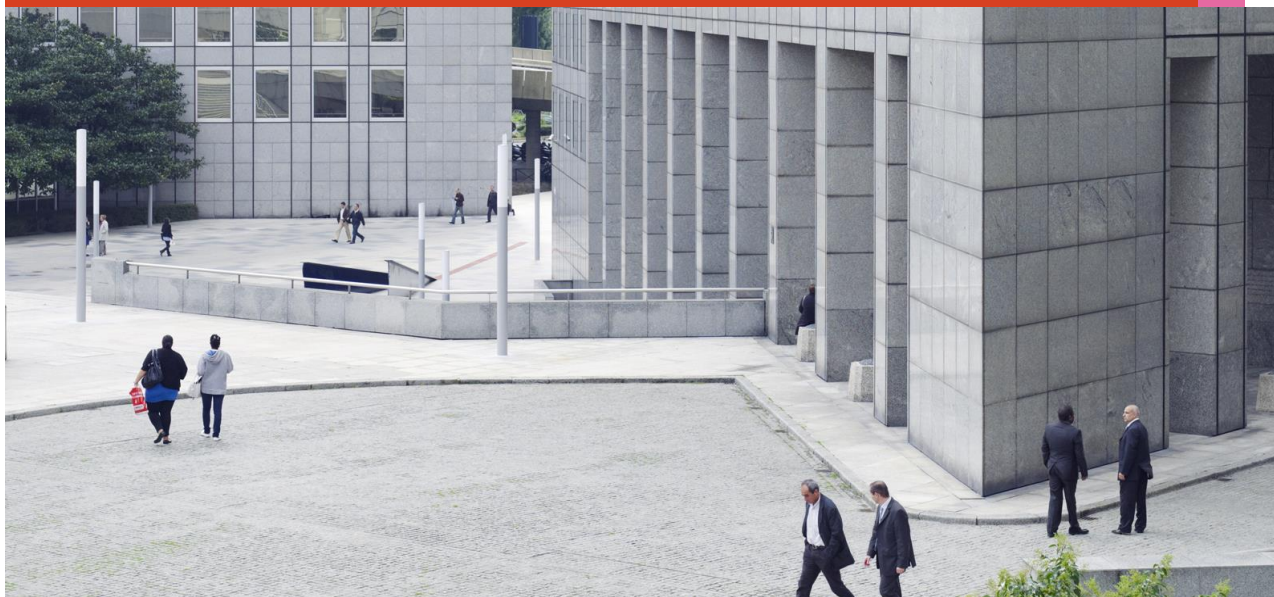


Studiu privind implementarea Guvernării Digitale în România

Septembrie 2018



***Mesaj important către
toate persoanele care nu
sunt autorizate să aibă
acces la acest raport***

Orice persoana care nu este destinatarul acestui raport sau care nu a semnat și returnat către PricewaterhouseCoopers Management Consultants S.R.L. o scrisoare de acceptare a termenilor PricewaterhouseCoopers Management Consultants S.R.L pentru furnizarea de informații ('Release Letter'), nu este autorizată să aibă acces la acest raport.

În cazul în care o persoană neautorizată primește și citește acest raport, prin citirea raportului, acceptă și agreează următorii termeni:

1. Persoana care citește acest raport înțelege că lucrările desfășurate de PricewaterhouseCoopers Management Consultants S.R.L au fost executate în conformitate cu instrucțiunile furnizate de clientul-destinatar al raportului și au fost executate exclusiv în beneficiul clientului-destinatar al raportului și pentru a fi utilizate de către acesta.
2. Persoana care citește acest raport ia la cunoștință că acest raport a fost întocmit la cererea clientului-destinatar al raportului și poate să nu includă toate procedurile considerate necesare de către cititorul raportului.
3. Persoana care citește acest raport este de acord că PricewaterhouseCoopers Management Consultants S.R.L., partenerii, directorii, angajații și agenții săi nu au și nu își asumă nici o responsabilitate față de aceasta, fie că este stipulată în contract sau rezultată dintr-un prejudiciu (inclusiv limitare, neglijență și încălcarea responsabilității statutare), și nu va fi ținută responsabilă cu privire la nicio pierdere, daună sau cheltuială de nici un fel, cauzată de utilizarea acestui raport de către cititor, sau care este în alt mod consecința faptului că cititorul a primit acces la raport. În plus, cu excepția clientului nostru, cititorul este de acord că nu poate face referire la acest raport, nu îl poate cita sau distribui fără consimțământul scris prealabil al PricewaterhouseCoopers Management Consultants S.R.L



Conținut

Analiza contextului internațional

1

Identificarea și analiza priorităților de implementare

2

Sumar Executiv (1/4)

E-guvernare sau guvernarea digitală definește **generic utilizarea noilor tehnologii de comunicare și a aplicațiilor informatice** de către administrația publică centrală și locală în scopul **eficientizării activității aparatului administrativ și a creșterii calității serviciilor publice**.

1. Contextul internațional

La nivel internațional există o serie de studii care analizează gradul de digitalizare al unei țări, guvernarea digitală fiind una dintre componentele evaluate. Cele mai relevante studii sunt:

- **Studiul ONU**, care măsoară eficiența guvernării electronice la nivel internațional, printr-un indice compozit ("EGDI"), care reprezintă media ponderată a indicelui infrastructurii de telecomunicații, indicelui capitalului uman și indicelui serviciilor online.
- Studiul realizat de către **Comisia Europeană** privind performanța digitală a țărilor din UE. În cadrul studiului este calculat un indice compozit al economiei și societății digitale ("DESI"), care sintetizează indicatori relevanți privind performanța digitală a țărilor din spațiul Uniunii Europene (conectivitate, capital uman, utilizarea internetului, integrarea tehnologiei digitale, servicii publice digitale).
- **Studiul IMD World** privind competitivitatea digitală a 63 de economii, care analizează trei dimensiuni: cunoștințe pentru transformarea digitală în economie, factorul tehnologic și capacitatea de absorbție a tehnologiilor digitale.

România se situează printre ultimele țări în clasamentele efectuate de către studiile menționate mai sus, astfel:

- Locul 67 din 193, conform studiului ONU, dar pe ultimul loc în cadrul țărilor membre UE
- Locul 28 din 28, conform raportului DESI
- Locul 54 din 63, conform raportului IMD World, fiind pe penultimul loc în cadrul țărilor membre UE

Țările care se situează pe primele locuri din punct de vedere al digitalizării, au demarat încă din anii 90 proiecte care au avut în vedere implementarea strategiei în domeniul digital, finalizând cu succes următoarele:

- Sisteme de identificare și semnătură digitală
- Platforme de tipul "one-stop shop", cu informații centralizate din domeniul serviciilor administrative
- Aplicații consolidate de self –service din aria serviciilor financiare, medicale, sociale, imobiliare, transport
- Convenții încheiate pentru optimizarea modului de lucru cu instituțiile guvernamentale
- Educație în utilizarea tehnologiilor digitale

Sumar Executiv (2/4)

2. Beneficii ale guvernării digitale

Preocuparea pentru implementarea e-guvernării este strâns legată de **beneficiile pe care aceasta le aduce și anume:**

- Ministerul Comunicațiilor și Societății Informaționale a estimat în 2014 că implementarea completă a strategiei digitale **poate fi tradusă într-o creștere a PIB de 13%, creșterea numărului de locuri de muncă cu 11% și reducerea costurilor administrației cu 12% până în anul 2020.**
- Impulsionează **creșterea economică**. Țările baltice, care sunt într-un stadiu avansat din punct de vedere digital (Estonia, Lituania, Letonia) au avut o creștere medie anuală (în ultimii 20 de ani) **cu aproximativ 1 pp mai mare decât România.**
- **Creșterea productivității muncii** datorită eficientizării activităților și creării posibilității de optimizare și inovare continuă. Țările care se situează pe primele locuri din punct de vedere digitalizare (Danemarca, Norvegia, Olanda, Germania, Franța) înregistrează **o productivitate de peste 55USD /h, comparativ cu România, care se situează la un nivel de 25 USD/h.**
- **Scăderea evaziunii fiscale**, prin creșterea ponderii plăților electronice. Coroborată cu alte măsuri privind reducerea ponderii economiei gri, creșterea plăților electronice ar putea genera **un impact de 10% în PIB** pe un orizont de timp de 7 ani.

Deși România a definit în 2014 o strategie națională privind digitalizarea, cele mai multe dintre măsurile asumate nu au fost demarate, restul fiind într-o fază incipientă de implementare.

3. Bariere în calea implementării guvernării digitale în România

Dificultatea cu care se confruntă țara noastră în implementarea strategiei digitale este cauzată de mai multe bariere:

- Lipsa unei entități care să coordoneze eforturile de implementare a strategiei digitale
- Lipsa competențelor digitale de bază, care să permită utilizarea tehnologiilor avansate atât de către cetățeni, cât și de către angajații structurilor publice
- Migrația specialiștilor IT
- Lipsa unei legislații aliniate cadrului european, care să asigure flexibilitate în implementarea inițiativelor în domeniul digital, de exemplu semnătura electronică (simplă) sau semnătura electronică avansată
- Costul relativ mare al certificatelor pentru semnătură electronică

Sumar Executiv (3/4)

4. Priorități de implementare

Analizând bunele practici urmate de alte țări și succesul implementării inițiativelor digitale, următoarele măsuri pot fi considerate prioritare:

- Desemnarea **unei instituții guvernamentale responsabile pentru implementarea strategiei digitale**
- **Amendarea legii privind semnătura electronică**, astfel încât să fie recunoscute toate tipurile de semnătură (semnătura electronică, semnătura electronică avansată și semnătura electronică calificată), facilitând astfel schimbul de informații și documente între cetățeni, mediul de afaceri și instituțiile guvernamentale
- Implementarea **identității digitale**
- **Convenții încheiate între reprezentanții mediului de afaceri și instituții publice** pentru optimizarea transmiterii de informații (de ex. îmbunătățirea acordului cu ANAF pentru a permite semnătura digitală, dezvoltarea unui sistem pentru procesarea electronică a popriilor, etc)
- **E-tax**: implementarea de soluții privind accesarea, depunerea și editarea diverselor formulare și informații în legătură cu plata taxelor
- Extinderea inițiativelor de **educație financiară și în aria competențelor digitale**
- Extinderea funcționalităților **portalului on-line privind achizițiile publice**, astfel încât să fie cuprinse toate activitățile (ofertare, transmitere livrabile, facturare, arhivare, etc)
- Dezvoltarea unui **portal on-line de înregistrare a societăților comerciale** și extinderea funcționalităților Registrului Comerțului pentru depunerea de documente în format electronic
- Implementarea **platformelor online de tipul "one-stop shop"** ce promovează un sistem deschis de date și permit accesarea unor informații personale diverse (de ex: certificate de naștere, permise de conducere, istoric medical, etc)

Măsurile menționate pot fi realizate ținând cont de următoarele:

- Implicarea mediului privat pentru **prioritizarea inițiativelor digitale** și pentru a beneficia de sinergii în implementare
- **Definirea unui plan** pentru implementarea unor inițiative prioritare

Sumar Executiv (4/4)

Sistemul bancar, fiind printre **industriile puternic digitalizate din Romania**, poate contribui la implementarea guvernării digitale în Romania, în contextul implicării active a guvernului, prin:

- ✓ **Infrastructura tehnologică**
 - Extinderea platformelor de internet și mobile banking în oferirea de servicii adiționale (de ex. plăți taxe, indemnizații, accesare portaluri publice, etc)
- ✓ **Capitalul uman**
 - Extinderea inițiativelor de educație financiară și în domeniul tehnologiilor digitale
- ✓ **Know-how-ul digital**
 - Folosirea expertizei în zona digitală pentru crearea de baze de date comune cu instituțiile statului, definirea unei identități digitale și creșterea gradului de încredere a populației în serviciile digitale

Analiza contextului internațional

1



E-guvernarea aduce beneficii importante și stimulează creșterea economică a țărilor



Definiție

- E-guvernarea reprezintă folosirea de către sectorul public a tehnologiilor informației și comunicațiilor cu scopul de a îmbunătăți furnizarea de informații și servicii încurajând participarea cetățenilor la procesul de luare a deciziilor și responsabilizarea guvernului în mod transparent și eficient



Obiective

- Îmbunătățirea accesului la informațiile și serviciile oferite de către autoritățile administrației publice printr-o servire rapidă și eficientă
- Reorganizarea și restructurarea proceselor administrative sau chiar eliminarea unor procese
- Îmbunătățirea schimbului de informații și servicii între autoritățile publice centrale
- Îmbunătățirea calității serviciilor publice de către administrația publică centrală
- Promovarea responsabilității, eficienței și transparenței serviciilor publice oferite



Interacțiuni principale

- *Guvern – Guvern (este inclusă și Guvern - Angajați Guvernamentali)*: reprezintă schimbul de informații la nivel diferit de securitate între sistemele IT ale instituțiilor publice, precum și întreaga colaborare în mediul online, utilizând tehnologiile actuale.
- *Guvern - Cetățean*: constă în a avea o administrație transparentă pentru cetățeni, servicii îmbunătățite din punct de vedere calitativ, confort, cost și implicarea activă a cetățenilor în deciziile și acțiunile din sectorul public
- *Guvern – Mediul de Afaceri*: reprezintă îmbunătățirea interacțiunii între mediul de afaceri și instituțiile publice. Aceasta include eficientizarea și simplificarea procesului de achiziții și a serviciilor oferite (fiscalitate, ocuparea forței de muncă, reglementări privind exportul - importul)
- Implicit e-guvernarea are impact și asupra relației *Mediul de Afaceri- Cetățean*, în special prin dezvoltarea pieței de comerț electronic



