiectivul de a dezvolta și a introduce soluții noi, facilitate de digitalizare și de progrese tehnologice, pentru a crește competențele sectorului public și pentru a promova cooperarea dintre sectorul public și cel privat.¹³⁶

Procedurile administrative din municipalități variază și uneori sunt incoerente, prin urmare, în februarie 2020, a fost creat Programul pentru Promovarea Digitalizării („Programul de Digitalizare”). Programul de Digitalizare a fost adoptat pentru a implementa obiectivul enunțat în Programul Guvernamental. Programul sprijină și încurajează autoritățile publice să-și facă serviciile disponibile în mod digital până în 2023.¹³⁷

Programul are patru zone de interes: de a aplica și a dezvolta legislația necesară, de a realiza progrese în privința serviciilor publice digitale, de a dezvolta și a stabili un sprijin digital și de a face serviciile pentru afaceri disponibile doar în format digital. Acest lucru include și administrația publică la nivel local. Progresul acestor zone de interes va fi urmărit folosind un set de indicatori și o imagine actualizată a situației. Ministerul responsabil este Ministerul de Finanțe.¹³⁸

Programul Național de Inteligență Artificială AuroraAI se bazează pe obiectivul din Programul Guvernamental de a construi o Finlandă

¹³³ Consiliul Nordic de Miniștri.

¹³⁴ Consiliul Nordic de Miniștri (b).

¹³⁵ Consiliul Nordic de Miniștri.

¹³⁶ Programul Guvernamental Finlandez.

¹³⁷ Ministerul de Finanțe (2021).

¹³⁸ Ministerul de Finanțe (2021).

dinamică și înfloritoare. Programul AuroraAI a fost lansat în 2020 și se va finaliza în 2022. Principalele țeluri ale Programului sunt să creeze o rețea disponibilă pentru cetățeni și organizații, să dezvolte un model operativ care să integreze lecțiile învățate, instrumentele și structurile necesare, să creeze un cadru de referință pentru ceea ce trebuie de avut în vedere pe parcursul implementării reformei digitale și să elaboreze un program de dezvoltare a abilităților și a competențelor noi. Toți factorii de decizie, inclusiv cei publici, sunt invitați în mod deschis să se alăture programului.¹³⁹

Proiectul de dezvoltare a identității digitale dezvoltă identificarea electronică pentru cetățenii finlandezi și pentru orice persoană care trăiește în Finlanda și promovează dezvoltarea unor soluții funcționale pentru identificare. Acesta a început în octombrie 2020 și se va desfășura până în iunie 2023. Un obiectiv al proiectului este să faciliteze identificarea electronică în serviciile publice pentru toți cei care au nevoie de acest lucru, inclusiv pentru îndatoririle de la locul de muncă. Acest proiect este în acord cu reglementările europene cu privire la identificarea electronică.¹⁴⁰

Starea serviciilor digitale municipale

Ministerul de Finanțe conduce dezvoltarea activităților și îndatoririlor administrației locale. Îndatoririle obligatorii ale administrației locale acoperă următoarele:

- servicii educaționale și de îngrijire;
- servicii culturale, pentru tineret și pentru bibliotecă;
- planificarea urbanistică și utilizarea pământului;
- managementul apei și al deșeurilor;
- servicii sociale și de sănătate (în 2022, vor fi transferate județelor ca parte din reforma serviciilor sociale și de sănătate)
- servicii pentru incendii și salvare (în 2022, vor fi transferate județelor ca parte din reforma serviciilor pentru incendii și salvare)¹⁴¹

Pe lângă îndatoririle obligatorii, conducerile locale pot organiza alte servicii, precum servicii cu privire la economie, șomaj sau locuință¹⁴². Într-un context internațional, municipalitățile în Finlanda au o autonomie puternică. Guvernul finlandez nu poate forța

¹³⁹ Ministerul de Finanțe (b).

¹⁴⁰ Ministerul de Finanțe (c).

¹⁴¹ Ministerul de Finanțe (d).

