

INFORMATION SOCIETY TRENDS IN ROMANIA

TENDINȚELE SOCIETĂȚII INFORMAȚIONALE ÎN ROMÂNIA

Georgiana Ionela ȘTEFAN

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

Abstract

Computers and the Internet, have significantly changed the way in which citizens can have access to public services. Information society is increasingly present in all public sector activities including complex applications for e-Government.

Romanian Government promote various projects to make from the electronic services an instrument of public administration reform. The first results are encouraging but shows that this reform should take place at the office of each public servant.

Keywords: informational society, e-governance, electronic services

Rezumat

Calculatoarele și Internet-ul au schimbat în mod semnificativ modul în care cetățenii pot avea acces la serviciile publice. Societatea informațională este din ce în ce mai prezentă în toate activitățile sectorului public inclusiv prin aplicații complexe de e-Government.

Guvernul României promovează diverse proiecte care să facă din serviciile electronice un instrument de reformă a administrației publice. Primele rezultate sunt încurajatoare dar arată că această reformă trebuie să aibă loc și la biroul fiecărui funcționar public.

Cuvinte cheie: societatea informațională, guvernare electronică, servicii electronice

Orientarea către cetățean

În toată lumea, guvernele privesc cu deosebit interes noile tehnologii și serviciile electronice ale viitorului, dar viziunea lor se oprește adesea la aspectele tehnice. Chiar dacă noile tehnologii sunt cele care permit implementarea guvernării electronice, nu trebuie uitat faptul că această implementare

implică schimbări majore, atât la nivel intern, al instituției publice, cât și în modul în care sunt deserviți cetățenii.

În mod tradițional, cetățenii au avut o imagine negativă despre serviciile guvernamentale, fiind cel mai adesea nemulțumiți de calitatea acestora. Așteptările din partea guvernului sunt mari, peste 95% din cetățeni considerând că serviciile guvernamentale ar trebui să fie cel puțin la fel de performante ca cele din sectorul privat. Însă când urmează să intre în contact cu o instituție guvernamentală, ei se gândesc mai curând la cozi interminabile, ore lungi de așteptare, proceduri încurcate și o birocrație de nepătruns. Interacțiunea cu guvernul este privită întotdeauna ca fiind una frustrantă. Pentru a schimba această percepție (și realitate) negativă, guvernele lumii acordă tot mai multă atenție nevoilor cetățeanului atunci când modernizează sau modifică serviciile oferite.

Aceste schimbări sunt motivate tot mai mult de dorința de a oferi o deservire de înaltă calitate. „Guvernele democratice trebuie să adopte un nou mod de a aborda activitatea lor – punând mai mult accent pe relația cu cetățeanul, atât în furnizarea de servicii cât și în dezvoltarea de proiecte legislative. Este imperios ca guvernele să ofere cetățenilor multiple oportunități de informare, consultare și participare.”

Accesul la servicii

O componentă esențială a orientării către cetățean o reprezintă accesibilitatea informațiilor și serviciilor (inclusiv pentru persoanele cu handicap). Aceasta este o condiție esențială pentru Societatea Informațională, iar guvernele țărilor europene și candidate au identificat accesibilitatea ca o prioritate în cadrul programului de acțiune eEurope.

Pentru a facilita accesul cetățeanului la serviciile electronice, site-urile web ale instituțiilor publice trebuie să prezinte informații actualizate, într-un limbaj clar și concis, împărțind informația pe segmente ușor de urmărit. Informațiile trebuie să fie ușor de accesat cu orice browser și este indicat să fie prezentată și în limbile principalelor minorități, respectiv într-o limbă de circulație internațională. Impactul major al proiectelor de e-guvernare și poveștile de succes legate de acestea determină uneori instituțiile publice să lanseze proiecte similare, fără a avea însă la bază o analiză și un plan bine puse la punct. Guvernarea electronică a cunoscut o dezvoltare deosebită în ultimii ani, urmând o direcție similară cu cea a evoluției e-business de la sfârșitul anilor '90. Dar la fel ca în domeniul afacerilor, anumite idei de proiecte sunt supraestimate la o primă vedere și se dovedesc ne-viabile. Criza dot.com