Beneficii

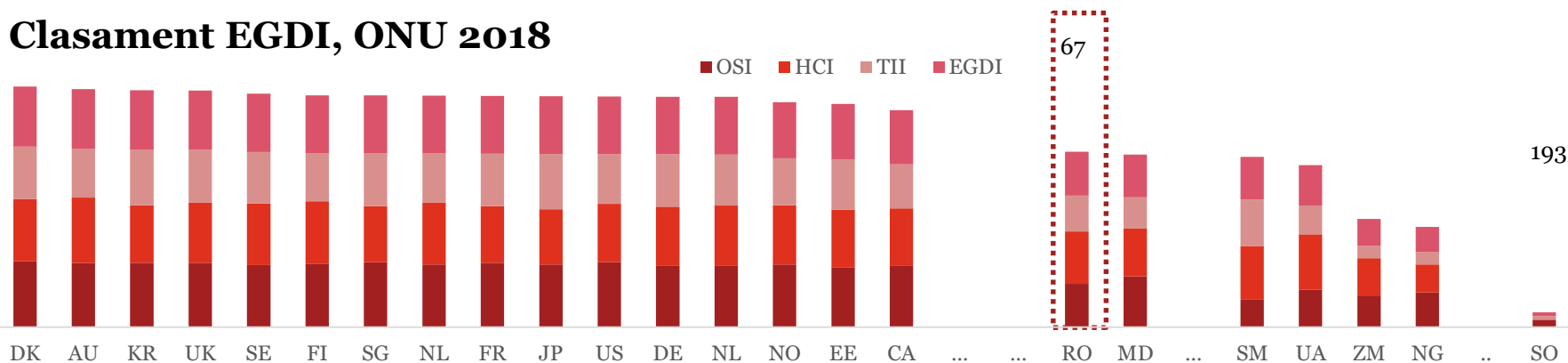
- *Îmbunătățirea competitivității economice prin*: creșterea eficienței activităților și rentabilității serviciilor publice furnizate; crearea unui mediu mai atractiv pentru investiții, optimizarea utilizării resurselor materiale și umane, precum și a timpului necesar prestării serviciilor.
- *Scăderea evaziunii fiscale prin* instituirea unui sistem modern, eficient, tehnologizat și transparent.
- *Creșterea productivității muncii prin*: dezvoltarea infrastructurii informaționale de stat, reducerea costurilor cu administrația publică, eficientizarea activității agenților economici.

În UE, România este ultima clasată din punct de vedere al gradului de digitalizare al economiei și societății, iar la nivel global poziția ei este în eșalonul secund

Denumire	Descriere	Poziția RO în lume	Poziția RO în UE
1 Studiul ONU	- Măsoară eficiența guvernării electronice în furnizarea serviciilor publice EGDI (Indicele de Dezvoltare a Guvernării Electronice) este un indice compozit bazat pe media ponderată din: - TII (Indicele infrastructurii de telecomunicații) - HCI (Indicele capitalului uman) - OSI (Indicele serviciilor online)	67/193	Ultima între statele membre UE
2 Raportul DESI	DESI este format din: - Conectivitate (Serviciile fixe de bandă largă, serviciile mobile de bandă largă și prețurile) - Capital uman (Utilizarea internetului, competențele digitale de bază și avansate) - Utilizarea internetului (Utilizarea de către cetățeni a conținutului, comunicațiilor și a tranzacțiilor online) - Integrarea tehnologiei digitale (Digitizarea companiilor și comerțul electronic) - Serviciile publice digitale (e-guvernare și e-sănătate).	N/A *studiul analizează exclusiv țările UE	28/28
3 IMD World	IMD World analizează 3 dimensiuni: - Cunoștințele necesare pentru transformarea digitală din economie, înțelegerea și învățarea noilor tehnologii - Factorul tehnologic care evaluează cadrul dezvoltării digitalizării (capitalul disponibil, infrastructura disponibilă, cadrul legislativ) - Absorbția tehnologiilor digitale ce presupune capacitatea mediului de afaceri de a se transforma pentru a îngloba inovarea, adaptabilitate la noile tendințe digitale.	54/63	20/21

1 *EGDI, indicatorul ONU este un instrument pentru identificarea provocărilor în guvernarea digitală și susținerea eforturilor țărilor în realizarea progresului în acest domeniu*

Clasament EGDI, ONU 2018

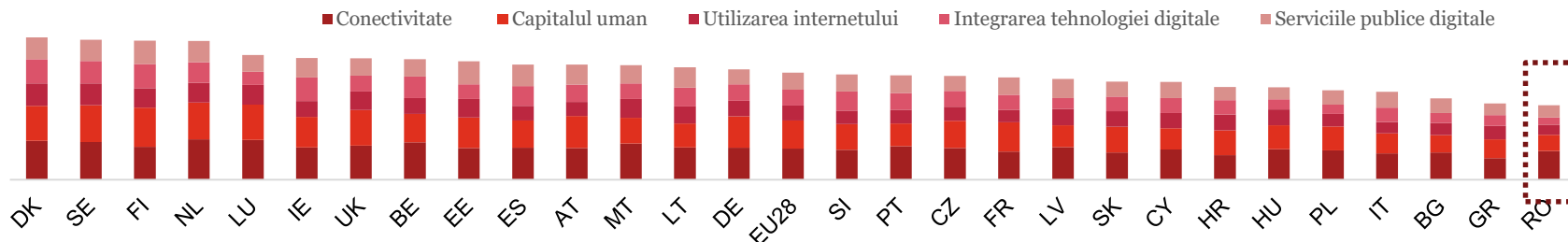


- Primele 15 locuri sunt ocupate de către țările din vestul Uniunii Europene, pe lângă Australia, Coreea și Noua Zeelandă; majoritatea acestor țări au început procesul de digitalizare în urmă cu peste 15 ani, cumulând investițiile treptate în tehnologii cu educarea populației și a instituțiilor pentru a facilita aderarea acestora la un mediu digital
- **Primele țări clasate se remarcă prin:**
 - Parteneriate între mediul public și privat cu scopul de educare a populației
 - Promovarea interacțiunii on-line a instituțiilor cu cetățenii prin crearea de platforme digitale și oferirea de avantaje utilizatorilor (de ex: returnarea mai rapidă a TVA-ului)
 - Implicarea instituțiilor financiare și a operatorilor telecom în creșterea încrederii populației în mediul online prin semnalizarea beneficiilor noilor tehnologii
 - Investiții ale statului în crearea infrastructurii tehnologice și a site-urilor web publice, care sunt ușor de navigat și conțin informații complete
 - Implementarea unui sistem centralizat de autentificare și identificare unică a utilizatorilor
 - Crearea punctelor de acces la internet (în special în mediul rural)
- În **România** nivelul de educație digitală este scăzut, românii folosind internetul în special pentru accesarea rețelelor sociale și divertisment; în plus, România se confruntă cu un decalaj mare între mediul urban și cel rural, în ceea ce privește infrastructura tehnologică de tip internet cu bandă largă (doar 40% acoperire în zonele rurale)

Sursa: United Nations E-Government Surveys: *"2018 E-Government for Sustainable Development"*, Ziarul Financiar

2 Conform indicelui DESI, România este pe ultimul loc privind competitivitatea digitală

Clasament DESI, 2018



Bune practici

Succesul **primelor țări clasate** este adus de:

- ✓ Accesul uniform la infrastructură digitală al cetățenilor, atât în mediul rural cât și în cel urban
- ✓ Proiecte de creștere a gradului de educație digitală **de bază** (în ciuda faptului că 81% dintre europeni accesează internetul cel puțin o dată pe săptămână, 43% nu au competențe digitale de bază)
- ✓ Crearea centrelor de excelență digitale pentru dezvoltarea de competențe **avansate**
- ✓ Asigurarea unui singur punct de acces pentru toate informațiile administrative necesare pentru cetățeni
- ✓ Prioritizarea securității informatice în procesul de dezvoltare a aplicațiilor/platformelor digitale
- ✓ Implementarea unui sistem de validare a informațiilor și asigurarea calității datelor utilizate în platformele digitale

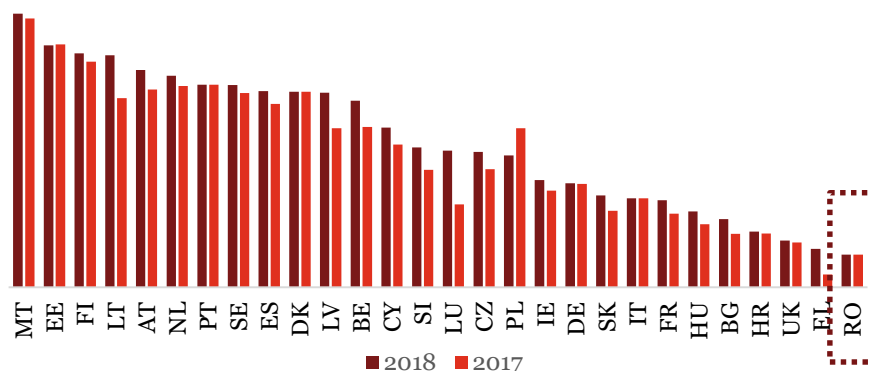
Poziția României



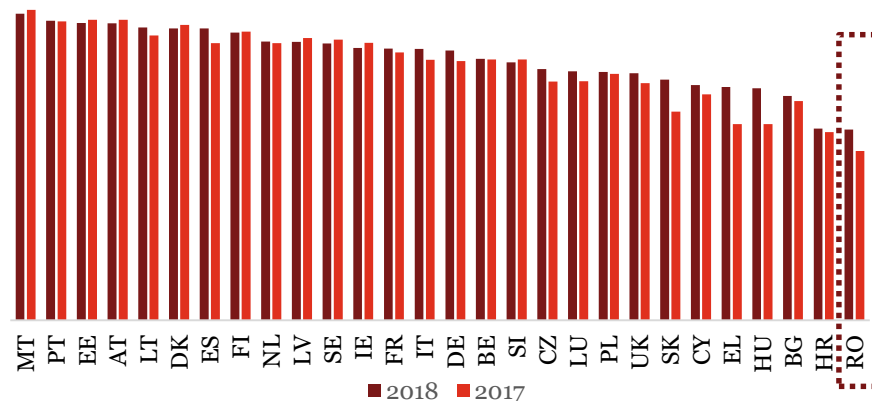
- **Locul 22** în UE, din cauza decalajelor privind conexiunea mobilă și de internet între mediul urban și cel rural
- **Locul 28** în UE, din cauza dificultății de a atrage și a păstra specialiști pentru dezvoltarea de servicii publice digitale eficiente
- **Locul 28** în UE, din cauza faptului că 25% din populație nu a folosit niciodată internetul, doar 17% din companii utilizează tehnologii sau mijloace de comunicare online
- **Locul 28** în UE, din cauza slabei integrări a sistemelor IT din administrația publică
- **Locul 26** în UE, din cauza gradului scăzut de încredere în utilizarea serviciilor bancare online și a platformelor digitale

2 *România se clasează pe ultimul loc din UE și în ceea ce privește serviciile publice digitale**

Clasament DESI, Pre-filled forms, 2018 vs 2017



Clasament DESI, Online Service Completion, 2018 vs 2017



- La doi dintre indicatorii principali ai serviciilor publice digitale (completarea formularelor online și servicii administrative online) primele poziții sunt ocupate de aceleași țări: Malta, Estonia, Lituania, Austria
- În Estonia, Finlanda, Suedia, Olanda, Irlanda și Lituania, peste 80% din utilizatorii de internet trimit formulare administrative folosind portalurile guvernamentale
- Deși **România** a înregistrat o creștere a numărului de servicii oferite online față de 2017, **se clasează pe ultimul loc din cauza:**
 - Cadrului legislativ deficitar în domeniul digitalizării
 - Infrastructurii tehnologice neuniformizate în cadrul instituțiilor publice
 - Lipsei unei preocupări în ceea ce privește dezvoltarea competențelor digitale necesare în aparatul administrativ
 - Întârzierii semnificative în implementarea Agendei Digitale 2014-2020
 - Lipsei de încredere a populației în utilizarea platformelor online

Notă: *Serviciile publice digitale includ e-governance și e-health. Analiza privește doar indicii de guvernare electronică.