¹⁴² Ministerul de Finanțe (d).

municipalitățile, spre exemplu, să utilizeze aceleași programe ca alte municipalități pentru serviciile lor digitale. Acest lucru are ca rezultat foarte multe diferențe în serviciile digitale puse la dispoziție de municipalitățile finlandeze.

Digitalizarea în municipalități nu este văzută doar ca actul de digitalizare a serviciilor, ci ca o modalitate de a schimba cu adevărat felul în care funcționează municipalitatea. Totuși, luând în considerare faptul că în diferite municipalități¹⁴³ cererile sunt diverse, și rezultatele pot varia.

O parte din Programul Finlandez de Digitalizare este de a schița serviciile publice digitale ale municipalităților pentru a produce informațiile necesare pentru dezvoltarea suplimentară a acestor servicii. Prima schiță¹⁴⁴ a fost realizată în primăvara anului 2020, iar următoarea – în toamna anului 2021. Schița privește toate responsabilitățile în municipalități, în afară de serviciile sociale și de sănătate, precum și de serviciile de salvare, pentru că, în 2022, acestea trec din responsabilitatea municipalităților în cea a județelor.

Prima schiță a avut ca rezultat următoarele trei concluzii:

- cu cât este mai mare municipalitatea, cu atât oferta de servicii digitale este mai largă, iar serviciile sunt mai avansate;
- cu cât mai multe municipalități folosesc același serviciu digital, cu atât mai avansat este acel serviciu;
- cu cât mai puține servicii digitale oferă un furnizor de servicii, cu atât mai avansate sunt acele servicii.

Schița a arătat, de asemenea, că dispersia dintre numărul de servicii digitale și cât de avansate sunt acestea a scăzut atunci când se compară municipalitățile mari. Prin urmare, poate fi făcută următoarea concluzie complementară:

- din perspectiva ofertei de servicii digitale și a gradului de avansare, situațiile în municipalități sunt mult mai omogene pe măsură ce dimensiunea municipalității crește¹⁴⁵.

Când analizăm în special municipalitățile mari, 70% din serviciile lor publice sunt disponibile în format digital. Unele sectoare sunt mai avansate decât altele, munca și caracterul antreprenorial fiind evident mult mai limitate decât altele¹⁴⁶.

¹⁴³ Suvi Savolainen, Consilier Ministerial, Ministerul de Finanțe. Interviu realizat în data de 4 octombrie 2021.

¹⁴⁴ Ministerul de Finanțe. 2020.

¹⁴⁵ Ministerul de Finanțe. 2020.

¹⁴⁶ Patrula de Nord. 2021.

Majoritatea serviciilor publice sunt disponibile în format digital prin utilizarea unor programe produse de sectorul privat. Acest lucru crește dependența municipalităților de soluțiile oferite de sectorul privat, dar în majoritatea cazurilor, dezvoltarea unui program intern este mult prea costisitor pentru oricare municipalitate. Astfel, odată ce administrațiile publice se bazează pe părți terțe (care prestează servicii diferite, unele pot fi mai dezvoltate decât altele), trebuie să aștepte ca serviciile să fie actualizate pentru a putea satisface cerințele clienților¹⁴⁷.

Cooperarea dintre stat și municipalități – Ministerul de Finanțe

Ministerul de Finanțe se asigură ca, atunci când se pregătește o legislație națională ce vizează municipalitățile, să fie luată în considerare și autonomia municipală. O procedură de negociere dintre stat și municipalități este implementată în procedura Programului de Finanțe al Conducerii Locale, iar pentru procesarea problemelor care vizează municipalitățile, în consiliul consultativ de finanțe și administrare a conducerilor locale.¹⁴⁸

Departamentul ICT¹⁴⁹ al sectorului public, ce aparține Ministerului de Finanțe, oferă condiții preliminare pentru digitalizarea sectorului public. Acest lucru include digitalizarea serviciilor sectorului public, promovarea interoperabilității în administrație și facilitarea securității activităților realizate de autorități. ICT-ul sectorului public este responsabil pentru dezvoltarea generală a serviciilor digitale ale administrației publice și integrarea proiectelor comune de dezvoltare.¹⁵⁰