a dus la falimentul multor afaceri bazate pe Internet, atrăgând atenția asupra eșecului unor proiecte de guvernare și determinând instituțiile publice să fie mai circumspecte cu privire la fondurile alocate pentru servicii electronice. Întrucât aceste servicii presupun investiții serioase și schimbări interne în cadrul instituției, devine crucială fundamentarea lor printr-o detaliată analiză cost-beneficiu. Atunci când sunt întrebați dacă au realizat o astfel de analiză înainte de lansarea inițiativei, majoritatea responsabililor de proiect răspund negativ. De cele mai multe ori, astfel de analize se realizează doar în retrospectivă, după finalizarea proiectului, când investiția nu mai poate fi deja recuperată. Din lipsa planificării deficitare, unele proiecte nici nu ajung în această fază finală, iar evaluările (de cele mai multe ori pozitive) sunt realizate doar pentru proiectele reușite.

Pentru a evalua proiectele de guvernare electronică, trebuie să comparăm eforturile pe care le presupune proiectul cu impactul estimat. Trebuie așadar estimate costurile și beneficiile proiectului, ținând seama de riscurile și durata proiectului.

Elementele principale ale analizei:

A. Costuri

- Investiții interne necesare pentru trecerea de la serviciile tradiționale la cele electronice
- Costurile de creare ale unui portal de guvernare electronică
- Administrare și mentenanță

B. Beneficii

- Beneficii pentru instituție:
- Beneficii pentru cetățeni (sau alți beneficiari)
- Beneficii generale

C. Riscuri

- Riscul politic
- Riscul organizațional
- Riscul neutilizării

- Riscul tehnologic
- Riscul furnizorilor
- Riscul de execuție

A. Costuri

Majoritatea analizelor se opresc doar la costurile operaționale ale siturilor de guvernare electronică, ignorând „costurile legate de infrastructură, integrarea activităților din diverse departamente și instituții, sau cheltuielile de actualizărilor ulterioare, omisiuni care creează o imagine distorsionată despre eficiența proiectului.” Este important ca analiza să surprindă toate costurile pe care le implică proiectul:

1. Investiții interne necesare pentru trecerea de la serviciile tradiționale la cele electronice:

- Hardware și Software
- Transferul datelor în format electronic
- Resurse umane: pregătirea angajaților existenți, recrutare de experți etc.
- Restructurarea activităților și a proceselor

2. Costurile de creare ale unui portal de guvernare electronică

- Hardware și software
- Design și programare
- Integrarea bazelor de date

3. Administrare și mentenanță

- Mentenanță și suport tehnic
- Actualizări
- Retehnologizare și modernizare

- Securizare
- Informare și promovare
- Sprijinirea accesului la Internet al grupului țintă

B. Beneficii

Multe dintre beneficiile programelor de guvernare electronică sunt dificil de prezis și cuantificat, dar este important să estimăm aceste beneficii pentru a obține o imagine completă a utilității proiectului: Guvernare și democrație electronică

1. Beneficii pentru instituție:

- Reducerea costurilor de furnizare a informațiilor și serviciilor
- Creșterea eficienței muncii: timp mai scurt de procesare, reducerea aglomerației de la ghișeuri, reducerea numărului de erori și plângeri
- Colectarea mai rapidă a informațiilor și taxelor de la cetățeni
- Posibilități de creare a unor servicii noi, de integrare a proceselor, de automatizare etc.
- Noi surse de venituri din servicii contra cost sau din publicitate on-line

2. Beneficii pentru cetățeni (sau alți beneficiari)

- Posibilitatea de autoservire și evitare a meandrelor birocratice
- Satisfacție sporită datorită accesului non-stop, informării mai bune, serviciilor integrate obținute într-un singur punct, confortului

3. Beneficii generale

- Transparență, eliminarea birocrăției
- mbunătățirea relației dintre administrație și cetățean

C. Riscuri

Pentru a obține o imagine corectă asupra costurilor și beneficiilor estimate, acestea trebuie corelate și cu riscurile pe care le implică realizarea proiectului:

- **Riscul politic:** schimbarea guvernului sau lipsa sprijinului politic la nivel înalt. Rezultat potențial: anularea tuturor beneficiilor prin reducerea bugetelor sau a personalului, abandonarea proiectului etc.
- **Riscul organizațional:** schimbările pot fi respinse chiar din interiorul organizației. Rezultat potențial: creșterea semnificativă a costurilor și reducerea beneficiilor pentru instituție.
- **Riscul neutilizării:** datorită conexiunilor Internet inadecvate sau inexistente, a cunoștințelor de operare a calculatorului, temeri legate de securitate sau confidențialitate, lipsa unor mijloace de plată simple. Rezultat potențial: reducerea semnificativă a tuturor beneficiilor.
- **Riscul tehnologic:** progresul tehnologic rapid poate scurta mult viața unui astfel de proiect. Rezultat potențial: creșterea costurilor pentru tehnologie.
- **Riscul furnizorilor:** progresul rapid duce la modificări mari pe piața IT, putând conduce la falimente sau fuziuni care să elimine anumiți furnizori implicați în proiect. Rezultat potențial: creșterea costurilor de mentenanță sau suport tehnic, creșterea duratei implementării, reducerea calității serviciilor.
- **Riscul de execuție:** imposibilitatea de a găsi oameni potriviți sau finanțare, derularea lentă, depășirea bugetului etc. Rezultat potențial: creșterea costurilor și duratei de implementare.

Principalele categorii de servicii de guvernare electronică:

- achiziții (e-procurement)
- taxe și impozite
- evidența populației
- registru auto
- acordare de licențe diverse

- tarif vamal
- portal de locuri de muncă
- statistică
- informații medicale
- biblioteci virtuale
- alocarea de locuințe sociale

Exemple de succes în România

Strategia guvernamentală în România în vederea trecerii la societatea informațională se bazează pe principiile partajării informației și al participării egale a tuturor componentelor societății: Guvern, sector privat și societate civilă. Promotorul eforturilor de implementare a proiectelor de e-guvernare este Ministerul Comunicațiilor și Tehnologiei Informației, care a dezvoltat în acest sens peste 30 de proiecte pilot, între care prezentăm mai jos câteva exemple de succes.

1. Reforma digitală ca parte a reformei administrației publice – „reforma la ghișeu”

Sistemul Electronic Național – www.e-guvernare.ro, instituit prin Legea 161/2003, reprezintă unicul punct de acces la servicii și informații publice ale instituțiilor administrației centrale, de interes pentru persoane fizice sau juridice.

Beneficii

- Disponibilitatea serviciilor publice 24 ore din 24, 7 zile pe săptămână;
- Asigurarea transparenței actului administrativ;
- Reducerea birocrăției și corupției;
- Relaxarea relației dintre instituțiile statului și cetățean
- Oferă cetățeanului posibilitatea de a obține informații publice fără ca acesta să mai fie obligat să cunoască complexitatea structurii administrației publice;

- Realizarea într-un mod unitar și standardizat a transmiterii informațiilor între diferite agenții guvernamentale, fără a implica cheltuieli majore în adaptarea lor la acest sistem;

2. Sistemul Electronic Național – premiul pentru „cel mai bun conținut digital” la secțiunea e-Government, în cadrul Summitului Mondial pentru Societatea Informațională, fiind selectat împreună cu alte 40 de proiecte din întreaga lume, din peste 800 dintre cele mai bune aplicații înscrise inițial în concurs.

Stadiul actual:

- 465 instituții publice implicate
- 164 formulare disponibile pentru descărcare;
- 7 servicii publice electronice pentru companii

3. Extinderea SEN

Sistemul va fi extins gradual atât din punctual de vedere al numărului de servicii și formulare disponibile, cât și din punct de vedere al numărului de utilizatori – serviciile on-line sunt disponibile pentru început pentru 400 mari contribuabili din București și județul Ilfov.