Sursa: Digital Single Market UE

PwC

3

Conform indicelui de competitivitate digitală al IMD, România se clasează pe locul 54 din 63 de țări analizate

Clasament IMD Digital World Competitiveness, 2018



- Țările cu cea mai mare dezvoltare economică, precum Statele Unite, Singapore și Țările Nordice, se mențin și în topul economiilor cu cel mai mare grad de digitalizare datorită investițiilor în capitalul uman, infrastructurii și adaptabilității la tehnologiile inovatoare
- **România se clasează penultima** dintre țările europene, imediat după Ungaria și înaintea Greciei din cauza:
 - Dificultății integrării tehnologiilor digitale în infrastructura administrației publice
 - Gradului scăzut de încredere și cunoaștere a sistemelor inovatoare de către populație
 - Cadrului legislativ nefavorabil progresului în acest domeniu

Sursa: IMD World Digital Competitiveness

PwC

Am identificat un set de măsuri implementate cu succes în țările cu indice ridicat de digitalizare

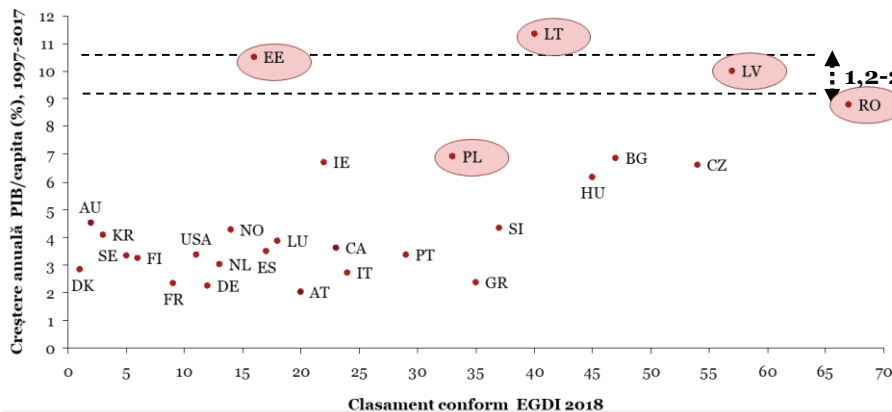
Servicii Publice Digitale	Implementate în	Succesul implementării
Identitate electronică, semnătură digitală, parolă unică de identificare	     	
Convenții încheiate pentru optimizarea interacțiunii cu instituțiile guvernamentale (de ex. între instituții bancare și agenții naționale de administrare fiscală)	  	
Sisteme digitale care facilitează dezvoltarea incluziunii sociale	   	
Aplicații consolidate de self –service din aria serviciilor financiare, medicale, sociale, imobiliare, transport (e-tax, e-health, servicii de asigurări și fonduri de pensii, istoric medical, etc)	  	
Alocare resurse pentru creșterea gradului de educație digitală	   	
Înregistrarea online a companiilor	  	
Platforme tip one-stop-shop (de exemplu, pentru depunerea declarațiilor fiscale, vizualizarea și corecția TVA-ului, cererea de rambursare a TVA-ului)	  	
Adaptarea continuă a cadrului instituțional și legislativ pentru susținerea digitalizării	      	
Centralizarea informațiilor într-o bază de date comună tuturor instituțiilor publice și îmbunătățirea calității datelor prin incorporarea feedback-ului venit de la utilizatori	     	

Notă: *TIC- Tehnologia Informației și comunicării

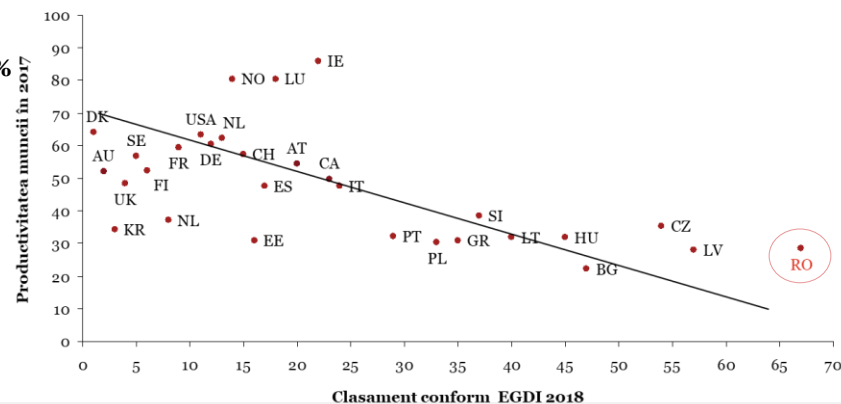
Sursa: Analiză internă PwC- detalii se regăsesc în Anexa

Digitizarea are un impact pozitiv semnificativ pentru creșterea productivității și a economiei în general

Creșterea economică vs gradul de digitalizare al țărilor din cadrul ONU, 1997-2017

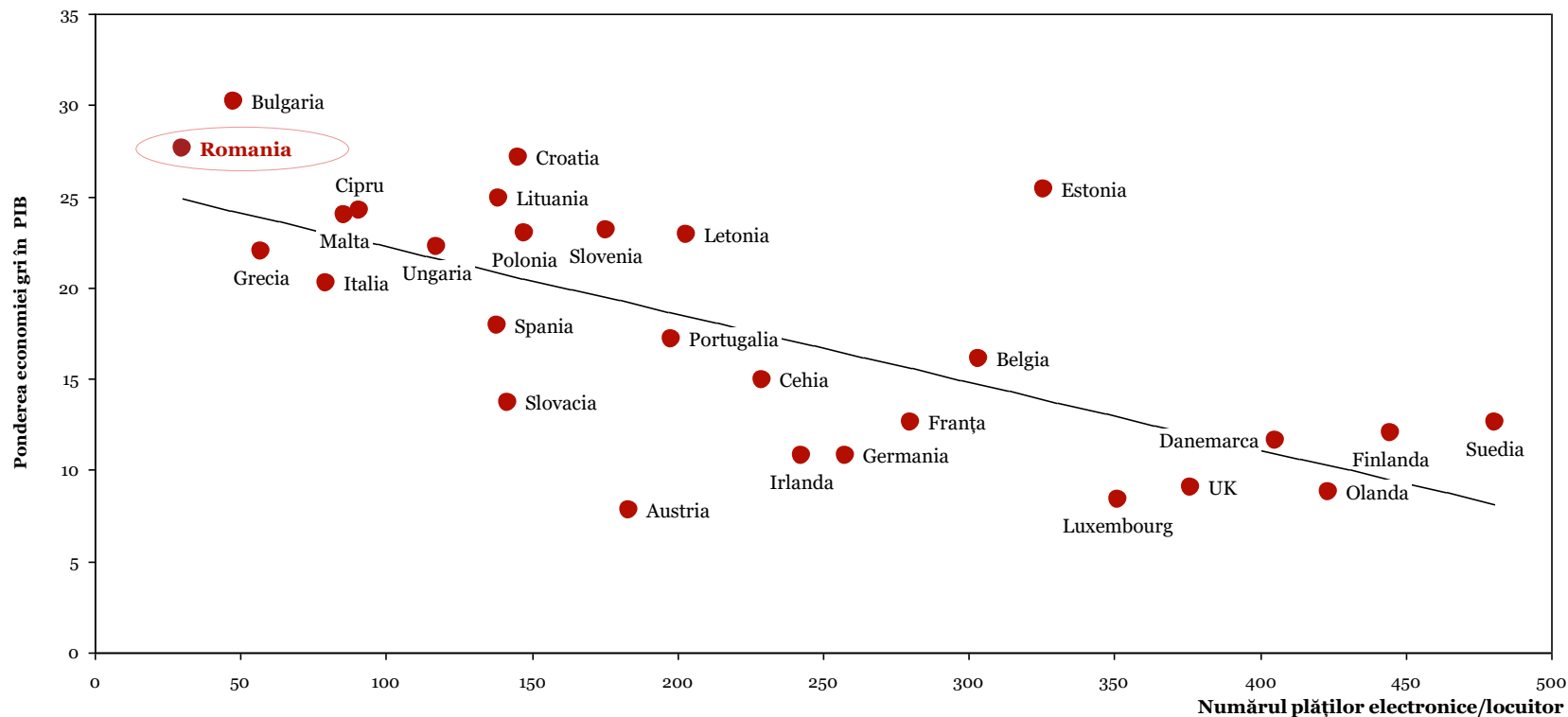


Productivitatea muncii vs gradul de digitalizare al țărilor din cadrul ONU, 2017



- Deși România a avut o **creștere economică** semnificativă în ultimii 20 de ani, aceasta este **cu 1,2-2,5% pe an sub creșterea înregistrată de țările din spațiul est european care sunt într-un stadiu avansat din punct de vedere al digitizării serviciilor guvernamentale** (de exemplu Estonia, Lituania, Letonia); România trebuie să aibă în vedere maximizarea politicilor în domeniul digitalizării și să privească investițiile în sectorul tehnologic ca o modalitate de a transforma economia și a impulsiona mai mult creșterea
- Se observă o **legătură pozitivă între productivitatea muncii și gradul de digitalizare** pentru țările analizate
 - Productivitatea în Romania este cu peste 50% mai mică decât în țările care se situează pe primele locuri din punct de vedere digitalizării, care înregistrează o productivitate de peste 55USD/h comparativ cu 25 USD/h în România
 - Tehnologiile digitale reduc timpul necesar prestării diverselor servicii și permit dezvoltarea mai rapidă a capitalului uman (forță de muncă mai calificată și cu abilități de inovare mai ridicate), influențând astfel în mod pozitiv productivitatea muncii
 - Infrastructura digitală crește productivitatea prin facilitarea interacțiunii între agenții economici, reducerea costurilor cu tranzacțiile și eficientizarea comunicării, precum și integrarea piețelor în lanțul creării de valoare

Ponderea scăzută a plăților electronice influențează semnificativ dimensiunea economiei gri

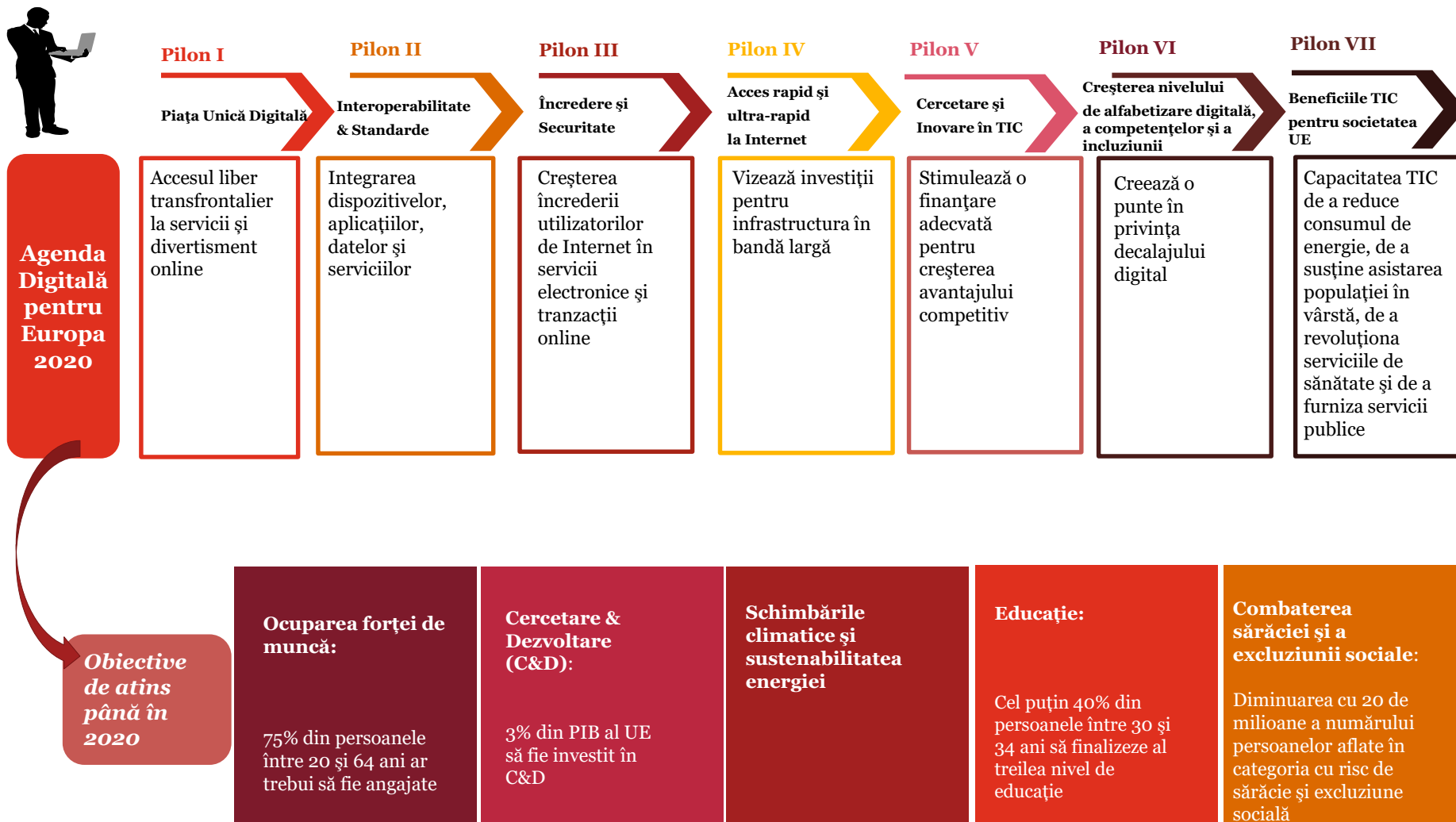


- Numeroase studii dovedesc **gradul ridicat de corelare între ponderea tranzacțiilor electronice în economie și dimensiunea economiei gri**
- Plățile în numerar reprezintă un factor care contribuie la economia gri, deoarece acestea sunt mult mai greu de urmărit pentru monitorizarea tranzacțiilor și a compensării forței de muncă
- Plățile online a taxelor și impozitelor ar duce la simplificarea procesului și creșterea gradului de colectare
- Implementarea unui set de măsuri pentru stimularea plăților electronice ar putea genera o creștere economică suplimentară de 1-1.5 pp/an (% GDP) în următorii ~7 ani

