

# CERCETĂRI PRIVIND SECURIZAREA ACCESULUI CONSULTĂRII VIRTUALE A CETĂȚEANULUI ÎN ERA E- GOVERNMENT ȘI E-DEMOCRACY (SECONCEV)

ing. Iulia Mirescu

Institutul Național de Cercetare – Dezvoltare în Informatică, ICI – București

iulia@ici.ro

**Rezumat:** Lucrarea își propune să realizeze un studiu asupra impactului socio-uman și eventualelor beneficii asupra îmbunătățirii actului guvernamental prin utilizarea noilor tehnologii de consultare a cetățeanului. În România post-revoluționară acest demers este la nivel de pionierat, dar constituie un deziderat în perspectiva restructurării sistemului informatic din administrația publică, în vederea armonizării cu cerințele exprese ale Uniunii Europene, în concordanță cu noile concepte de guvernare și democrație electronică introduse de Programele Cadru începând de la FP5. Concepte ca „digital democracy”, care înglobează domenii complementare cum sunt „e-government”, „e-citizen”, „e-democracy”, nu sunt altceva decât elemente constitutive menite să ajute la definirea principalelor direcții de îmbunătățire a vieții sociale și a procesului de management democratic al lumii secolului douăzeci și unu.

**Abstract:** The purpose of the paper is to present a research study about the socio-human impact and some benefits concerning the improvement of the governmental decision act due to the utilization of new citizen's consulting technologies. This approach was, in Romania after the 1989 Revolution, at a pioneering level, but it constitutes a goal in perspective of the public administration informatics system reorganization, in order to respond to the express requirements of the European Union in accordance with new governmental and electronic democracy concepts introduced by Framework Programmes starting with FP5. Concepts like “digital democracy” which includes complementary fields like “e-government”, “e-citizen”, and “e-democracy” are nothing else but constitutive elements designed to help defining the main improving directions of the general social life and of the democratic management process of the world of twenty one century.

**Cuvinte cheie:** e-consultancy, m-consultancy, m-voting, m-democracy, m-governance, m-government, e-participation, e-government.

**Keywords:** e-consultancy, m-consultancy, m-voting, m-democracy, m-governance, m-government, e-participation, e-government.

## 1. Introducere

În centrul preocupărilor tuturor guvernărilor moderne stă omul, care trebuie consultat tot mai des în legătură cu problemele de interes general ale obștii, pentru a obține eficiența procesului administrativ. Un management de calitate implică tot mai mult prevenția, care înseamnă economie de timp și bani și satisfacția cetățeanului care se simte respectat. Acest lucru presupune un contact permanent cu cetățenii, realizat prin consultarea de grupuri reprezentative constituite din persoane în aceeași componentă de vârstă, sex, ocupație, ca și populația ale cărei interese sunt reprezentate.

Termenul „guvernare” este foarte versatil, fiind utilizat în legătură cu câteva științe sociale contemporane, în special cu cele economice și politice. El provine din necesitatea economiei (relativ la guvernarea corporatistă) și a științelor politice (relativ la guvernarea statală) pentru un concept universal valabil, capabil să transmită diverse înțelesuri nu întotdeauna acoperite de termenul tradițional “guvernare”.

Referitor la exercițiul de putere globală, termenul de guvernare, atât în contextul statal, cât și în cel corporatist, implică acțiuni din partea corpurilor executive, adunărilor de genul parlamentelor sau corpurilor judecătorești de tipul curților naționale de justiție și tribunalelor.

Termenul „guvernare” corespunde cu așa numita formă post-modernistă a organizațiilor politice și economice.

Potrivit cercetătorului în domeniul științelor politice, Roderick Rhodes, conceptul de „guvernare” este utilizat în mod frecvent în științele sociale contemporane cu cel puțin șase

înțelesuri diferite, care ar fi: stat minimal, guvernare corporatistă, un nou management public, bună guvernare, sisteme cibernetico-sociale și rețele cu organizare proprie.

Comisia Europeană a stabilit propriul concept de guvernare în „Cartea Albă a Guvernării”, în care termenul de “guvernare europeană” se referă la un set de reguli, procese și obiceiuri care afectează modul în care se exercită puterea la nivel european, în mod particular în ceea ce privește răspunderea, participarea, eficiența, coerența și deschiderea. Aceste cinci principii de bună guvernare vin să le consolideze pe acelea de proporționalitate și complementaritate. Acest document reprezintă modul în care Uniunea Europeană utilizează puterile date de cetățeni.