Sprijinirea cetățenilor în interacțiunea cu administrația publică – Agenția pentru Servicii de Date Digitale și de Evidență a Populației

Agenția pentru Servicii de Date Digitale și de Evidență a Populației (Agenția Digitală finlandeză) promovează digitalizarea societății, asigură disponibilitatea datelor și oferă servicii pentru evenimentele de viață ale clienților săi. Agenția este un rezultat al combinării Centrului de Evidență a Populației, a Birourilor Locale de Înregistrare și a Unității

¹⁴⁷ Patrula de Nord. 2021.

¹⁴⁸ Ministerul de Finanțe (e).

¹⁴⁹ Information and Communication Technologies – în română fiind Tehnologii Informaționale și Comunicații (TIC).

¹⁵⁰ Ministerul de Finanțe (f).

de Ghidare și Dezvoltare pentru Birourile Locale de Înregistrare, care în 2020, operează în cadrul Agenției Administrative Regionale de Stat din estul Finlandei¹⁵¹.

Agenția Digitală are un serviciu *Suomidigi* care aduce laolaltă dezvoltatorii de servicii digitale ai Finlandei și menține o platformă interoperabilă ce constă în glosare, seturi de coduri și modele de date gratuite atât pentru sectorul public, cât și pentru cel privat. Mai mult, Agenția Digitală oferă instrumente ce promovează digitalizarea și coordonează rețeaua națională de sprijin digital¹⁵².

Suținerea municipalităților – Asociația autorităților locale și regionale finlandeze

Asociația autorităților locale și regionale finlandeze (AFLRA) se descrie ca fiind partenerul influent și orientat spre soluții pentru municipalități în ceea ce privește promovarea digitalizării. AFLRA lucrează susținând și participând la dezvoltarea și execuția soluțiilor digitale și oferind administrațiilor publice locale și a colaboratorilor perspective noi asupra digitalizării. AFLRA a produs material de sprijin pentru municipalități, precum modele și instrucțiuni¹⁵³.

Cele mai bune practici

În această secțiune, cele mai bune practici și proiectele de succes vor servi drept exemple de modalități profitabile de integrare a soluțiilor digitale la nivel local.

DigiOne – progresul serviciilor digitale în Finlanda

DigiOne construiește un ecosistem în care toți participanții care lucrează în educație se pot uni pentru a construi o platformă națională de servicii pentru educație. Acest proiect, ce funcționează din 2019 până în 2023, este un acord de cooperare între orașele: Espoo, Oulu, Tampere, Turku și Vantaa, dar și a companiei Kuntien Tiera Inc. Orașele Lahti și Jyväskylä s-au alăturat proiectului în martie 2021, iar împreună, populația din aceste șapte orașe reprezintă 25% din populația finlandeză. Kuntien Tiera Inc. oferă servicii ICT, soluții digitale și ICT și dezvoltă soluții digitale pentru municipalități, orașe și județe, iar în 2023, când proiectul se va încheia, Kuntien Tiera Inc. va deține principala responsabilitate a

¹⁵¹ Agenția pentru Servicii de Date Digitale și de Evidență a Populației.

¹⁵² Agenția pentru Servicii de Date Digitale și de Evidență a Populației.

¹⁵³ Asociația autorităților locale și regionale finlandeze. 2021.

proiectului. Scopul este ca până în 2028, peste 70 de municipalități din Finlanda să folosească DigiOne.¹⁵⁴

Obiectivele DigiOne sunt să creeze o platformă națională de servicii digitale și un ecosistem educațional, să contribuie la schimbarea culturii pedagogice și a managementului în acord cu programa, să creeze condiții mai bune la nivel național pentru învățare și bunăstare, să creeze servicii ușor de folosit și ușor de implementat, să creeze beneficii sinergice pentru proprietari și să asigure proprietatea necomercială a platformei de servicii și a ecosistemului¹⁵⁵.