Identificarea și analiza priorităților de implementare

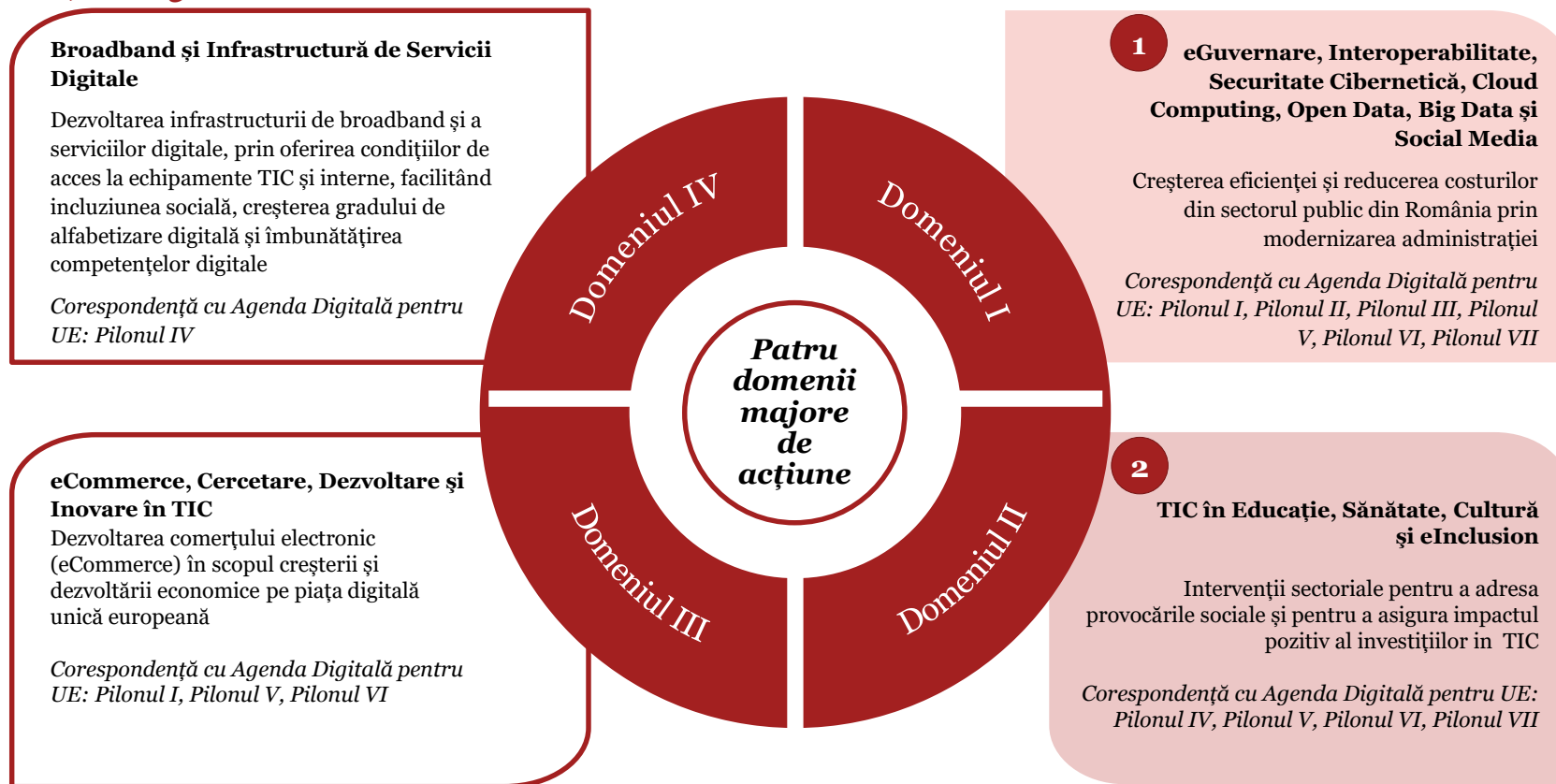


Strategia de digitalizare în UE este construită pe 7 piloni cheie



Sursa: Agenda Digitală pentru Europa 2020, lansată în 2010

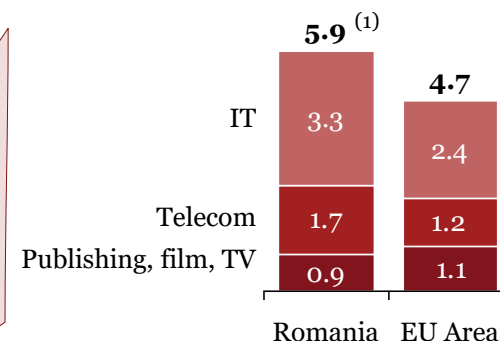
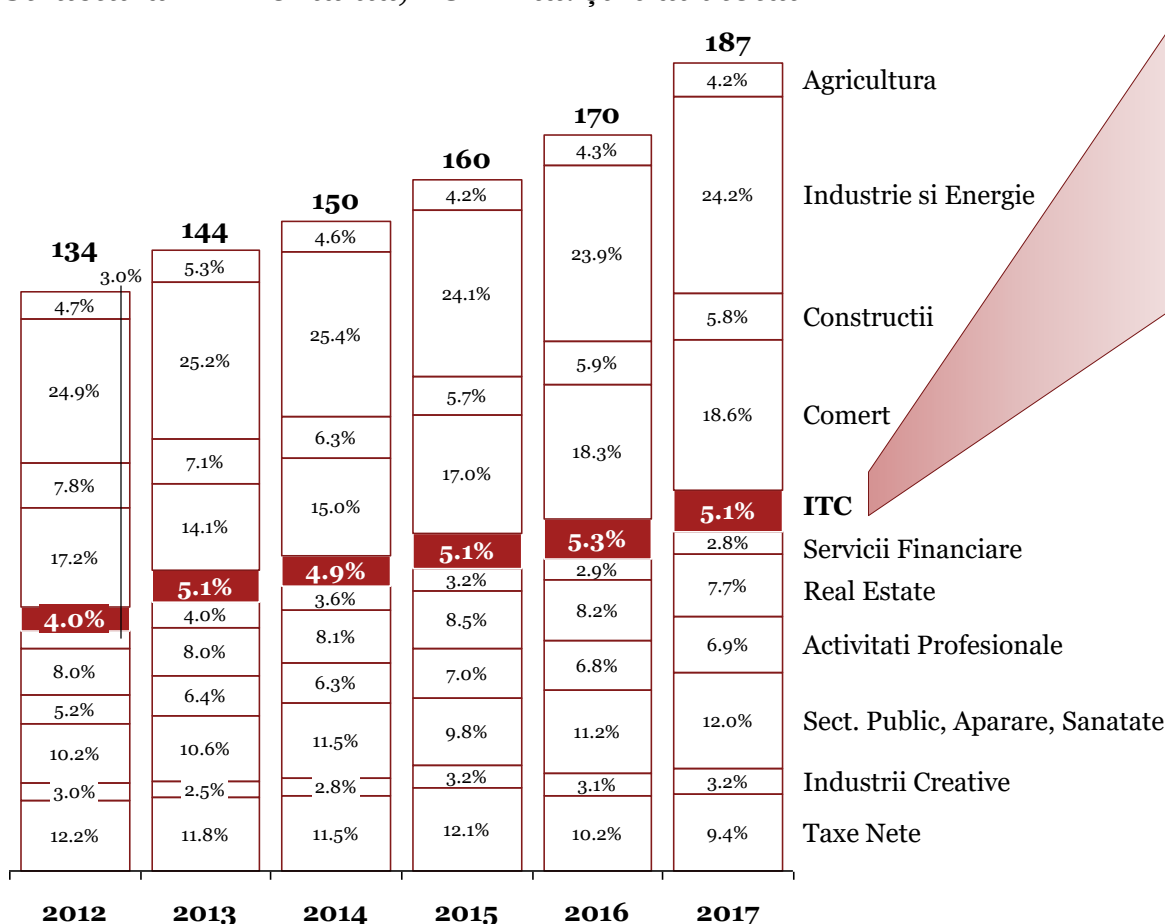
Implementarea măsurilor propuse în Agenda Digitală a României 2020 poate genera un impact de 13% în creșterea PIB pe un orizont de 7 ani, conform estimărilor Guvernului



Impactul asupra economiei dat de implementarea programului de e-guvernare estimat de Ministerul Comunicațiilor (2014) în conformitate cu bunele practici din alte țări europene care au făcut investiții similare, poate fi tradus într-o creștere a **PIB de 13%, creșterea numărului de locuri de muncă cu 11% și reducerea costurilor de administrare cu 12% până în anul 2020**

Ponderea mare a sectoarelor IT și telecomunicații în PIB din România creează premise favorabile implementării Agendei digitale

Structura PIB România, EUR Mld. și % din total



- În economia românească, cea mai mare **creștere** este preconizată pentru **industria de software și servicii IT**
- O implementare completă a viziunii strategice pentru sectorul TIC în România va necesita o **investiție totală de peste 3,9 miliarde Euro**
- În piața comunicațiilor mobile se estimează o creștere la **29 milioane utilizatori, din care 28 milioane de utilizatori de 3G și 4 G**
- Numărul de abonamente pentru **internetul de bandă largă va continua să crească** în următorii ani, în special în orașele mari, determinat de cererea de servicii convergente

România și-a asumat în 2014 o serie de măsuri pentru creșterea serviciilor de e-guvernare, din care doar ~25% au fost abordate dar sunt încă într-o fază de implementare incipientă (1/2)

Măsuri propuse	Măsuri implementate/ în curs de implementare	Status
Efectuarea unui studiu de fezabilitate în vederea identificării acțiunilor necesare pentru a realiza interoperabilitatea sistemelor informatice (ce va acoperi întregul spectru al sistemelor informaționale, a registrelor de date și proprietarii acestora, și va identifica fluxurile de date și dependențele dintre ele)	—	
e-Participare, e-Identitate (semnătură electronică personală), punct de Contact Unic sau Autentificare Unică (utilizând tehnologia Cloud Computing) și migrarea serviciilor deja existente ale diferitelor instituții publice pe o nouă platformă (un portal web unic)	A fost încheiat acordul cu ANAF și băncile pentru verificarea informațiilor fiscale ale clienților	
Crearea strategiei naționale de interoperabilitate și evaluarea implementării acesteia	A fost creat postul de coordonator pentru tehnologia informațiilor și un grup de lucru interministerial	
Implementarea națională a pachetului legislativ privind evaluarea standardelor TIC	—	
Participarea la programul pilot demarat de UE pentru a dezvolta interoperabilitatea la nivel UE	—	
Comitetul Tehnico-Economic pentru Societatea Informațională („CTE”) va contribui la îmbunătățirea comunicării dintre structuri ale administrației publice, sectorul privat și societatea civilă, pentru a da consistență politicilor și strategiilor privind dezvoltarea societății informaționale	—	
Implementarea portalurilor web de tip One Stop Shop pentru evenimentele de viață și extinderea funcționalităților portalurilor existente	Creșterea numărului de servicii care pot fi efectuate on-line și prin pre-completarea automată a formularelor pentru cetățeni. (de ex. aplicațiile unui “Smart City”)	
Ministerul pentru Societatea Informațională va implementa și va susține în mod activ un model de Government Enterprise Architecture	—	
Încheierea de acorduri de cooperare internațională pentru îmbunătățirea capacității de răspuns în cazul atacurilor cibernetice majore și participarea în programe internaționale în domeniul securității cibernetice	—	

România și-a asumat în 2014 o serie de măsuri pentru creșterea serviciilor de e-guvernare, din care doar ~25% au fost abordate dar sunt încă într-o fază de implementare incipientă (2/2)

<i>Măsuri propuse</i>	<i>Măsuri implementate/ în curs de implementare</i>	<i>Status</i>
Elaborarea unui cadru legal cu privire la liberul acces la Open Data – Libera Circulație a Informațiilor (LCAI).	—	
Elaborarea unui cadru legislativ privind reutilizarea informațiilor publice.	—	
Extinderea seturilor de date din cadrul www.data.gov.ro	Programul GovITHub – unde membrii dezvoltă proiecte IT și platforme de servicii publice online. Au fost lansate 28 de proiecte, următoarele fiind finalizate: RENZA (Registrul Electronic Național de Screening Auditiv, aplicație pentru raportarea stocurilor de vaccinuri), Volunt-App (platforma pentru evidența comunității de voluntari, a proiectelor propuse și a statusului de derulare pentru proiectele începute), noul website MS.RO, pagina desprevaccin.ro, platforma consultare.gov.ro (centralizarea inițiativelor legislative aflate în dezbateră publică), ghiseul.ro (plăți online de impozite și taxe), harta serviciilor sociale licențiate și rezidențiat 2016, iar multe altele sunt la acest moment în stadiu de implementare	
Extinderea funcționalităților unei platforme naționale în vederea automatizării și schimbului trans-european	—	
Susținerea din perspectiva TIC a alinierii sistemelor de colectare a taxelor - ex. TVA, astfel încât să nu reprezinte o barieră în fața dezvoltării comerțului electronic în România.	—	
Implementarea magazinului virtual ce va furniza componentele IT necesare instituțiilor publice.	—	

Implementarea guvernării digitale a fost influențată negativ de o serie de blocaje

Lipsa unei entități responsabile

- România nu are o entitate direct responsabilă pentru implementarea în mod coordonat și unitar a strategiei privind digitalizarea economiei

Lacune în legislație

- Legislația din România nu este încă armonizată cu reglementările europene (de ex., legea semnăturii electronice)

Lipsa educației digitale

- România continuă să se confrunte cu o lipsă a competențelor digitale de bază, care să permită utilizarea tehnologiilor avansate atât de către cetățeni, cât și de către angajații structurilor publice

Costuri mari și necesar de investiții ridicat

- Costurile pentru servicii digitale sunt relativ mari, în special având în vedere puterea de cumpărare din România (de ex., costurile cu emiterea și reînnoirea de certificate digitale sunt de aproximativ 40 EUR, în timp ce de ex. în Estonia serviciul este gratuit pentru persoanele fizice)
- Exista dificultăți în a obține finanțare pentru susținerea strategiei digitale