Comunicarea cetățeanului în era „e-government”, într-o democrație electronică, presupune următoarele două aspecte:

- cerere din partea cetățeanului adresată unor instituții administrative locale sau centrale, fie pentru rezolvarea unei probleme legate de emiterea unui document, fie pentru informare;
- cerere din partea autorităților administrative pentru cetățean, în vederea obținerii unui acord cu privire la luarea unei decizii administrative, cum sunt de exemplu referendumul, sau a unei opinii legate de un act decizional, de validarea sau invalidarea unor actori politici sau administrativi nereprezentativi pentru interesele comunitare.

Conceptul de „e(m)-consultation” este relativ nou și el implică utilizarea ICT (information and communication technologies) pentru a activa participarea la consultarea publică on-line prin utilizarea Internetului sau a altor rețele și tehnologii (WLAN, VPN, UMTS, Wi-Fi, CDMA, etc.) cu scopul inițierii unor dezbateri, discuții cu privire la o tematică, sau un subiect cu caracter civic sau de interes general între participanți.

Obiectivele unei consultări sunt:

1. Creșterea preocupării în rândul oficialilor, fie aleși, fie numiți, și a rezidenților pentru încurajarea și susținerea implicării informaționale;
2. Promovarea dialogului între oficialii regionali aleși și consiliile municipale locale;
3. Angajarea unui dialog la nivel de leadership național în vederea dezvoltării și / sau susținerii unor programe cu participarea activă a comunităților de oameni;
4. Coordonarea la nivel județean, municipal sau național a participării diferitelor organisme instituționale în întâlniri la nivelul comitetelor interguvernamentale;
5. Oferirea posibilității de a susține comentarii sau feed-back-uri relativ la evenimentele desfășurate.

Scopul consultării este de a informa și de a mobiliza implicarea rezidenților, sau oficialilor guvernamentali de la nivel local, județean sau național în vederea participării active la deciziile care afectează viața comunității din care fac parte.

Pentru a avea o consultare publică de succes trebuie îndeplinite următoarele criterii denumite:

1. *integritate*, orice persoană implicată trebuie să aibă încredere în motivația celui care inițiază consultarea chiar dacă nu s-au atins rezultatele dorite;
2. *vizibilitate*, calitate importantă pentru a asigura procesului de consultare accesibilitate pentru un număr cât mai mare de participanți;
3. *transparență*, între participanți reprezintă modalitatea în care opiniile, părerile sunt făcute publice.

Motivele lansării în paralel și a „m-consultation” sunt date de dinamica pieței „mobile” de utilizatori precum și de următoarele aspecte:

- telefoanele mobile au devenit omniprezente. Peste 80% din populația cu vârsta peste opt ani are acces la servicii mobile;
- sectorul „mobile” este mai mare decât cel al sectoarelor fixe sau broadband;
- există mulți operatori de servicii mobile astfel că piața „mobile” este una dintre cele mai mari și dinamice;
- piața „mobile” este foarte dinamică. De exemplu, cererea pentru mobile broadband a crescut față de anul 2007 foarte mult și se prevede că va da un nou impuls pieței respective.

Alte avantaje ale pieței „mobile” sunt:

- mecanisme ușoare și de încredere care permit utilizatorilor să opteze între o rețea competitivă și un furnizor de servicii;
- posibilitatea de a alege între mai mulți furnizori de servicii mobile și rețele mobile competitive în timpul procesului de comunicare în locuri diferite;
- o gamă largă de servicii mobile (voce și date) incluzând servicii de date și voce performante precum și conexiuni la Internet;
- calitate înaltă și diversă a conținutului informațional oferit;
- raporturi bune preț-calitate pentru serviciile variate și complexe oferite;
- protecție a informațiilor personale față de intruderi.

## 2. Contextul social și politic al consultării

Schimbările care au cel mai mare impact asupra vieții noastre socio – politico – economice sunt acelea legate de caracteristicile societății informaționale. Guvernele, din ce în ce mai conștiente de schimbările produse de rețelele globale computerizate ca potențială formă de conducere a societății economice, s-au trezit direct în era economiei digitale în care utilizarea ICT pentru procesele de conducere multi-level ale societății nu poate lipsi. „E/M-government”, ca și concept în epoca modernă, înseamnă o conducere la nivel multi-scalar, fie că vorbim de guvernare globală sau de cea locală și implică puterea indusă de ICT pentru îmbunătățirea accesibilității, calității și a costului efectiv a serviciului public. ICT poate furniza instrumentele necesare care facilitează integrarea cetățenilor în rețelele guvernamentale prin participarea lor în procesul de consultare publică care contribuie la democratizarea actului de guvernare.