Deși DigiOne își asumă o abordare individualistă, pe măsură ce platforma și ecosistemul se dezvoltă din perspectiva persoanei care învață, se poate afirma, de asemenea, că DigiOne oferă beneficii și administrațiilor publice locale. Educația și serviciile de creșă sunt îndatoriri obligatorii pentru conducerea locală, iar pe termen lung DigiOne poate reduce inegalitățile dintre municipalități în acest sector, din moment ce platforma și ecosistemul sunt accesibile pentru toată lumea. Mai mult, DigiOne este un exemplu bun de cooperare între municipalități, precum și între municipalități și experții în digitalizare și ICT¹⁵⁶.

HIPPA – Bunăstare și servicii de întreținere mai bune prin digitalizare

În Strategia celor Șase Orașe (6Aika): Helsinki, Espoo, Vantaa, Tampere, Turku și Oulu, cele mai mari șase orașe din Finlanda combat împreună probleme legate de urbanizare și dezvoltă servicii mai bune. Strategia a fost fondată în 2006 și este alcătuită din proiecte ce vizează dezvoltarea unui oraș inteligent. E vorba de proiecte ce țin de: mobilitate inteligentă, învățare, sănătate, bunăstare, economie circulară și eficiența energetică¹⁵⁷. Strategia s-a dovedit a fi de folos ca unele companii să colaboreze cu orașele, iar pe termen lung să crească și să colaboreze cu mai multe orașe. În plus, strategia a fost benefică pentru companii, odată ce le-a permis să înțeleagă care sunt necesitățile adevărate ale orașelor și ale diferitelor sectoare.¹⁵⁸

Proiectul HIPPA, care este o parte componentă a Strategiei celor Șase Orașe, în colaborare cu unele companii din Helsinki, Tampere și Oulu, a dezvoltat produse și servicii pentru întreținerea inteligentă a locuinței.

¹⁵⁴ DigiOne.

¹⁵⁵ DigiOne.

¹⁵⁶ DigiOne. 2021.

¹⁵⁷ 6Aika.

¹⁵⁸ 6Aika. 2020.

Scopul a fost să faciliteze accesul la produsele centrate pe utilizatori și pe dezvoltarea serviciilor companiilor în orașele din 6Aika pentru a promova serviciile inteligente de întreținere a locuinței și de trai. Proiectul s-a desfășurat în perioada august 2018 – martie 2021. HIPPA a creat rețeaua de testare și sprijin TUTTUnet pentru a înlesni munca de dezvoltare în sectorul sănătății și bunăstării și, deși proiectul HIPPA s-a încheiat, TUTTUnet continuă să funcționeze. Proiectul HIPPA a implicat dezvoltarea brățărilor de siguranță, a amplasat servicii și aplicații pentru comunicații între rezidenți, membrii familiilor lor și personal și a testat un serviciu de hartă virtuală pentru a face ca sportul să fie mai atrăgător¹⁵⁹.

Proiectul HIPPA este un exemplu de cooperare între diverse sectoare, precum: serviciile sociale și de sănătate, ICT, servicii de construcții și proprietăți și administrarea afacerilor¹⁶⁰. Site-ul TUTTUnet arată serviciile oferite în Helsinki, Tampere și Oulu. În același timp, site-ul invită cetățenii să participe la dezvoltarea viitoare a serviciilor prin prezentarea unei provocări sau a unei probleme ce ar putea fi rezolvată prin elaborarea unor noi servicii sau produse. De asemenea, este posibil să te alături unui grup menit să testeze și să evalueze serviciile sau produsele. Dacă o persoană are o idee sau dezvoltă un produs care se potrivește cu celelalte servicii sau produse ce aparțin rețelei TUTTUnet, TUTTUnet îi oferă procese de dezvoltare comună și testare¹⁶¹. Deși proiectul HIPPA și TUTTUnet nu se concentrează pe cooperarea dintre municipalități sau pe creșterea proporțională a acestora, ele utilizează, fără îndoială, digitalizarea ca un instrument pentru a îmbunătăți serviciile și pentru a fi mai incluzive.