Pentru depășirea blocajelor, un set de măsuri poate fi implementat într-un orizont de timp de până la 4 ani (1/5)

Măsuri pentru implementarea digitalizării	An				2019				2020				2021				2022			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
1. Cadru instituțional – desemnarea instituției guvernamentale responsabile pentru implementarea strategiei digitale																				
2. Semnătură electronică – amendarea legii privind semnătura electronică																				
3. E-id - implementarea identității digitale																				
4. Educație digitală – actualizarea programei în școli; educarea populației în sfera tehnologiilor digitale																				
5. Convenții – definitivarea acordului cu ANAF; definitivarea proiectului e-popriri																				
6. E-tax – depunerea și editarea formularelor on-line; vizualizarea Informațiilor privind obligațiile fiscale																				
7. “One stop shop” – integrarea informațiilor personale într-o bază comună accesibilă prin e-id																				
8. Înregistrare online și comunicare electronică – înregistrarea Companiilor online și comunicarea electronică cu Registrul Comerțului																				
9. Portal online de achiziții publice – portal ce înglobează procesul complet de achiziții publice																				

Sursa: Analiză internă PwC

Pentru depășirea blocajelor, un set de măsuri poate fi implementat într-un orizont de timp de până la 4 ani (2/5)

1

Cadrul instituțional pentru susținerea digitalizării

Desemnarea unei instituții care va avea ca obiectiv susținerea implementării strategiei digitale a României și poate fi subordonată direct cabinetului Primului Ministru, iar ca membri importați din noua structură trebuie să se regăsească Ministrul Economiei, Ministrul Comunicațiilor și Societății Informaționale, alți miniștrii și instituții (ex: ANAF) ce pot avea un impact în dezvoltarea unei "societăți digitale". În această structură se vor regăsi și reprezentanți din sectorul bancar și IT&C. Agenda unei astfel de instituții poate fi compusă din următoarele teme:

- discutarea și aprobarea planurilor de acțiune și a metodologiilor de implementare înainte de a fi înaintate Guvernului;
- discutarea și aprobarea amendamentelor la strategia digitală a României înainte ca propunerile să fie transmise către Guvern;
- dezbateră și aprobarea termenilor de referință pentru rapoartele de evaluare ce urmăresc implementarea strategiei și discutarea rezultatelor evaluării;
- coordonarea între instituții, mediu de afaceri și cetățean pentru a ajuta la îndeplinirea obiectivelor strategiei;
- îndeplinirea rolului de organism ce monitorizează atragerea de fonduri europene structurale pentru zona de ITC: monitorizarea programelor de execuție, dezbateră posibilelor amendamente la documentele strategice, etc).

Activarea Consiliului interinstituțional privind introducerea tehnologiilor digitale în sfera serviciilor financiar-bancare (Decizia Primului Ministru nr. 436/2017)

2

Semnătura digitală

Modificarea Legii nr. 455/2001 referitoare la semnătura electronică, cu următoarele amendamente:

- introducerea unui nou capitol privind măsuri luate pentru implementarea Regulamentului UE 910/2014, care să faciliteze implementarea unor sisteme ce permit utilizarea semnăturii electronice avansate.
- introducerea unui nou capitol privind semnătura electronică furnizată de emitenții de semnătură electronică în sistem închis, autorizați de Ministrul Economiei, Ministrul Comunicațiilor și Societății Informaționale; obligațiile părților sunt similare cu cele ale emitenților de instrumente de plată la distanță din OUG 113/2009 privind serviciile de plată, având în vedere că băncile au implementat deja aceste prevederi.

Pentru depășirea blocajelor, un set de măsuri poate fi implementat într-un orizont de timp de până la 4 ani (3/5)

3

Identitate electronică

Dezvoltarea unui sistem integrat de identificare, autentificare și semnătură digitală. Identitatea unei persoane se poate baza pe un număr personal de identificare, acesta fiind elementul esențial al sistemului de identitate.

Numărul personal de identificare va fi folosit pe post de cheie primară atât în sectorul public, cât și în cel privat. Astfel, cartea de identitate se poate transforma în singurul document obligatoriu și poate fi utilizat pentru identificarea în toate sistemele informatice publice cu garantarea accesului către o varietate de servicii cum ar fi identificarea digitală și semnarea electronică a documentelor, verificarea tranzacțiilor bancare, vizualizarea istoricului medical, etc.

Pentru realizarea acestui deziderat este necesară o integrare și consolidare a sistemelor de baze de date existente, prin dezvoltarea infrastructurii și implementarea unui program de cyber-security prin implicarea Guvernului, Băncilor și furnizorilor de servicii telecom. Sistemul va permite cetățenilor să se autentifice în mod securizat și să utilizeze serviciile administrației publice conectându-se exclusiv online.

4

Educație digitală

1. Extinderea educației financiare și în domeniul folosirii tehnologiilor digitale
2. Dezvoltarea sectorului IT în școli prin proiecte dedicate (platforme online, introducerea obligativității programei IT, reduceri de taxe și asistență tehnică gratuită)
3. Definirea unei rețele de centre de competențe pentru meseriile digitale, pentru testarea tehnologiilor avansate și educarea personalului

Pentru depășirea blocajelor, un set de măsuri poate fi implementat într-un orizont de timp de până la 4 ani (4/5)

5

Convenții pentru optimizarea interacțiunii cu instituțiile statului

1. Actualizarea acordului între instituțiile de credit și ANAF, în vederea introducerii semnăturii digitale avansate, care să îmbunătățească experiența consumatorului în contractarea unui credit prin eliminarea semnării fizice a documentelor.
2. Definitivarea proiectului privind realizarea sistemului electronic centralizat de procesare a popriilor.
3. Introducerea obligativității deținerii unui cont bancar pentru cetățeni și utilizarea acestuia în raport cu instituțiile statului.
4. Posibilitatea integrării datelor bancare cu datele guvernamentale privind identitatea pentru a valida și / sau actualiza / reconcilia anumite informații (cum ar fi cartea de identitate, pașaportul, registrul comerțului, registrul funciar etc.)

6

E-tax

1. Implementarea unei soluții privind vizualizarea online a obligațiilor fiscale de către persoanele fizice, completarea și transmiterea declarațiilor predefinite existente online.
2. Implementarea unei soluții care să permită persoanelor juridice să depună, vizualizeze și corecteze declarațiile de TVA, precum și să depună cereri de rambursare a TVA-ului, facilitând astfel colectarea mai rapidă a taxelor la bugetul de stat printr-un sistem securizat și eficient

Pentru depășirea blocajelor, un set de măsuri poate fi implementat într-un orizont de timp de până la 4 ani (5/5)

7 Platforma online – "one stop shop"

Integrarea tuturor documentelor personale (certIFICATELE DE NAȘTERE, permis de conducere, licențele digitale, informații din sectorul public sau privat) într-un singur portal

Se va permite astfel autentificarea cetățenilor în baza unor elemente biometrice sau e-ID ce vor fi disponibile prin implementarea anterioară a proiectului de dezvoltare a "identității electronice"

Platforma va putea fi astfel utilizată în mod extins pentru diverse categorii de servicii (financiare, asistență socială), utilizând formulare online predefinite cu preponderență pentru primirea plăților de către cetățean direct într-un cont bancar sau portofelele digitale

8 Înregistrarea online a companiilor

Implementarea soluției privind înregistrarea online a societăților comerciale, oferind astfel posibilitatea societăților de a-și modifica datele online în Registrul Comerțului și de a transmite rapoartele obligatorii, sistem ce poate permite funcționalități ca:

- Setare "reminder" prin transmitere automată SMS /e-mail de notificare
- verificarea istoricului firmei prin intermediul semnăturii digitale

Se creează astfel un proces transparent, facil și eficient pentru mediul de afaceri, facilitând colectarea eficientă a taxelor.

9 Portal online achiziții publice

Integrarea portalului de achiziții publice cu semnătura digitală și implementarea facturării electronice.

SICAP, portalul existent poate fi dezvoltat astfel încât să acopere într-un mod exhaustiv cadrul contractual între mediul de afaceri și instituțiile guvernamentale (facturare electronică, transmiterea online a livrabilelor, notificare privind trimiterea documentelor necesare atingerii anumitor etape ale proiectului, arhivare electronică, etc)

Se facilitează astfel cooperarea între public, companii și instituțiile guvernamentale.

Băncile, care oferă deja în mod extensiv servicii digitale și-au asumat un rol esențial în strategia de digitalizare a României

Dimensiuni

Servicii bancare cu potențial de utilizare în implementarea strategiei guvernării electronice, în contextul implicării active a structurilor guvernamentale responsabile

Infrastructura tehnologică

- Utilizarea sistemelor de internet și mobile banking- “one click to pay” pentru plata taxelor utilizând formulare predefinite
- Crearea unor portofele digitale care să poată fi accesate pentru servicii din domenii diverse (medicale, educație, transport)
- Extinderea modului de autentificare al cetățenilor utilizat în domeniul bancar (amprenta digitală, scanarea feței sau metodele tradiționale – cod pin și token) în cadrul serviciilor din administrația publică
- Utilizarea tehnologiei digitale existente pentru educația financiară (chatbots, inteligența artificială)
- Extinderea serviciilor oferite de către bănci prin integrarea unor servicii adiționale precum: plata indemnizațiilor pentru creștere copil - poate deveni utilizabilă în momentul aplicării de către instituțiile statului a reglementării care permite utilizarea băncilor în acest sens, plata șomajului și ajutoarelor sociale, plata amenzilor, taxelor pentru permis, pașaport, etc
- Crearea posibilității accesării portalurilor publice pentru cetățeni prin folosirea elementelor de securitate bancară (user, parolă)

Capitalul uman

- Angajații din domeniul bancar contribuie la educarea populației în folosirea tehnologiilor digitale și pot acomoda și măsurile de guvernare electronică
- Integrarea digitalizării în proiectele dedicate de educație financiară deja existente

“Know-how” digital

- Extinderea paletelor de servicii oferite prin integrarea mijloacelor moderne de plată în relația cu instituțiile statului
- Acces comun cu instituțiile statului la bazele de date cu informații despre clienți (în conformitate cu regulile GDPR)
- O abordare unitară în ceea ce privește identitatea electronică în accesarea serviciilor publice
- Creșterea gradului de încredere a populației în serviciile digitale prin campanii de informare dedicate create în baza bunelor practici deja formate în cadrul sistemului bancar
- Utilizarea brandului și a imaginii instituțiilor bancare pentru a crește gradul de încredere a populației în noile servicii integrate

Anexe



Danemarca

- ✓ Danemarca este liderul țărilor digitale din Europa, reușind să își angajeze cetățenii în utilizarea aplicațiilor digitale printr-o promovare a beneficiilor aduse de aceste soluții
- ✓ Una dintre primele măsuri ale Guvernului a fost cea de a impune facturarea electronică pentru companii și crearea unui cont bancar atât pentru persoanele juridice cât și fizice, cont în care se transferă toate plățile de la instituțiile publice prin intermediul interfeței "Easy Account System" (EAS)
- ✓ Ca o soluție pentru lipsa de implicare a instituțiilor publice a fost necesară elaborarea unei legislații, care să impună respectarea inițiativelor în domeniul digitalizării.
- ✓ Atacul cibernetic din 2013, ce a cauzat întreruperea temporară a serviciilor de banking, a crescut nivelul de conștientizare al acestei probleme, făcând din securitatea cibernetică una din prioritățile cheie ale guvernului
- ✓ A fost lansată platforma "e-Service" – canal dedicat mediului de business ce permite raportarea obligațiilor financiare către sectorul public, în același timp asigurând transparența informațiilor. Portalul conține mai mult de 200 de formulare online
- ✓ A fost lansată o platformă destinată căutării de joburi ce conține informații detaliate cu privire la profilul candidaților, respectiv al companiilor
- ✓ A fost lansat "Procurement portal" – ce are rolul de a facilita cooperarea între public, companii și serviciile guvernamentale

Măsurile adoptate

- **2006** – e-Pașaport, pașaportul electronic conține un cip care conține informații despre identitatea persoanei (informații gravate pe prima pagină) și fotografia digitală
- **2007** – Se lansează portalul online www.borger.dk, ce conține informații integrate cu privire la instituțiile publice și oferă servicii digitale cetățenilor (sănătate, educație, etc.)
- **2008** – Portalul este actualizat prin introducerea unei pagini dedicate cetățeanului ce conține informații despre relația acestuia cu instituțiile statului
- **2009** – Se lansează site-ul IT-formidler.dk, aplicație ce permite diseminarea cunoștințelor în materie de digitalizare de către profesori prin instruire online și să se creeze materialele didactice pe acest subiect
- **2010** – Se introduce NemID, semnătura digitală ce oferă acces rapid și sigur la o gamă largă de soluții publice și private, de "self-service" pe web, incluzând e-banking, cadastru, servicii de asigurări și fonduri de pensii. 70% din populația daneză folosește semnătura digitală. În prezent se lucrează la dezvoltarea unei aplicații dedicate pentru persoanele nevăzătoare. Existența unui centru dedicat pentru asigurarea infrastructurii și nivelului de securitate pentru semnăturile digitale arată nivelul de conștientizare al necesității consolidării securității cibernetică
- **2011** – Este lansat Nemhandel - tehnologie care permite companiilor să transmită facturi electronice via Internet într-un mod securizat
- **2012** – Se introduce versiunea pe mobil a aplicației și se continuă modernizarea și actualizarea site-ului
- **2011-2015** – crearea "Digital post", un serviciu care facilitează primirea emailurilor private și din partea autorităților într-un singur digital box. În 2011, 180 mil. de scrisori au fost trimise către cetățeni și mediul de business utilizând acest instrument



Estonia

- ✓ Reprezintă o referință în ceea ce privește democrația digitală, e-guvernarea și inovarea, reprezentând una dintre cele mai avansate societăți digitale din lume
- ✓ 95% din declarațiile fiscale se depun electronic prin intermediul aplicației e-Tax
- ✓ 95% din medicamente sunt cumpărate cu o rețetă digitală (2015)
- ✓ 30% din voturi sunt online la alegerile europene, naționale și locale
- ✓ Băncile au investit în promovarea serviciilor digitale pentru a crește încrederea populației în mediul online. Exemple de referință sunt reprezentate de Hansapank și Uhispank (la momentul respectiv, acum Swedbank, respectiv SEB Bank), instituții bancare ce au jucat un rol central prin dezvoltarea propriilor soluții electronice și oferind servicii de e-banking de înaltă calitate
- ✓ Cadrul legislativ și o bună colaborare între liderii guvernamentali, politicieni și funcționari publici a fost cheia succesului în implementarea guvernării digitale
- ✓ În momentul de față, una dintre cele mai mari provocări pentru Estonia sunt resursele financiare limitate, ceea ce duce la o încetinire a progresului în aria noilor tehnologii precum big data, inteligență artificială, etc.
- ✓ A fost lansat www.eesti.ee, - un portal unic care conține serviciile digitale guvernamentale centrale și locale din Estonia. Acesta poate fi accesat folosind un e-ID /ID mobil, sau alternativ prin elementele de autentificare bancară.
- ✓ A fost implementat, **E-cabinet**, portal dedicat pregătirii ședințelor din cadrul instituțiilor guvernamentale. Guvernul Estonian a fost primul din lume care a pregătit întâlnirile guvernamentale în mediul online, realizându-se astfel o transparență decizională. Timpul petrecut pe sesiune a scăzut de la 4-5 ore la 30-90 minute, concomitent cu scăderea costurilor cu hârtia.