Fiind conștiente de faptul că „e/m-government” reduce efectiv costurile publice, conducerile locale sau centrale au trecut în Europa de Vest, după anii 90, la introducerea de servicii on-line către populație, ceea ce a însemnat pentru „e-government” etapa de dezvoltare tranzacțională. Pentru o perioadă destul de mare din anii 90, „e-government” a operat la nivel de cerințe, recomandări și alte probleme care pot face obiectul unui serviciu de guvernare electronică. Datorită avantajelor oferite de „e-government” și a eficienței sale, a fost repede adoptat în țări ale Uniunii Europene.

O a doua fază a conceptului s-a evidențiat în anul 2000, atunci când dezvoltarea simultană a eficienței în procesul de guvernare și a democrației în general au fost recunoscute ca un succes în agenda „e-government”. Acest lucru coincide cu accentuarea tendințelor de trecere de la „e-Government” (guvernare tranzacțională on-line) către „e-governance” unde problema calității guvernării și a participării cetățenilor la actul de guvernare sunt elementele constitutive pentru a dezvolta „e-agenda”.

### 2.1 Mișcarea către “governance”

Această mișcare de trecere de la modelul tradițional de „government” la modelul bazat pe conceptul de “governance” a fost făcută pentru prima dată în democrațiile avansate din vest

încă din anii 1990. Ea a apărut ca urmare a cedării controlului economic al statului-națiune datorită procesului de globalizare, metodă care, în condițiile actuale, este mai potrivită decât aceea în care statul este director, și mai aproape de realitatea obiectivă. Teoriile „governance” folosesc stilul directorial de conducere numai la nivelul proceselor din economie și mai puțin la nivelul aranjamentelor instituționale. Datorită complexității societății contemporane informatice –networko – globale, „governance” este văzută ca principalul furnizor de răspunsuri mai adecvate decât în abordarea guvernării tradiționale focalizată pe instituțiile existente. Abordarea „governance” este mult mai flexibilă, inovativă și mult mai orientată către societatea de piață. Este societatea cibernetică-informațională presată de omniprezența rețelelor și a modurilor non - birocratice de regenerare?

O abordare derivată a „governance” este conceptul de „*multi-level governance*” care reflectă creșterea complexității funcției guvernamentale, diversă din punct de vedere geografic, de unde vine și atributul multi-level, dar și mult mai diferențiată pe orizontală deoarece este mai des furnizată de agenții multiple. Acesta este cazul particular denumit „probleme urâte” cum sunt, de exemplu, mediul sau crimele din orașe, care nu sunt amendabile prin soluții guvernamentale tradiționale care au o bază de soluționare departamentală.

## **2.2 „e-Government” și dimensiunea lipsă a participării cetățenilor**

Pe măsură ce implementarea „e-Government” a făcut progrese, dezvoltarea guvernării tranzacționale on-line a rămas o prioritate în anii '90. Creșterea calității accesului și a participării cetățenilor la luarea deciziilor, pe baza consultării lor, a reprezentat unul din punctele principale din agenda eEurope de la Lisabona 2000.

Planul de a consacra economia Europei ca fiind cea mai dinamică și competitivă economie, promovat la Summit-ul de la Lisabona, 2002, și apoi declanșarea eEurope 2005 cu conceptul „o societate informațională pentru toți”, a avut următoarele obiective:

- realizarea unui mediu favorabil investițiilor private și pentru crearea de noi locuri de muncă;
- mărirea productivității;
- modernizarea serviciilor publice și, cel mai important, facilitarea accesului cetățeanului și posibilitatea de a participa în cadrul societății informaționale globale.

Sectorul privat este invitat să lucreze pentru realizarea obiectivelor eEurope cuprinse în Planul de Acțiune împreună cu ajutorul Comisiei Europene și a statelor membre.

## **2.3 „e-Government”: de la „Technology-driven” la „Citizen-driven”**

Într-o inițiativă a Comisiei Europene, propusă în lucrarea publicată în 2001, intitulată „Guvernarea europeană: O hârtie nescrisă, rolul ICT – ului în problema deficitului democratic în relația cu guvernământul și cu instituțiile europene” s-a făcut public un nou cadru pentru cooperarea în domeniul informației și s-a recunoscut rolul jucat de ICT în evoluția modelului de parteneriat cu cei care fac politica. În general, Uniunea Europeană a publicat pe site-ul eEurope multe materiale informaționale care dezvăluie operatorilor săi, procesele și deciziile și, partea cea mai importantă, invită la consultații un număr mare de cetățeni ai săi.