Cel mai inteligent sat din Finlanda – digitalizarea în Finlanda rurală

În 2019, satul Vuolijoki din regiunea Kainuu a câștigat titlul de cel mai inteligent sat din Finlanda. Satul a fost ales de o comisie de experți. Competiția a avut drept scop ajutorarea și încurajarea satelor de a deveni „inteligente sau smart”, prin digitalizare, în timpul celor doi ani în care s-a desfășurat competiția. Satelor participante li s-a oferit ghidare, exemple și sprijin egal¹⁶². Un sat inteligent nu se deosebește foarte mult de un oraș inteligent, caută soluții inteligente pentru prestarea serviciilor, ținând cont de posibilitățile satelor și de provocările cu care se confruntă

¹⁵⁹ 6Aika. 2021.

¹⁶⁰ 6Aika. 2021b.

¹⁶¹ TUTTUnet.

¹⁶² Rural.fi 2021.

oamenii de aici. Vuolijoki colaborează cu alte sate și își extinde rețeaua atât în Finlanda, cât și în Europa. Satul cu cei 2 100 de locuitori ai săi a impresionat comisia de experți cu puternica sa comunitate, cu progresul pe care l-a făcut pe parcursul celor doi ani în care s-a desfășurat concursul și prin faptul că utilizează instrumentele digitale în viața de zi cu zi¹⁶³.

Recomandări

Finlanda ocupă primul loc în DESI 2020. Transformarea digitală este integrată în munca depusă de autoritățile finlandeze la nivel internațional, național, regional și local. În Finlanda există atât orașe inteligente, cât și sate inteligente, care utilizează instrumente și servicii digitale. Digitalizarea este o prioritate orizontală la nivel național, iar la nivel local, este o cale de a realiza îndatoririle municipalității.

Acest lucru duce la faptul că administrațiile publice locale se află la diferite niveluri pe calea digitalizării și, în funcție de unitatea administrativ-teritorială pe care o conduc (oraș, municipiu sau sat) utilizează diferite programe.

Acest lucru este evident, de asemenea, în schița serviciilor digitale municipale realizată pentru Programul Digital Național. Secțiunea respectivă prezintă trei recomandări principale, legate de transformarea digitală a administrațiilor publice locale dintr-un context finlandez.

1. Digitalizarea prezintă o oportunitate pentru colaborarea dintre administrațiile publice locale. Totodată, datorită acestei reforme, se va evita dublarea efortului și se va contribui la faptul ca administrațiile publice locale să nu se bazeze atât de mult pe soluțiile terților. Programele pe care instituțiile publice le folosesc pentru a colabora sau pentru a participa la diferite proiecte de finanțare, de asemenea, pot deveni mai puțin costisitoare pentru municipalități.

Pentru ca administrațiile publice locale să colaboreze, e nevoie de înființarea unor platforme speciale. În Finlanda, administrațiile publice locale au colaborat datorită finanțării comune, spre exemplu din partea Comisiei Europene (proiectul HIPPA și TUTTUnet) sau Business Finland (proiectul DigiOne). De asemenea, platformele sunt susținute foarte mult de factorii de decizie, precum: Ministerul de Finanțe, Agenția Digitală Finlandeză sau AFLRA. Colaborarea necesită sprijin financiar și politic, precum și municipalități active care cred că investițiile în reforma digitală sunt cu adevărat importante.

¹⁶³ Rural.fi 2020.

2. Pentru ca reforma digitală să aibă succes, e nevoie ca atât prestatorii de servicii (instituțiile publice), cât și utilizatorii (cetățenii de rând) să aibă suficiente competențe digitale. Competența digitală este integrată în programa națională, multe companii le oferă angajaților posibilitatea de a participa la cursuri pentru a-și spori abilitățile digitale, iar bibliotecile din Finlanda deseori oferă sprijin pentru utilizarea serviciilor digitale¹⁶⁴.