Măsurile adoptate

- **1991** – S-a stabilit conexiunea digitală între Guvernul Estoniei și Cancelaria de Stat
- **1993** – S-a format un departament IT central în cadrul Cancelariei de Stat a Estoniei (ulterior va fi entitatea care aprobă toate planurile de expansiune, buget al departamentelor IT pentru instituțiile publice)
- **1994** – Guvernul estonian a deschis primul său site web
- **1996** – **Lansarea Programului și a Fundației “Tiger Leap”** având ca scop principal conectarea tuturor școlilor la Internet prin dotarea acestora cu calculatoare, astfel încât tehnologia să fie parte din sistemul educațional
- **1998** – Guvernul a adoptat “ **Principiile Societății Informatică**”
- **1998** – Toate instituțiile guvernamentale au fost conectate la Internet și Intranet (Planul EEBone)
- **2000** – **Conceptul X-road** oferă un mediu sigur pentru schimbul de date dintre diverse sisteme informatice din mediul public și privat. Sistem reglementat unde fiecare persoană poate accesa registrele prin intermediul unui portal național www.eesti.ee, conexiunea realizându-se în baza e-ID-ului sau numărului de telefon mobil. Cetățenii au posibilitatea de a revizui și de a-și corecta propriile date din Registrul Populației



Estonia

Măsuri adoptate

- **1992-2014 – Sistemul integrat de identificare, autentificare și semnătură digitală (e-Identity).** Identitatea unei persoane în Estonia se bazează pe un număr personal de identificare, adică PIC32-, acesta fiind elementul esențial al sistemului de identitate. PIC este folosit ca și cheie primară atât în sectorul public, cât și în cel privat. Cardul de identitate estonian este documentul oficial de identitate și este singurul document oficial obligatoriu pentru persoanele cu vârsta de peste 15 ani. 94% dintre cetățenii Estoniei au acest card
- **2000 – e-Tax board-** depunerea electronică a declarației TVA-ului pentru persoanele fizice
- **2000 – m-Parking** aplicația pe mobil pentru parcare. Costul este adăugat pe factura lunară pentru abonamentul cu operatorul telecom
- **2002 – e-Tax** oferă posibilitatea persoanelor juridice de a depune, vizualiza și corecta TVA-ul, veniturile și declarațiile fiscale pentru deducerea taxelor, de a depune cererile de rambursare a TVA-ului
- **2002-2004 – “Look@World”** –un parteneriat public-privat ce are ca scop principal instruirea populației pentru a adera la noile tehnologii. Au fost create 700 de puncte cu acces la Internet în toată Estonia
- **2003 – declarațiile fiscale predefinite.** Pentru a stimula depunerea declarațiilor folosind e-Tax, Ministerul Finanțelor a decis ca returnarea impozitului pe venit în numai 5 zile, față de 1 lună pentru cei care depun declarația pe hârtie.
- **2003 – E-Geoportal,** aplicația care conține baze de date cu hărți
- **2003 – e-School,** aplicație care facilitează comunicarea între studenți, profesori, părinți și administrația școlii. Platforma DreamApply a fost dezvoltată pentru a consolida toate informațiile necesare studenților legate de admitere
- **2004 – help-desk** în limba rusă, pentru instruirea cu privire la utilizarea e-Tax. Numărul utilizatorilor a crescut de la 59% la 95% în 2015
- **2005 – E-Police** oferă acces polițiștilor instant la baza de date a poliției
- **2007 – e-Business** – portal ce facilitează înființarea unei societăți comerciale în numai 18 minute în baza ID Card, Mobile ID sau e-Residency
- **2008 – e-Health,** aplicație consolidată de date ce stochează toate datele medicale ale unui pacient (tratament, vizită la medic, diagnostic etc)
- **2009 – Computer Security,** un parteneriat între principalele bănci din Estonia, companiile telecom și Guvern . Băncile au decis eliminarea token-urilor pentru obținerea codului PIN pentru plățile mai mari de 200 EUR, lucru ce s-a reflectat direct în folosirea ID cardului
- **2009-2011** – 100.000 persoane au fost învățate să folosească serviciile digitale în centre dedicate (300 de computer-labs deschise)
- **2014 – e-Residency** –Beneficiile acestei aplicații sunt cele de a semna contracte digital, de a conduce o companie online, posibilitatea de a deschide un cont bancar și de a declara taxele digital

Elveția

- ✓ Modelul urmat pentru progresul în digitalizare a fost cel al Estoniei
- ✓ Există un larg consens politic cu privire la faptul că securitatea este un obiectiv principal când vine vorba despre dezvoltarea instrumentelor de guvernare electronică. Cu toate acestea, argumentul de securitate nu poate susține o poziție împotriva acțiunilor de implementare a guvernării electronice pe care o adoptă unele dintre partidele politice
- ✓ Datorită organizării federale a Elveției, au fost dezvoltate strategii puternic descentralizate care au îngreunat implementarea guvernării digitale
- ✓ Sistemul federal oferă posibilitatea și flexibilitatea testării și dezvoltării anumitor inițiative, reprezentând un instrument de feedback pre-implementare
- ✓ **uPort** - concept de identitate descentralizată bazată pe tehnologii de tip "blockchain" ce permite transmiterea de acreditări, semnarea tranzacțiilor online, într-un mediu securizat

Măsurile adoptate

- **1990** – Primele experimente cu aplicația E-Tax. Primele cantoane au introdus completarea declarațiilor electronice online
- **1998** – Se dezvoltă „Strategia pentru o societate informatizată” ce conține principii de bază de digitalizare și ”Strategia pentru introducerea guvernării digitale” având ca principal obiectiv sistemul de vot electronic
- **2002** – S-a început dezvoltarea identificării digitale (e-ID) însă sistemul nu este încă în vigoare întâmpinând obiecții cu privire la protecția și siguranța datelor, accesarea datelor cu caracter personal
- **2003** – Se introduce votul electronic în cantonul Geneva printr-un referendum municipal (înlocuind astfel votul prin poștă)
- **2005** – Modelul Genevei a fost urmat și de către Zurich care a adoptat votul electronic. S-a dezvoltat un sistem integrat pentru identificarea digitală a alegătorilor
- **2007** – S-a dezvoltat strategia de guvernare digitală pentru perioada 2008-2015
- **2007-2015** – E-Health, aplicație care permite implementarea unui dosar online a pacientului, dezvoltarea serviciilor naționale și a informațiilor legate de sănătate. S-au definit criterii de utilizare și securitate pentru aplicația digitală
- **2008** – S-a implementat Regulamentul general pentru guvernare digitală. Principalele obiective sunt: stabilirea standardelor la nivel național, definirea standardelor de securitate
- **2010** – S-a introdus cardul de sănătate, care este parte din strategia de standardizare a dosarului electronic al pacientului
- **2010** – S-a introdus Suisse ID ce permite identificarea electronică și semnătura digitală, valabilă pentru indivizi și companii care au afaceri în Elveția
- **2015** – Se introduce votul electronic pentru cetățenii elvețieni (în 4 cantoane ale Elveției) din afara granițelor pentru alegerile naționale. S-a dezvoltat un plan pentru a implementa votul electronic în întreaga țară până în 2020, folosindu-se de lecțiile învățate în proiectele pilot avute. Se lucrează la dezvoltarea unor tehnologii dezvoltate pentru a asigura securitatea datelor
- **2015** – Este introdus cardul electronic de transport (poate fi folosit și pentru a accesa mașini de închiriat sau pentru accesul la schi)
- **2015** – Departamentul de Justiție și Poliție începe dezvoltarea unui sistem electronic de identificare, fără a avea însă o corelare directă cu documentele oficiale (pașaport, carte de identitate)
- **2016** – Se standardizează declarația fiscală în toate cantoanele din Elveția. Mai mult Swisscom, UBS și Credit Suisse planifică introducerea unui instrument de identificare electronică



Marea Britanie

- ✓ Guvernul Regatului Unit este unul dintre cele mai avansate din lume din punct de vedere digital
- ✓ În 2016, conform UN E-Government Survey, UK ocupă locul 1 în topul țărilor digitalizate
- ✓ În 2018 UK ocupă locul 4 în clasamentul celor 10 țări
- ✓ A fost dezvoltat gov.uk, premiat și recunoscut pe plan internațional. Modelul folosit în transformarea digitală este un model ce este replicat de alte state în inițiativele acestora de digitalizare
- ✓ În viitorul apropiat departamentele guvernamentale vor trebui să colaboreze și să se adapteze în contextul Brexitului
- ✓ Obiectivele imediat următoare sunt sporirea gradului de securitate a datelor și facilitarea distribuirii datelor între instituțiile guvernamentale.
- ✓ Pentru o guvernare flexibilă și pentru a crește gradul de digitalizare guvernamentală s-a definit Strategia de E-Guvernare, în care se definesc așteptările pe acest subiect până în 2020 și după

Măsuri adoptate

- 2002 – site-ul UK Online a fost lansat, însă a existat feedback negativ referitor la validitatea datelor returnate. Cetățenii s-au plâns că perspectiva lor nu a fost luată în considerare
- 2005 – Guvernul a dispus ca toate serviciile administrative să fie furnizate online. Toate cabinetele instituțiilor au site-uri foarte bine dezvoltate
- 2012 – 25 de servicii guvernamentale au fost propuse pentru transformare
- Este creată structura **GDS- Government Digital Service** dedicată serviciilor digitale
- Au fost lansate programe guvernamentale precum ”**Internet of things**” pentru a crește implicarea socială în e-guvernare
- Dezvoltarea unei platforme digitale denumită generic **Government as a Platform**
- 2013 – în Bristol se lansează platforma **Total Mobile App**, integrând toate datele necesare în relația cu instituțiile publice
- 2014 – **GOV.UK Verify**, aplicație ce integrează 9 servicii și care asigură verificarea online a identității cetățenilor. Se folosește un singur set de credențiale pentru acces
- Departamentul pentru Inovație a lansat o platformă online ce conține cursuri pentru persoane fizice și juridice
- **Red Tape Challenge Website**, portal ce oferă transparență asupra deciziilor legislative, populația având la dispoziție 2 săptămâni pentru a publica o opinie, iar instituțiile Guvernamentale 3 luni pentru a acționa
- **HMRC** („Her Majesty ‘s Revenue and Customs”) – facilitează plata taxelor online
- **Healthtech și EdTech** sunt două platforme care facilitează utilizarea serviciilor publice
- Curriculum de IT inclus în școli pentru elevi, încă de la vârsta de 5 ani
- **Single Business Identifier**, aplicație ce furnizează toate informațiile relevante ale unei companii
- **Government Gateway**, portalul care permite accesul la serviciile digitale guvernamentale
- **Connection Voucher Scheme**, sistem care conectează peste 42.000 de companii. Peste 80% dintre IMM-uri au acces la bandă largă cu viteză super-rapidă de descărcare de cel puțin 30 Mbps. Acest sistem se regăsește și în Irlanda și presupune oferirea de subvenții pentru companii pentru a acoperi costul conectării la o conexiune rapidă