Scopul acestui demers este de a stabili că Europa are cea mai competitivă și dinamică economie bazată pe cunoaștere din lume, de la Summit-ul de la Lisabona din 2000, lucru menționat în Planul de Acțiune eEurope 2002. și până la eEurope 2005, „O societate informațională pentru toți” în care includerea conceptului de participare pentru toți a constituit punctul forte din agenda competitivă. Obiectivul său este acela de a asigura un mediu favorabil pentru investiții private, de a crea noi locuri de muncă, de a da fiecăruia prilejul de a participa la societatea informațională globală. Unul din punctele sale critice este țelul său de a stimula servicii sigure, aplicații ale unei infrastructuri broadband disponibile. Tehnologia în acești termeni se bazează pe o infrastructură broadband care reprezintă elementul esențial în livrarea Planului de Acțiune și în stabilirea unui avantaj competitiv pentru Europa.

### 3. Tehnologiile „E-consultation”

Tehnologiile „e-consultation” trebuie să asigure colaborarea bazată pe comunicare la nivelul computerului dintre grupuri de oameni de diverse mărimi. De ceea, trebuie avute în vedere atunci când se dorește proiectarea unei aplicații care să răspundă cerințelor unui sistem performant de consultare în concordanță cu nevoile și cu numărul persoanelor implicate. Pentru a proiecta un astfel de sistem trebuie să înțelegem:

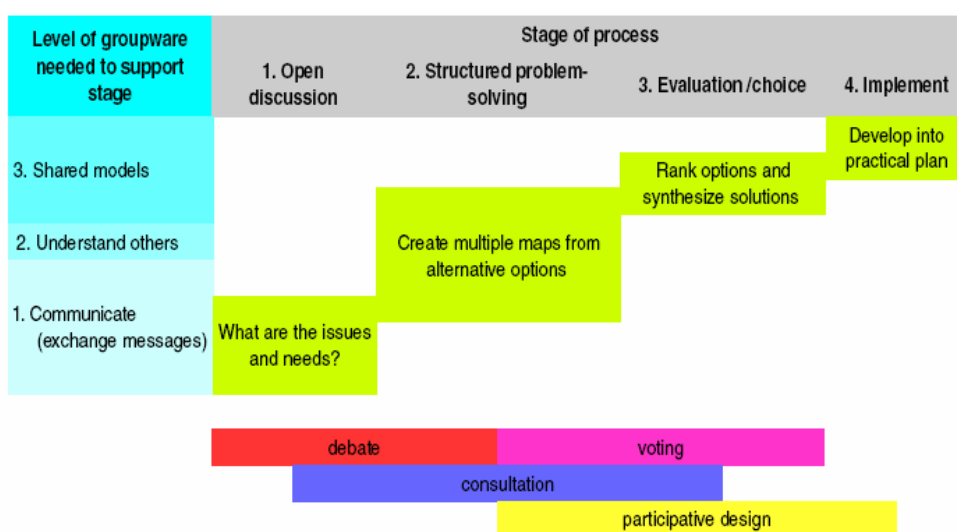
1. ținta și nevoile actorilor implicați în consultare;
2. detalierea procesului de consultare pentru a identifica stadiile sau pașii și activitățile implicate pentru a putea fi suportate de ICT;
3. care aplicații ICT poate suporta activitățile și procesele identificate la punctul 2;
4. cum ar trebui să fie modificat software-ul sau ce aplicații module ar mai trebui adăugate, incluse pentru a facilita ca oamenii să ia parte la aceste consultări.

#### 3.1 Criterii pentru selecția tehnologiilor

Pentru a putea alege tehnologiile potrivite în vederea organizării unei sesiuni de consultare, trebuie avute în vedere:

- programarea acesteia în funcție de agenda de lucru a inițiatorului și a oportunității subiectului la momentul respectiv;
- set de analize asupra modului de abordare pentru a obține maximum de eficiență în cel mai scurt timp;
- găsirea modalităților adecvate de formulare și de expunere a subiectului;
- monitorizarea procesului și a rezultatelor și punerea lor în aplicare.

Un alt punct îl reprezintă conceperea consultației ca un proces analog către meditație și negociere prin care diferite grupuri se acomodează cu ceea ce trebuie făcut. Această abordare reprezintă ceea ce fac sau trebuie să facă participanții la consultare, iar figura 3.1 arată schematic acest lucru:



**Figura 3.1**

Ei trebuie să identifice în mod special nevoile, să exploreze problemele, să găsească soluții alternative și să aleagă în final să dezvolte sau să pună în practică soluțiile găsite. Din punct de vedere sociologic și al pertinentei pentru un exemplu, cea mai bună ar fi consultarea

care ar avea ca subiect o situație de conflict. De exemplu, pentru România, un exemplu bun ar fi dacă trupele să mai rămână și cât să mai rămână în zonele de conflict.