Pentru a îmbunătății competențele digitale ale unei țări, importanța investiției în abilitățile digitale ar trebui comunicată printr-o abordare ierarhică. Integrarea competențelor digitale în curriculumul național transmite un mesaj puternic despre importanța acestora pentru viitoarele profesii. Totuși, reforma digitală se desfășoară rapid, iar angajatorii (companiile, organizațiile etc.) ar trebui să facă tot posibilul pentru a-și ajuta angajații să-și îmbunătățească competențele digitale.

3. Succesul unei reforme digitale depinde de măsura în care municipalitatea poate anticipa nevoile cetățenilor. Pentru că numai astfel, serviciile electronice vor fi dezvoltate din perspectiva clienților, iar acest lucru înseamnă să includă clienții încă din stadiul de planificare. Mai mult, serviciile ar trebui dezvoltate potrivit îndatoririlor municipalităților și conectate la orice programe sau obiective ce țin de politici ale municipalității respective¹⁶⁵.

E posibil ca modelul finlandez să nu poată fi aplicat în alte țări, deoarece responsabilitățile și posibilitățile municipalităților diferă. Drept urmare, e nevoie ca fiecare administrație publică locală să analizeze cum ar putea să implementeze reforma digitală din propria perspectivă, ținând cont de posibilitățile și necesitățile pe care le are (ce servicii sunt obligatorii și ce legislații, programe sau obiective trebuie să urmeze administrația publică locală?)

Atunci când este clar în ce mod administrația publică locală poate contribui la digitalizarea serviciilor prestate, trebuie să decidă cum să-i includă în acest proces și pe clienții săi, pe cetățeni. Din nou, e posibil ca modelul finlandez să nu poată fi aplicat și altundeva. Includerea cetățenilor în reforma digitală poate fi făcută în diferite moduri: fie prin intermediul site-urilor web, fie cu ajutorul grupurilor de testare, fie prin organizarea unor întâlniri fizice cu oamenii.

¹⁶⁴ Asociația autorităților finlandeze locale și regionale. 2021b.

¹⁶⁵ Suvi Savolainen, Consilier Ministerial, Ministerul de Finanțe. Interviu realizat pe 4 octombrie 2021.

Referințe

6Aika.

<https://6aika.fi/en/frontpage/>

6Aika. 2020. *Strategia celor Șase Orașe a întărit cooperarea dintre orașe și companii.*

<https://6aika.fi/en/the-six-city-strategy-has-strengthened-cooperation-between-cities-and-companies/>

6Aika. 2021. *Rezultate: HIPPA – Bunăstarea și îmbunătățirea serviciilor de întreținere prin digitalizare*

<https://6aika.fi/en/project/results-hippa-wellbeing-and-better-service-housing-through-digitalisation/>

6Aika 2021b. *Tuloksia: HIPPA.*

<https://6aika.fi/tuloksia-hippa/>

DigiOne.

<https://www.digione.fi/digione-eng/>

DigiOne. 2021. *DigiOnesta lisäarvoa kuntalaisille ja koulutuksen järjestäjille.*

<https://www.digione.fi/digionesta-lisaarvoa-kuntalaisille-ja-koulutuksen-jarjestajille/>

Comisia Europeană. 2021. *Indicele internațional al economiei și societății digitale 2020.*

https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=72352

Comisia Europeană. 2021b. *O Cale spre Deceniul Digital – Fișă informativă.*

<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/policy-programme-path-digital-decade-factsheet>

Comisia Europeană. 2021c. *Programul Europei Digitale.*

<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/activities/digital-programme>

Finnish Government Programme. 2019. *Ett inkluderande och kunnigt Finland – ett socialt, ekonomiskt och ekologiskt hållbart samhälle.*

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161932>

Finland Toolbox. 2021. *Finlanda ca un lider global al digitalizării.*

<https://toolbox.finland.fi/business-innovation/finland-as-a-global-leader-of-digitalisation/>

Lag om tillhandahållande av digitala tjänster (306/2019).