Olanda

- ✓ În Țările de Jos, TIC are o contribuție relativ mare la creșterea economică pe măsură ce este aplicat în toate sectoarele economice și sociale. Digitalizarea facilitează accesul la servicii noi precum piețe digitale noi, servicii personalizate de asistență medicală, noi start-up-uri
- ✓ Infrastructura digitală excelentă a Olandei joacă un rol cheie în atragerea numeroaselor companii noi și a investitorilor, lucru care se reflectă direct în creșterea economică
- ✓ Datorită importanței economice și sociale a digitalizării, guvernul pune în aplicare o varietate de măsuri de încurajare și susținere a măsurilor de guvernare digitală. Este foarte important ca eforturile colective ale antreprenorilor, oamenilor de știință, experților guvernamentali să continue și să fie amplificate
- ✓ Prin intermediul GDI - Infrastructura Digitală Generică, Guvernul promovează furnizarea de servicii digitale către companii. Aplicația centralizează accesul la informațiile guvernamentale prin identificare digitală, schimb standard de informații, mesaje digitale
- ✓ S-a creat un portal dedicat educației care promovează utilizarea curriculum-ului digital în școlile primare. Elevii explorează în laboratoarele special amenajate în școli procesul individual de învățare.
- ✓ **ClickNL** - portal dedicat culturii , facilitează accesul la materiale și evenimente culturale
- ✓ **Blockchain platform**- este special dedicată tranzacțiilor digitale cu criptomonedă. Aplicația permite monitorizarea tranzacțiilor și contractelor fără intervenția unui terț de încredere, cum ar fi un notar, Camera de Comerț sau instituții bancare
- ✓ **eHealth** - oferă posibilitatea monitorizării remote pentru pacienții cu boli cardiace, a asistării robotizate a operațiilor
- ✓ Număr de serviciu al cetățeanului
- ✓ Sistem de înmatriculări auto online
- ✓ **"Fast-track initiative"**, inițiativă ce are scopul de a încuraja Start-up-urile și SME-urile în a implementa inițiative în domeniul sănătății
- ✓ Oficiul poștal digital pentru comunicare standard
- ✓ Cererile de returnări de TVA se depun online

Măsuri adoptate

- **1990** – Se lansează proiectul **Government Service Centre**, cu rolul de a implementa conceptul de one-stop shop, ce conține acces la toate serviciile oferite de către instituțiile guvernamentale
- **2006** – Se implementează sistemul online de depunere a declarațiilor fiscale
- **2012** – **The Company Dossier** – un mediu digital pentru schimbul de date între mediul de afaceri și Guvern. Oferă informații despre detaliile companiei, integrat cu o casuță de mesaje "corporate" plus informații personalizate în funcție de nevoile oamenilor de afaceri și a instituțiilor guvernamentale
- **2014** – Crearea site-ului **"Answers for Business"** ce conține informații despre produse, servicii "corporate"
- **2015** – Se stabilește **NODA - Agenda Națională pentru schimbul de date**



Polonia

- ✓ Guvernul polonez și-a propus modernizarea administrației publice prin standardizarea și integrarea serviciilor administrative
- ✓ În comparație cu alte state UE, cetățenii polonezi sunt sceptici cu privire la utilizarea serviciilor de guvernare electronică. Serviciile precum obținerea informațiilor online, folosirea site-urilor administrației publice, căutarea și completarea formularelor online sunt puțin folosite
- ✓ Utilizarea guvernării electronice de către cetățeni se reduce în principal la depunerea declarației pe impozitul pe venit
- ✓ În cazul Întreprinderilor Mici și Mijlocii situația stă diferit, acestea fiind obligate prin lege să raporteze electronic contribuțiile sociale
- ✓ Strategia digitală a Poloniei până în 2020 conține un plan de acțiune pentru îmbunătățirea conexiunii la Internet și pentru instruirea și creșterea încrederii populației în utilizarea serviciilor digitale.

Măsuri adoptate

- **2005** – A fost inițiată strategia pentru E-guvernare
- **2005** – Implementarea **SEKAP** - un sistem de comunicare electronic pentru administrația publică (cu înregistrare prin email) cu scopul de a pregăti agențiile guvernamentale pentru implementarea guvernării digitale
- **2006-2008** – Construirea platformei digitale a serviciilor guvernamentale **EPUAP**
- Optimizarea cheltuielilor cu infrastructura (de exemplu, prin utilizarea tehnologiei cloud computing).
- Dezvoltarea funcționalității și fiabilității punctului central de acces la serviciile publice electronice (platforma **EPUAP**).
- Comunicarea electronică cu administrația fiscală prin intermediul portalului **Web Tax**
- Popularizarea și îmbunătățirea funcționalității mecanismului principal de confirmare a identității unui cetățean în contactul electronic cu administrația, inclusiv prin intermediul dispozitivelor mobile
- Îmbunătățirea calității datelor și a capacității registrelor publice de a realiza un schimb reciproc de date
- **Centralizarea** serviciilor pentru șomeri, solicitanți de locuri de muncă, angajați și întreprinzători
- Asigurarea unui singur punct de acces pentru toate ofertele de locuri de muncă din sectorul public
- Transferarea către Internet a mai multor servicii de pe piața muncii
- **E-health:** consultări între profesioniștii din domeniul sănătății; contacte pacient-medic; dezvoltarea de aplicații digitale care să susțină monitorizarea stării de sănătate, prevenirea bolilor și proceselor de vindecare; medicina de urgență și serviciul medical de urgență
- Crearea unei platforme care permite emiterea și trimiterea facturilor electronice de către antreprenori către toate entitățile publice
- Dezvoltarea de noi funcționalități ale punctului de contact unic (de exemplu, versiunea în limba engleză, mecanisme pentru crearea informațiilor de gestiune pentru punerea în aplicare a procedurilor administrative, extinderea informațiilor disponibile pe site)
- **e-Procurement & e-Tendering**, platformă digitală ce vizează procesul de licitații și ofertarea standardizată de bunuri și servicii autorităților publice, proces elaborat pe diferite stagii (de la notificare până la plată)



Lituania

- ✓ Implementarea **Government Gates** www.govonline.lt care are ca principal obiectiv facilitarea obținerii informațiilor
- ✓ Se creează comunitatea electronică “**Let’s discuss**” prin intermediul căreia se dorește instruirea populației în a folosi internetul ca un instrument consultativ
- ✓ **E-government gateway**, portal de stocare a tuturor informațiilor instituțiilor administrative și a serviciilor publice
- ✓ **E-democracy**, platformă ce colectează feedback-ul cetățenilor cu privire la relația cu municipalitatea, oferă posibilitatea de a transmite petiții
- ✓ **Population Registry**, toate informațiile stocate într-un singur portal (dată de naștere, statut civil, mariaj etc.)
- ✓ Implicare în proiectul STORK care își propune să implementeze identitatea digitală (eID) pentru serviciile publice
- ✓ Introducerea **plății taxelor online- MySti**- portal care poate fi accesat atât web cât și prin aplicație mobilă
- ✓ Depunerea declarațiilor electronic
- ✓ Soluții integrate pentru activitățile culturale
- ✓ **E-Service portals** pentru furnizorii de utilități
- ✓ **E-Nationality**, include e-signature și e-Identity și oferă posibilitatea de a semna documente online, de a beneficia de servicii la distanță
- ✓ Servicii integrate pentru angajat și angajator (în momentul căutării unui nou loc de muncă)
- ✓ **E- Health**, conține informații centralizate despre pacient, asigurator, spitale
- ✓ Sistem integrat care oferă informații din domeniul juridic (listă cu persoanele căutate, informații despre procese etc.)
- ✓ **E-Bill**, oferă transparență asupra contractelor și licitațiilor câștigate

Măsurile adoptate

- **1991** – Lituania a făcut primii pași în direcția guvernării electronice, iar mai apoi s-a adoptat strategia de dezvoltare și s-a alocat bugetul. S-au făcut analize pentru evidențierea nevoilor și a punctelor slabe din sistem
- **2002** – Se creează documentul care reglementează guvernarea electronică în Lituania
- **2004** – Se creează 300 de puncte de informare online în mediul rural (populația poate avea acces gratis la internet 40 de ore pe săptămână și poate beneficia de ajutorul unui consultant)
- **2011** – Devine activă semnătura electronică digitală

- ✓ Guvernarea electronică în India a evoluat în mod constant, de la computerizarea departamentelor guvernamentale la inițiative care încorporează punctele critice ale guvernării digitale, la transparență și ușurință în accesarea online a informațiilor administrative
- ✓ 1987 – primul pas spre guvernarea digitală prin lansarea NIICNET, rețeaua națională de calculatoare prin satelit, urmată de implementarea programului de computerizare a tuturor birourilor administrative din țară, unde statul a investit în soluții gratuite de hardware și software
- ✓ Viziunea globală este de a facilita accesul cetățenilor la serviciile guvernamentale
- ✓ Guvernul indian susține extinderea internetului și a serviciilor de telecomunicații în India, în același timp confruntându-se cu birocrăția și rezistența din partea angajaților guvernamentali și a cetățenilor

Măsurile adoptate

- **SmartGov**, a fost dezvoltat pentru a eficientiza operațiunile prin automatizarea fluxului de lucru în cadrul instituțiilor guvernamentale
- **E-Office**, aduce beneficii în modul de arhivare și stocare a fișierelor în baza semnăturii digitale
- **Digital Locker**, permite instituțiilor guvernamentale trimiterea de documente electronic către public într-un mediu securizat
- **Data govE-Sampark database**, aplicație ce facilitează comunicarea către toți utilizatorii de email și mobil
- **Data gov, platformă guvernamentală - E-Basha**, site-ul digital al Indiei accesibil în 12 limbi
- Sistemul de stocare digitală facilitează furnizarea datelor agențiilor guvernamentale, departamentelor și aplicării pentru diferite locuri de muncă
- **Registru online a închirierilor**, oferă posibilitatea de verificare online a proprietății, detalii despre chirie
- **Proiectul Bhoomi**, program destinat agriculturii, computerizarea ajutoarelor financiare primare
- **Gyandoot**, intranet care asigură interfața între populația rurală și administrația locală
- **FRIENDS** (Fast, Reliable, Instant, Efficient Network for the Disbursement of Services) este aplicația locală de plată a taxelor și a altor datorii către administrația financiară
- **E-Seva**, platformă ce oferă online informații administrative
- **Direct cash transfer**, transfer online de bani pentru pensii, ajutoare sociale
- **MyGov citizen portal**, portal ce oferă posibilitatea cetățenilor de a veni cu propuneri către guvernare
- **PayGov**, inițiativă ce facilitează plata online a obligațiilor către majoritatea băncilor
- **Mobile based identity**, bază de date universală cu numere de telefon
- **Compania Națională de Plăți din India**, prin lansarea unei interfețe de plată consolidată, permite clienților să trimită și să primească bani prin intermediul telefoanelor inteligente fără a-și dezvălui detaliile contului bancar. Tranzacțiile se pot face prin numărul de card Aadhaar, numărul de telefon mobil sau adresa de plată
- **E-Court**, instrument ce aduce sistemului juridic transparență, accesibilitate
- **E-sign, Certificat de Semnătură Digitală, autentificare biometrică**
- **E-Procurement**, aplicație care facilitează relația mediului de afaceri cu instituțiile guvernamentale
- **MCA21**, aplicație a Ministerului Afacerilor ce facilitează accesul ușor și sigur la toate serviciile și informațiile de interes pentru corporații
- **E-Biz**, facilitează transformarea mediului de afaceri în țară, prin furnizarea de servicii electronice eficiente, convenabile, transparente și integrate investitorilor, industriei și mediului de afaceri



Singapore

- ✓ Inițiativa de digitalizare a fost lansată la începutul anilor 80 prin programul de computerizare a serviciului public
- ✓ **IGov** - masterplanul de digitalizare cu acțiuni concrete pe 5 ani. IGov Council este autoritatea care supraveghează implementarea acțiunilor. Singapore a făcut progrese semnificative în primul an al IGov - 2010
- ✓ Singapore face eforturi considerabile de a se apropia de un sistem guvernamental integrat
- ✓ Următorul pas în călătoria electronică a Guvernului necesită abordarea unitară și holistică a tuturor agențiilor guvernamentale și colaborarea apropiată cu mediul de afaceri și cetățeni. Se dorește crearea unui Guvern Integrat - o instituție care să funcționeze pe principiul “one stop & non-stop”
- ✓ Reach portal - facilitează comunicarea cetățean-Guvern, integrând noi tehnologii media cum ar fi blogurile, forumurile de discuții, discuțiile pe chat
- ✓ GWS-X - infrastructură care facilitează schimbul de date între agenții
- ✓ **Data.gov.sg** - aplicație ce integrează 8000 de baze de date și 100 aplicații dezvoltate
- ✓ **eCitizen** - portal dedicat cetățenilor pentru a facilita interacțiunea cu administrația publică. Cetățenii își pot personaliza direct informațiile online
- ✓ **Mobile SingPass** - facilitează tranzacțiile personale prin intermediul mobilului. A fost introdus un număr scurt al instituțiilor publice astfel încât memorarea acestuia este foarte facilă
- ✓ Citizen connect centers - canale/ puncte de acces care includ servicii de internet prin e-mail, servicii mobile, terminale, puncte de informare și asigură o conectivitate globală a acestora.
- ✓ **eVoice**, canal de livrare de servicii care integrează tehnologia de recunoaștere a vorbirii, de a crea profilul clientului pentru a oferi răspunsuri personalizate la apelul clienților
- ✓ Business portal, aplicație ce facilitează interacțiunea mediului de business cu instituțiile publice
- ✓ **OBLIS** - serviciu integrat pentru a obține licența (77 licențe integrate de la 18 agenții)
- ✓ **UEN** - cod unic de identificare pentru entitățile de business pentru a le permite accesul să interacționeze cu mai mult de 80 de agenții guvernamentale
- ✓ Alliance for Corporate Excellence (ACE), un singur sistem care integrează achiziții, IT și financiar
- ✓ Interactive TV, prin intermediul căruia se transmit informații guvernamentale cetățenilor, iar aceștia pot da feedback
- ✓ **Sing Pass** - o parolă comună pentru toate serviciile guvernamentale (taxe, aplicațiile pentru pașapoarte)
- ✓ **OneMap** - platformă ce integrează date spațiale (ex. Informații despre transport, școli, parcuri, centre sport, date demografice vizibile pe hartă)
- ✓ **2007, iEP** - aplicație dedicată pentru a dezvolta proprietatea intelectuală