Acest model descrie numai un aspect al unei consultări. El se potrivește cu consultările în care corpul de consultanți este mediatorul sau arbitrul competitorilor interesați, cum ar fi planurile de sistematizare ale organismelor comunitare locale: primării, consilii județene. Acesta este un proces de consultare ocazional, care nu are aceleași conotații cu procesele de consultare care au loc regulat cu autoritățile locale.

În procesele de comunicație care pot apărea între consultanți și consultați se pot identifica cinci competențe diferite:

1. o cale de transfer de informație;
2. suport pentru dialog;
3. plan de soluții și analiza soluțiilor;
4. cuantificarea nevoilor și a necesităților;
5. documente de autor sau originale.

Tehnologiile aplicate și aplicabilitatea ICT va fi exemplificată pentru fiecare dintre aceste cazuri.

### 3.2 Clasificarea tehnologiilor „E-consultation”

Fiecare consultare este diferită. Există multe modele de consultare. Vom clasifica tehnologiile de „e-consulting” funcție de tipurile de procese de comunicație pe care le suportă. Se poate proiecta un proces de consultare specific pe un anumit task, sau problematică care să îndeplinească anumite necesități dintr-un topic:

- definirea problemei: se definește cu exactitate care este problema sau care sunt problemele care fac obiectul unei consultări; se cheamă toți participanții și organizațiile care ajung la o înțelegere mutuală asupra a ceea ce urmează să se discute pentru ca acțiunea să fie în beneficiul tuturor. La începutul fiecărei consultări există două tipuri de activități de comunicare care sunt utile:
  1. comunicarea subiectului consultării publicului, stabilind în același timp limitele și scopul;
  2. identificarea problemelor care-i preocupă pe participanți pentru a putea caracteriza mai bine situația.
- înțelegerea și dezvoltarea problemei / problemelor care urmează a fi dezbătută / te: participanții vor să înțeleagă în profunzime întreaga situație, pentru a putea veni cu idei noi, a găsi noi soluții, etc.;
- alegerea și găsirea soluțiilor: pe baza activităților bine făcute de la punctele anterioare participanții de comun acord cu organizațiile decidente trebuie să aleagă, dezvolte și să scrie cele mai bune soluții;
- administrarea procesului de consultare: fiecare proces de consultare trebuie administrat conform unei tehnologii date.

#### 3.2.1 Informarea preliminară a oamenilor asupra subiectelor de discuție

Uzual, participanții la procesul de consultare primesc câteva informații realtiv la problemele care se vor discuta sau despre metodologia care va fi avută în vedere înainte de începere (folosind procedura descărcării unui document preliminar sau vizitând o anumită adresă de site unde pot fi găsite informațiile respective). Este un proces de comunicație într-un singur sens. Defectul acestui mod de operare constă în citirea unui document voluminos, asimilarea informației și apoi formularea unui răspuns printr-un document scris la fel de voluminos, care să cuprindă toată problematica propusă spre discuție.

O soluție este aceea de a proiecta un web site, astfel încât cetățenii să poată căuta subiectele de interes. Ei pot obține informații după aria de interes, pot găsi de asemenea și un sumar pentru fiecare consultare în parte, își pot forma o părere și pot participa în timp real la o discuție care poate fi eventual cuantificată.

Pentru informarea participanților în procesul de consultare, fie asupra precedentelor consultări, fie asupra problemelor care fac obiectul consultărilor, există proceduri de informare precum:

1. adrese de e-mail și documente tipizate asupra plângerilor anterioare și / sau a petiționarilor care le fac;
2. e-petiții – site electronic de petiții pe lângă unitățile administrative locale, centrale, etc.;
3. forumuri de probleme diverse;
4. blog-uri de diverse evenimente, istorisiri.

### **3.2.1.1 Feedback-ul de la cetățeni**

Multe consilii locale oferă posibilitatea cetățenilor de a intra în contact cu ei on-line. Acest lucru înseamnă, în primă instanță, colectarea plângerilor de către persoana care are în atribuțiile ei acest lucru, adică ofițerul de relații cu publicul care trebuie să transmită plângerile către persoanele decidente.

Mesajele de mulțumire sau felicitare la adresa funcționarilor publici (care sunt mai rare) sunt un alt tip de feedback de la cetățeni.