<https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2019/20190306>

Ministerul de Finanțe. 2020. *Kartoitus kuntien digitaalisista palveluista.*

<https://vm.fi/documents/10623/306832/Kuntien+digikartoituksen+raportti/e2cce3b9-251a-e834-1482-53b9d5b5b962/Kuntien+digikartoituksen+raportti.pdf?t=1597313999856>

Ministerul de Finanțe. 2021. *Digitalisaation edistämisen ohjelma 2020–2023.*

<https://vm.fi/documents/10623/30029448/Digiohjelman+toimintasuunnitelma+2021.pdf/5cdfa466-afd9-5175-9139-46958d4526c8/Digiohjelman+toimintasuunnitelma+2021.pdf?t=1614692585521>

Ministerul de Finanțe (b). *Programul Național pentru Inteligența Artificială AuroraAI.*

<https://vm.fi/en/national-artificial-intelligence-programme-auroraai>

Ministerul de Finanțe (c). *Proiectul pentru dezvoltarea identității digitale.*

<https://vm.fi/en/digital-identity>

Ministerul de Finanțe (d). *Îndatoririle și activitățile conducerii locale.*

<https://vm.fi/en/local-government-s-duties-and-activities>

Ministerul de Finanțe (e). *Cooperarea dintre stat și municipalități.*

<https://vm.fi/en/cooperation-between-the-state-and-the-municipalities>

Ministerul de Finanțe (f). *Servicii digitale.*

<https://vm.fi/en/digital-services>

Consiliul Nordic al Miniștrilor. *Cooperarea nordică în digitalizare.*

<https://www.norden.org/en/information/nordic-co-operation-digitalisation>

Consiliul Nordic al Miniștrilor (b). *Planul de acțiune pentru Vision 2030.*

https://ec.europa.eu/commission/presscorner/api/files/document/print/en/ip_21_4630/IP_21_4630_EN.pdf

Patrula de Nord. 2020. *Kartoitus kuntien digitaalisista palveluista.*

https://webostajanopas.files.wordpress.com/2021/05/digitaaliset_asiointipalvelut-suomen-suurimmissa-kaupungeissa-2021.pdf

Nordregio. 2019. *Conducerea tranziției digitale în regiunile Nordice: elementul uman.* Stockholm, Sweden:

<http://norden.diva-portal.org/smash/get/diva2:1295022/FULLTEXT01.pdf>

Rural.fi. 2021. *Sate inteligente în Finlanda.*

<https://www.maaseutu.fi/en/the-rural-network/smart-villages>

Rural.fi. 2020. *Suomen älykkäin kylä on kainuulainen Vuolijoki.*
<https://www.maaseutu.fi/suomen-alykkain-kyla-on-kainuulainen-vuolijoki>

Asociația finlandeză a autorităților locale și regionale. 2021.
<https://www.kommunforbundet.fi/utveckling-och-digitalisering/digikompetens/digital-utveckling-i-kommunerna>

Asociația finlandeză a autorităților locale și regionale. 2021. *Digital utveckling i kommunerna.*
<https://www.kommunforbundet.fi/utveckling-och-digitalisering/digikompetens/digital-utveckling-i-kommunerna>

Agenția pentru Servicii de Date Digitale și de Evidență a Populației.
Servicii ce promovează digitalizarea.
<https://dvv.fi/en/services-to-promote-digitalisation>

TUTTUnet.
<https://www.tuttunet.fi/en/services.html>

Concluzii

Analizând cele șase țări despre care s-a menționat în studiul de față, observăm că există o legătură directă între contextul cultural și istoric în care s-au dezvoltat municipalitățile locale din aceste țări și nivelul de digitalizare a administrației publice. Chiar dacă aceste țări au traiectoriile lor unice, pe drumul spre digitalizare se confruntă cu aceleași provocări și obstacole.

Aceste asemănări țin de distribuirea rolurilor între nivelurile de guvernare, cadrele legale, problemele legate de finanțare, dimensiunile și capacitatea de a implementa proiectele gândite.