- ✓ Deține primul canal online din lume care furnizează infrastructura comună ce asigură securitatea tranzacțiilor guvernamentale
- ✓ Secure Channel, are scopul de securizare a infrastructurii IT
- ✓ GOL, o acțiune menită de a redesena serviciile guvernamentale pentru creșterea satisfacției și încrederii cetățeanului
- ✓ Service Canada, platformă ce constă în 595 puncte de informare și platforme online din țară ce oferă servicii integrate administrative
- ✓ Primary Service Portal, serviciu structurat pentru rezidenți, non-rezidenți și mediul de afaceri. Conține informații structurate pe domenii diverse astfel încât să acopere nevoile cetățenilor
- ✓ Electronic Tax (NETFILE, EFILE, TELEFILE), aplicație ce permite completarea declarațiilor fiscale online
- ✓ Ghișeu online unic dedicat persoanelor cu dizabilități și minorităților
- ✓ Instrument care încorporează mai multe opțiuni tranzacționale pentru clienți, cum ar fi schimbarea adreselor online, înregistrarea afacerilor, achiziționarea documentelor guvernamentale și capacitățile de returnare a impozitului pe venit
- ✓ E-Purchasing, platformă digitală pentru schimbul de mărfuri creată cu scopul de a face din Canada un lider în comerțul electronic
- ✓ Canada a făcut un pas în spate de la primul loc în guvernarea digitală. Cauzele principale au fost schimbările politice și dificultatea în a menține standardul ridicat din punct de vedere al costurilor și standardelor de securitate
- ✓ Obiectivul actualului guvern canadian este de a crește gradul de încredere al cetățenilor în serviciile digitale prin strategii și acțiuni susținute acest domeniu

Măsurile adoptate

- **1999** – Canada a avut prima inițiativă digitală cu obiectivul de a deveni un utilizator model de tehnologie și internet
- **2001** – A fost lansat site-ul guvernului Canadei, one-stop pentru informațiile administrative necesare
- **2002** – Canada a fost clasată ca și Lider Inovativ de către Accenture, dintr-un total de 23 țări evaluate, urmată îndeaproape de Singapore și Statele Unite

Chestionare sondaj e-government



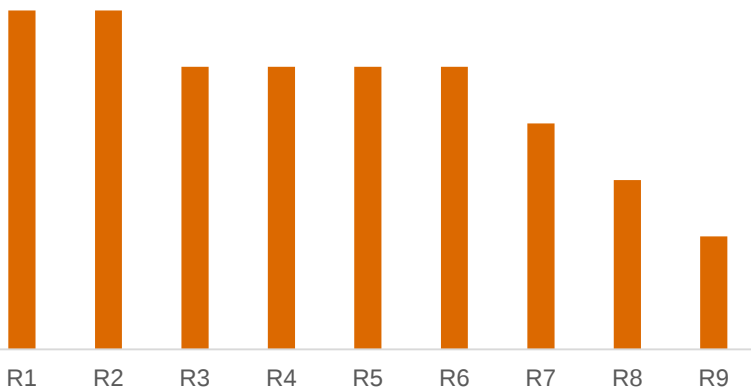
România are mult de parcurs pentru a crea o administrație eficientă. Care sunt acțiunile imediat necesare vedem din feedbackul instituțiilor bancare, consolidat de către PwC.

- PwC a efectuat un sondaj cu reprezentanții principalelor instituții bancare din România pentru a stabili atât modul în care aceștia văd guvernarea electronică, precum și ce mijloace pot pune la dispoziție pentru a sprijini digitalizarea României.
- Chestionarul conține un mix de opt întrebări și s-a desfășurat pe durata unei săptămâni.
- Înainte de acest sondaj a fost organizat și un workshop cu aceeași temă.

**Administrație
digitală?**

01

***Ce reprezintă guvernarea electronică în
opinia dvs?***



PwC

Răspunsuri în ordinea priorității:

- ✓ Abilitatea de a oferi servicii digitale și procese simplificate (R1)
- ✓ O bună comunicare cu cetățenii, servicii calitative și eficiente, e-invoicing și e-purchasing (R2-R6)
- ✓ Eficiență sporită (R7)
- ✓ Dezvoltarea afacerilor (R8)
- ✓ Integrare, abordare consolidată, interacțiune sigură și schimb de date între diferite instituții, agenții guvernamentale (R9)





România are mult de parcurs pentru a crea o administrație eficientă. Care sunt acțiunile imediat necesare vedem din feedbackul instituțiilor bancare, consolidat de către PwC.



02

Cum poate contribui sectorul bancar la dezvoltarea guvernării electronice în Ro?



O mai bună colectare a taxelor	• “Sistemul bancar poate juca un rol important în îmbunătățirea colectării impozitelor, prin eficientizarea modalității de completare a formularelor de plată și o plată simplă, fără comisioane, prin intermediul serviciilor de internet și mobile.” • “Integrarea cu platforma mobilă și de internet- scopul ar fi utilizarea canalelor bancare remote pentru a atrage un număr mare de clienți pentru procesul online de colectare al impozitelor.” • “Includerea în aplicația bancară online a tuturor impozitelor pe care trebuie să le plățiți (plată la un click distanță).”
Plăți electronice	• “Portofele digitale, plăți biometrice, smart card pentru plăți consolidate, Direct debit/ quick pay for taxes.”
Bune practici (e-identity, electronic signature, e-garnishment, Trade Registry, Land registry, etc.)	• “Eficientizarea instrumentelor și proceselor existente ale băncilor (semnătura electronică, jetoanele, fluxul KYC etc.) pentru a crește experiența digitală în domeniul guvernării.” • “Susținerea proceselor de identificare digitală (e-identity și e-signature) prin intermediul canalelor de interacțiune stabilite cu clienții (servicii online, sucursale)” • “Integrarea / colaborarea datelor bancare cu datele guvernamentale privind identitatea pentru a valida și / sau actualiza / reconcilia anumite date (cum ar fi cartea de identitate, pașaportul, registrul comerțului, registrul funciar etc.)”
Educație financiară	• “Educația financiară ar putea fi disponibilă prin intermediul unor modalități interactive de comunicare prin chatbots (bazate pe învățarea mașinilor) și prin apeluri video.” • “Utilizați toate resursele băncii online și offline pentru a informa și educa clienții către o experiență digitală.” • “Junior achievements program member.”
Creșterea eficienței în interacțiunea guvern-cetățean, Guvern – mediul de afaceri	• “Crearea unei abordări consolidate privind e-identity.” • “Crearea posibilității ca cetățenii să se conecteze la portaluri publice pe baza userilor din domeniul online sau mobile banking.”

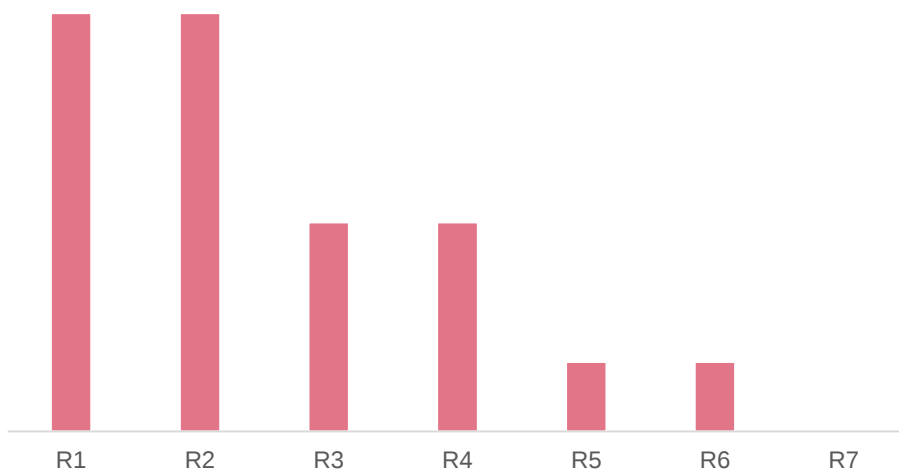


România are mult de parcurs pentru a crea o administrație eficientă. Care sunt acțiunile imediat necesare vedem din feedbackul instituțiilor bancare, consolidat de către PwC.



03

Care sunt cele mai mari obstacole în implementarea e-guvernării?



Obstacolele principale identificate de către reprezentanții sistemului bancar sunt:

- ✓ Birocrația și lipsa unui cadru legislativ favorabil
- ✓ Infrastructura tehnologică a instituțiilor publice
- ✓ Modul în care instituțiile statului colaborează cu mediul privat

Persoanele intervievate nu văd ca și obstacol lipsa personalului specializat sau imposibilitatea instruirii acestora în domeniul digital.



România are mult de parcurs pentru a crea o administrație eficientă. Care sunt acțiunile imediat necesare vedem din feedbackul instituțiilor bancare, consolidat de către PwC.

04

Există colaborări relevante pentru guvernarea electronică între instituția pe care o reprezentați și start-ups sau IT hubs?



67% DA 33% NU

Administrație digitală?

05

Care este procentul clienților cu abilități digitale în instituția pe care o reprezentați?



- **50% respondenți > 50% clienți digitali**
- **50% respondenți aprox. 30% clienți digitali**



06

Infrastructura instituției poate susține o utilizare sporită a canalelor digitale?



- **83% DA**- au fost menționate programe de genul: *Digital Idea Management* și *User Journey Design*
- **17% NU**



România are mult de parcurs pentru a crea o administrație eficientă. Care sunt acțiunile imediat necesare vedem din feedbackul instituțiilor bancare, consolidat de către PwC.

07

Comentarii/ Sugestii



**Administrație
digitală?**

“Implementarea e-guvernării în diferite state membre ale UE și-a dovedit avantajele în ceea ce privește îmbunătățirea calității serviciilor publice, deoarece a permis un acces mai facil al cetățenilor la aceste servicii și a făcut ca activitatea Guvernului să devină mai eficientă și mai transparentă. Câteva exemple de bune practici din alte țări:

- *Electronic ID cards- pe modelul Estoniei*
- *Comunicarea electronică cu Guvernul și reducerea birocrăției pe modelul Cehiei*
- *Agenții dedicate pentru implementarea digitalizării: cele mai importante exemple regăsindu-se în țări ca și Italia (National Agency for Digital Administration), Malta (Malta Information Technology Agency), Belgia (FedICT), Franța (Directorate-General for State Modernisation).*



Surse

Titlu	Link
A brief comparison of e-government solutions in Estonia and Switzerland	file:///C:/Users/vbirgovano01/Downloads/A-brief-comparison-of-e-government-solutions-in-Estonia-and-Switzerland.pdf
Exclusive: Denmark's vision for digital government	https://govinsider.asia/digital-gov/exclusive-denmarks-vision-for-digital-government/
eGovernment in Denmark	https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment_Denmark_February_2016_18_01_v3_02.pdf
United Nations Development Programme	http://www.undp.org/content/undp/en/home/ourperspective/ourperspectivearticles/2012/07/18/e-governance-can-help-boost-democracy-in-developing-countries.html
Making a success of digital government	file:/Making%20Government%20Digital.pdf https://digital-agenda-data.eu/charts/country-ranking-table-on-a-thematic-group-of-indicators#chart={%22indicator-group%22:%22internet-usage%22,%22ref-area%22:%22RO%22,%22time-period%22:%222017%22}
Archive - UK online centres and e-government	https://www.nao.org.uk/press-release/digital-transformation-in-government/
DIGITAL AGENDA FOR THE NETHERLANDS INNOVATION, TRUST, ACCELERATION	file://Downloads/Digitale+Agenda+ENGELSE+VERSIE.pdf
Local e-Government in the Netherlands: from ambitious policy goals to harsh reality	http://www.academia.edu/3327934/Local_e-Government_in_the_Netherlands_from_ambitious_policy_goals_to_harsh_reality
LITHUANIA, e-GOVERNMENT, Leading and groundbreaking solutions	https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment_Poland_June_2016_v4_01.pdf
E-government Implementation in Lithuania	http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/nispacee/unpan017789.pdf
E-government in Lithuania	https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment%20in%20Lithuania%20-%20February%202016%20-%202018_0%20-%20v2_00.pdf
e-Lithuania	http://e-lithuania.eu/project/e-democracy-system-for-klaipeda-regional-municipalities/
Ministry of Electronics & Information Technology	http://meity.gov.in/divisions/national-e-governance-plan
e-Government initiatives	http://digitalindia.gov.in/writereaddata/files/whats_new_doc/Presentation-UNDP-26.08.2015.v5.pdf
iGov2010: From Integrating Services to Integrating Government	http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UNPAN/UNPAN033280.pdf
E-Government in Singapore	http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN0601.pdf
Singapore's e-Government Journey	https://www.tech.gov.sg/Media-Room/Speeches/2007/09/Singapores-eGovernment-Journey
Digital Agenda	http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/scoreboard/România
OECD	https://www.oecd.org/countries/romania/public-governance-review-scan-romania.pdf
e-Estonia	https://e-estonia.com/
E-government	http://www.egov4dev.org/success/definitions.shtml

Vă mulțumim!

Bogdan Belciu

Partner, PwC România

Bogdan.Belciu@pwc.com

Dorian Farkas

Senior Manager, PwC România

dorian.farkas@pwc.com

Valeria Birgovan

Senior Consultant, PwC România

valeria.birgovan@pwc.com