Volumul tuturor acestor contacte electronice este crescător și de aceea există pentru consiliile locale, pentru administrațiile publice în general, un software specific de administrare a relațiilor cu clienții / publicul. În Italia, primăria orașului Bologna scanează e-mail-urile folosind un software de inteligență artificială pentru ca apoi să-l redirecționeze către departamentul potrivit, pe baza frecvenței cuvintelor utilizate (exemplu cuvinte ca parc, școală, praf, ladă de gunoi). Aceste tehnici sunt foarte bune pentru ajutorarea serviciilor care se confruntă cu problemele acestea zilnic <sup>[7][8]</sup>.

### **3.2.1.2 „E-petitions” [14]**

Analizele sociologice au constatat că, în loc ca fiecare cetățean să depună câte o plângere, grupuri de cetățeni formulează petiții pe care le înmânează corpurilor legislative (consilii locale sau parlament) sau agențiilor guvernamentale.

„E-petition” a început să fie folosit pentru prima dată într-un proiect „e-democracy” în Kingston-upon-Tahmes și în Bristol, în Parlamentul Scoțian și în alte locuri din UK, utilizând un software dezvoltat de Centrul de Teledemocrație Internațională din Edinburgh, dar și în alte locuri.

Fie că este electronică sau pe hârtie, o petiție măsoară forța unui sentiment într-o problemă, însă nu se specifică nimic despre experiența practică în legătură cu problema ridicată așa că fiecare problemă ridicată devine o declarație cu care lumea poate sau nu poate fi de acord. Deci ele nu definesc problema și nici nu permit descoperirea vreunui compromis posibil. Găsirea consensului poate fi făcută numai cu tehnici evaluate de votare, iar explorarea unei probleme se poate face numai prin discuții on-line în forumuri specializate pe diferite domenii sau prin consultarea jurist-prudenței.

### **3.2.1.3 Forumuri de probleme**

În Olanda, multe dintre autoritățile publice au început consultările mult mai devreme prin a intervieva publicul asupra dorințelor sale înainte de creionarea liniilor de politică pe care vor să le adopte.

„E-consultation” poate fi folosit în cadrul unor grupuri de lucru capabile să anticipeze mai devreme problemele oamenilor, în stadii incipiente, pentru a evita manifestări de nemulțumire cum ar fi demonstrații sau poate chiar obstrucționări ale oamenilor administrației publice în punerea în aplicare a unor hotărâri locale nedezbătute.

Ideea forumului este de a împărtăși cu oamenii din experiența fiecăreia dintre părți, pentru a puncta vederi și opinii diferite care să ajute autoritățile să ofere un leadership și servicii mai bune prin conectarea cu diverse categorii de cetățeni. Voluntarii sunt cei care facilitează și coordonează forumurile de discuții.

Forumurile sunt sponsorizate de autoritățile locale, dar ele nu le pot controla. Forumul problemelor suportă comunicații între diverse persoane dar acțiunea are loc în campanii politice și media, în consilii locale sau agenții guvernamentale [1].

## **4. Valori ale consultării, evaluarea „e-consultation” și servicii IT în era „e-democracy” și „e-government”**

### **4.1 Valori ale consultării, evaluarea „e-consultation” [1]**

Începuturile consultării și participării la nivel teoretic au fost făcute de Arnstein în 1968 care într-un articol a remarcat omniprezența termenilor și a dezvoltat o tipologie pe opt nivele de participare reprezentând o scară de la non-participare la controlul complet al cetățenilor.

Nivelul zero este nivelul coerciției și acoperă forme extreme de manipulare care sunt prezente în diverse părți ale lumii unde puterea este deținută de grupuri extreme militare și paramilitare [8].

Nivelul unu este reprezentat de o consultare cosmetică unde cetățenii pot auzi și la rândul lor pot fi auziți, iar nivelele cresc gradual și permit consultanților să admită sfatul prin intermediul parteneriatului consultant-consultat.

Consultarea publică este atât un proces administrativ dar și un proces participativ care ajută cetățenii să se implice în procesele democratice. Este de asemenea și un proces de comunicare între cetățeni și guvernare [2] [16].

#### **4.1.1 Perspective administrative**

Consultarea se aplică nu numai dezvoltării de politici și expresiei lor exprimate prin lege dar totodată și livrării de servicii, în mod special în forme noi. Serviciile sunt furnizate de o serie de state și agenții non-statale într-o varietate de formate publice și parțial private la care cetățenii trebuie să acționeze ca și consumatori pentru a exercita un anumit grad de control în virtutea statutului de consumator.