Niveluri de guvernare

În funcție de modul de gândire a unui om, se poate afirma că:

1. digitalizarea serviciilor se realizează mai ușor cu participarea unui guvern central puternic datorită economiilor de scară;
2. sau digitalizarea serviciilor se realizează mai ușor la cel mai apropiat nivel de guvernare față de cetățeni datorită posibilității de a personaliza serviciile.

Din perspectivele adunate din cele șase țări, observăm că tipul de guvernare nu prezice neapărat succesul în digitalizarea serviciilor publice. Putem să vedem din exemplele Estoniei și Ungariei, unde ambele țări au guvernări centrale relativ puternice și niveluri slabe de guvernare locală, și cu toate acestea, gradul digitalizării serviciilor la nivel municipal diferă foarte mult. În Germania, care este o țară federală, vedem chiar mai multe probleme legate de digitalizarea serviciilor publice în municipalități, decât în Finlanda, care, de asemenea, are un nivel regional, dar a înregistrat un progres foarte mare la capitolul digitalizării.

Digitalizarea serviciilor publice la nivel local a depins de înțelegerea clară a misiunii pe care o au diferitele niveluri de guvernare și a capacității nivelului local de a adera la cadrele legale naționale în timp ce valorifică relațiile cu partenerii din sectorul privat pentru dezvoltarea soluțiilor.

Cadre legale

Este evident că entitățile sectorului public pot opera eficient într-un mediu ce are cadre legale clare. Sectorul public este condus și lucrează în baza unei misiuni ce îi este oferită prin legislație și politici.

Ținând cont de acest lucru, unele țări au reușit să înainteze și să

implementeze cadre legale răspândite la nivel național, ce sprijină adoptarea serviciilor digitale atât la nivel național, cât și la nivel local. Dintre țările analizate, observăm că atât Finlanda, cât și Estonia, au putut să facă posibilă digitalizarea serviciilor prin introducerea legislației legate de identitatea digitală, schimbului de date între partenerii guvernării, drepturilor de acces la date de către cetățeni etc.

Deși de aspectele legislative se ocupă nivelul central de guvernare, impactul și importanța acestora se extind, de asemenea, și la nivel local. Ca exemplu, ambele țări au cadre legale pentru interoperabilitate și schimb de date, care sunt folosite și în sectorul public. Prin urmare, nivelul local nu are nevoie să reinventeze roata când vine vorba de aceste activități (critice) și se poate concentra pe caracteristicile locale.



Finanțare, dimensiune și capacitatea de a pune în practică

Chiar dacă autoritățile publice locale din aceste șase țări au scopuri diferite când vine vorba de serviciile pe care sunt obligați să le presteze, este evident că municipalitățile mai mici se confruntă cu mai multe probleme în asigurarea unor fonduri adecvate și a personalului necesar pentru implementarea și operarea soluțiilor și serviciilor digitale.

Ar trebui observat faptul că, deși într-o municipalitate mică ar putea exista mai puțini utilizatori pentru un anumit serviciu, complexitatea de a pune în practică un serviciu în format digital nu neapărat diferă între municipalități. Adică, dacă e vorba de digitalizarea serviciului de emiteră a unei licențe, atunci, fie că e vorba de o municipalitate mare, fie că e vorba de una mică, procesul în sine este același.

Câteva dintre țările menționate în această lucrare au stipulat că, în cazul lor, posibilitatea administrațiilor publice locale de a beneficia de serviciile dezvoltate de celelalte administrații publice locale și atragerea furnizorilor de servicii din sectorul privat a reprezentat soluția acestor probleme, mai ales în cazul municipalităților mici.

A liberal Future in a united Europe

 /europeanliberalforum
 @eurliberalforum
#ELFe-

liberalforum.eu

Copyright 2021 / European Liberal Forum ASBL.

This publication was co-financed by the European Parliament. The European Parliament is not responsible for the content of this publication, or for any use that may be made of it.