Această schimbare în sectorul public este descrisă foarte bine de agenda de modernizare care reprezintă tendința la nivel mondial conform căreia sunt împărtășite câteva elemente comune esențiale pentru a dezvolta concentrarea consumatorului, a îmbunătăți performanța sectorului public și pentru a obține avantaje de pe urma noilor tehnologii de comunicare și informare.

La nivelul de conducere local, atât livrarea serviciului îmbunătățit cât și consultarea intensificată reprezintă noile abordări către serviciile locale. De exemplu, ideea despre îndatoririle de leadership comunitar conținute în Actul guvernamental local 2000, pune accent pe dezvoltarea unei viziuni pentru comunitate care trebuie să fie obținută în urma unui dialog și a unei consultări intensive.

Regimul cel mai bine cotate, cu cea mai mare valoare, implică dedicare în consultarea tuturor secțiunilor comunității locale pentru obținerea celei mai bune priorități valorice și a eficacității celei mai bune obținute în urma livrării serviciului. În acest caz consultarea are loc



nu atât de mult pe baze cetățenești ci mai mult pe baza statutului de client care reprezintă un element mai important decât acela de cetățean al obștii / comunității.

Fiind concentrați pe principiul de satisfacere a clientului, oficialii politici sunt așteptați să inițieze consultări, iar stadiile parcurse în acest demers sunt [7]:

1. stabilirea agendei,
2. analize,
3. formularea, implementarea și monitorizarea.

Fiecare din cele trei stadii poate fi dusă la îndeplinire și de funcționarii civili fără participarea cetățenilor. Atunci intervine întrebarea: De ce ar mai fi necesară inițierea unei consultări? Jones și Gamemell au identificat patru contexte în care corpurile / entitățile publice cer o consultație [9]:

- pre-considerate: consultarea se manifestă ca o potențială pauză. Intenția este de a continua doar dacă exercițiul consultării nu cere altceva.
- programate: decizia poate face parte dintr-un ciclu anual care este formal precedat de o consultare ca parte distinctă dintr-un proces: confirmarea bugetului și stabilirea nivelului taxelor de către autoritățile locale.
- structurate: decizie bazată pe o serie de opțiuni care pot fi influențate de consultare. Majoritatea consultărilor scrise de la ministere.
- sfârșit deschis: în mod deliberat proiectate să țină seama de efectul unui proces al unei consultări publice. De exemplu: ce trebuie să facem această bucată de pământ?

## **4.2. Servicii IT în era „e-democracy” și „e-government”**

În principal aplicațiile „e-government” înseamnă accesul diferiților utilizatori la un portal de web site-uri cu următoarele caracteristici: [14]:

- să fie conform cu legile în vigoare și a face cunoscute costurile publice prin publicarea lor în manuale, broșuri sau chiar în înregistrări electronice pe site;
- să permită îmbunătățirea acurateții informațiilor raportate pe site;
- să permită organizarea de licitații publice on-line pentru proprietăți nerevendicate;
- să poată administra aplicațiile on-line și a finanța costurile aferente;
- să poată asigura securitatea guvernamentală ;
- să asigure procesarea returului la plata taxelor pe venit, colectarea taxelor pe venit și pe proprietate și redistribuirea fondurilor obținute;
- să permită cedarea administrării propriilor înregistrări ale angajaților, ale asigurărilor de sănătate și ale planurilor de pensii;
- să permită activarea înregistrării de către angajați a propriilor orare de lucru, și raportarea diverselor cheltuieli de ordin profesional;
- să permită implementarea aplicațiilor wireless pentru a sprijini proiectele publice și pentru a administra parcul de vehicule.

Spre exemplificare, am ales primele 3 site-uri și în final pe cel al SUA care, de altfel ocupă ultimul loc al clasamentului [11] [12].

### **4.2.1 Austria**

Site-ul este construit în două limbi cu structuri diferite:

- informații complete și complexe pentru autohtoni în limba germană căutări tematice alfabetic listate și cu teme principale: muncă, informații pentru persoane cu handicap, școală (toate gradele), eliberare de documente oficiale, permise, familie, timp liber, finanțe, chestiuni sociale;



Figura 4.2.1 (a)

- pentru vizitatori, un alt tip de site, nu același tradus, cu informații care sunt la latitudinea celui care navighează, în funcție de cerințele sale și de posibilitățile oferite de baza de date a site-ului;



Figura 4.2.1 (b)

#### 4.2.2 Belgium

Site-ul este scris în flamandă și cuprinde informații de interes general pentru populația flamandă, cu trimiteri la legislație, documente oficiale, sănătate, turism, finanțe etc.

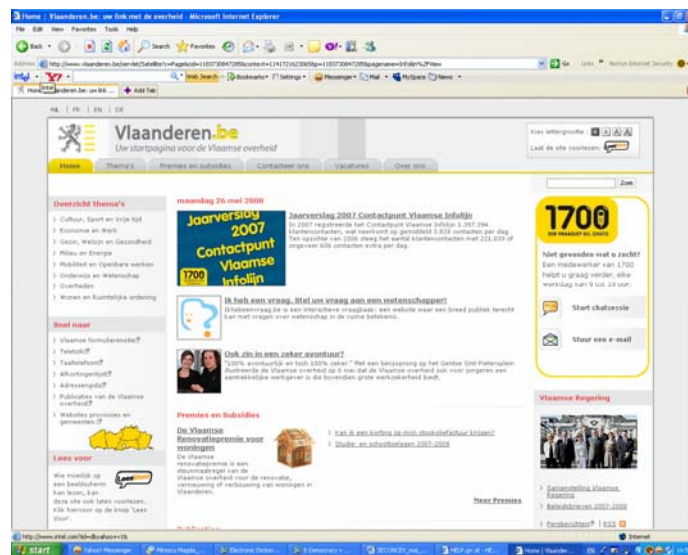


Figura 4.2.2

### 4.2.3 Canada

Pentru Canada lucrurile sunt mai complicate deoarece este un stat federal compus din mai multe entități statale, fiecare cu managementul său și, mai mult, fiecare cu limba sa. Partea vorbitoare de limbă engleză care se subordonează coroanei britanice va fi supusă legislației respective și este condusă de un guvernator. Partea franceză se subordonează legilor specifice corespunzătoare.



Este site-ul seniorilor. Având în vedere numărul mare al populației îmbătrânite, este de la sine înțeles că problemele acestei părți a populației trebuie tratate cu multă atenție.

Teme ca asistența socială, chestiuni legate de pensie, sănătate, susținere financiară, probleme legale, transport, călătoriile și recreere au o susținere și un interes aparte justificat de oamenii de vârstă a treia.

Figura 4.2.3

## 5. Concluzii

„E/M-consultation” oferă valoare adăugată în termeni de timp, cost, rate de participare, nivele de angajament, procese de diseminare în ceea ce înseamnă o consultare de succes. ICT poate facilita următoarele însărcinări:

1. transfer de informații;
2. sprijin pentru dialog;
3. probleme de explorare și de rezolvare;
4. reprezintă o măsură a nevoilor și preferințelor;

Beneficiile „e/m-consultation” ar putea fi următoarele:

1. un adevărat potențial pentru a accede repede, ușor către un auditoriu divers și mare;
2. oportunitatea pentru respondenți de a răspunde interactiv consultărilor împreună cu comentarii on-line decât prin poștă ;
3. posibilitatea unei informări mai bune prin oferirea unui acces liber și divers la diferite surse de informare on-line;
4. posibilitatea de a filtra și analiza răspunsurile aproape instantaneu cu primirea lor electronic;
5. posibilitatea de a genera feed-back-uri respondenților automat și de le oferi atenționări prin email sau SMS atunci când se vor lansa sesiuni noi de consultări.

„E-consultation” a devenit parte integrantă a procesului de conducere democratică care face diferența între e-government și „e-governance”. Aceasta a fost posibil din două motive:

1. ICT s-a lansat pe scară largă oferind pe lângă comunicații în diverse rețele la prețuri competitive dar și produse software specifice;
2. sociologic și juridic vorbind societățile au contribuit la găsirea elementelor de legătură menite să faciliteze și din acest punct de vedere tendințele de conducere de la „tehnogy-drive” la „citizen-drive”.

## **BIBLIOGRAFIE**

1. <http://www.ofmdfmi.gov.uk/policylink-bulletin-15.pdf>
2. <http://www.e-consultation.org/>
3. <http://www.taoiseach.gov.ie/viewitem.asp?id=212&lang=ENG>
4. <http://www.americaspeaks.org/>
5. <http://en.wikipedia.org/>
6. <http://www.mediawiki.org>
7. <http://www.e-consultation.org/guide/>
8. <http://www.wagenvoort.net/grass/>
9. <http://wiki.e-consultation.org/TechDemo>
10. <http://www.deborda.org/>
11. <http://www.anyzing.com/>
12. <http://www.cforc.org/>
13. <http://www.belfastcity.gov.uk/complaints/>
14. <http://www.e-democracy.gov.uk/pilots/epetition.htm>
15. <http://epetitions.scottish.parliament.uk/>
16. <http://itc.napier.ac.uk/>