4. Sisteme electronice administrative - Sistemul electronic de atribuire a autorizațiilor și licențelor de transport – www.autorizatiiauto.ro

Sistemul electronic de atribuire a autorizațiilor de transport internațional rutier de marfă, lansat în noiembrie 2003, funcționează în baza Hotărârii 1173/02.10.2003. În luna octombrie 2004 a fost semnată metodologia de atribuire a curselor și traseelor din programul de transport rutier de persoane prin servicii regulate în trafic județean, interjudețean între două județe limitrofe (inclusiv între Municipiul București și județul Ilfov) și interjudețean, valabil în perioada 01.01.2005 - 31.12.2007, prin care se stabilește calendarul complet al atribuirii acestor curse și trasee. Inspectoratul General pentru Comunicații și Tehnologia Informației este operatorul SIAE.

5. Guvernare și democrație electronică

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

- numărul tot mai mare de cetățeni ce participă la dezbateri on-line;
- rolul central al Internetului ca sursă de informații publice;
- numărul mare de servicii guvernamentale oferite on-line;
- planurile de dezvoltare în domeniu, cum ar fi inițiativa eEurope la nivelul Uniunii Europene.

Guvernarea electronică constă în interacțiunea guvernului, parlamentului sau a altor instituții publice cu cetățenii, prin intermediul mijloacelor electronice. Informarea asupra proiectelor de lege aflate în discuție și exprimarea opiniilor asupra acestora de către cetățeni, plata taxelor de către contribuabili, completarea unor plângeri și petiții on-line reprezintă mijloace eficiente puse la dispoziție de către stat pentru exercitarea drepturilor fundamentale ale cetățenilor. Așadar sensul implementării guvernării electronice este de sus în jos (de la stat la cetățean).

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

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

Beneficii:

- asigură transparența în alocarea autorizațiilor de către stat, simplifică și
- accelerează procesul de obținere a unei autorizații;
- Sistemul permite:
 - vizualizarea stocului disponibil de autorizații;
 - vizualizarea rezervărilor realizate de operatori;
 - gestionarea unui profil individualizat de către fiecare operator înregistrat în sistem.
- Stadiu actual:
- Peste 330.000 de autorizații au fost alocate în 2004, față de 8733 în 2003;
- Peste 1900 de operatori de transport rutier internațional de marfă dispun de certificate digitale pentru autentificare, față de 785 la sfârșitul anului 2003;
- Cele mai căutate destinații: Germania, Ungaria, Italia, Bulgaria și Cehia;
- Peste 400.000 de autorizații preluate de la ARR în 2004;

6. Achiziții publice prin mijloace electronice – www.e-licitatie.ro

Sistemul electronic de achiziții publice se bazează pe ideea folosirii tehnologiei pentru îmbunătățirea transparenței proceselor de achiziții guvernamentale și funcționează în baza Legii nr. 468/2002 care stabilește principiile, cadrul general și condițiile de utilizare a procedurii on-line pentru atribuirea contractelor de achiziție publică, precum și regulile generale de asigurare prin mijloace electronice a transparenței în domeniul achizițiilor publice. Sistemul a fost lansat pe 4 martie 2002.

Beneficii:

- asigură transparența procedurilor de achiziție și a eficienței procesului pentru achizițiile care implică fondurile publice
- simplifică procedura de participare la licitație a furnizorilor,

- oferă modalități de lucru mai eficiente și standardizate pentru agențiile achiziționare,
- furnizează informații publice despre procesele de achiziții publice,
- creează mecanisme de auditare a procesului de achiziție publică,
- încurajează dezvoltarea comerțului electronic în România.

Stadiul actual

- Economii realizate până în prezent: peste 100 milioane Euro;
- Procent mediu de economisire: 20%;
- Tranzacții încheiate în sistem: peste 350 000;
- 11 000 cereri de înscriere în sistem;
- 1000 autorități contractante (de la 159 în 2002, la lansare);
- Peste 80 categorii de produse tranzacționate în sistem (de la 7 în 2002);
- 16 programe naționale de sănătate derulate prin SEAP;
- licitațiile complexe pentru construirea la cheie de săli de sport:

Sistemul este în proces de extindere, ceea ce va permite extinderea numărului de licitații încheiate pe baza acestuia și introducerea licitațiilor complexe, dar și crearea unui modul de audit.

Previziuni pentru viitor - Tendințe generale

Conform firmei de consultanță Deloitte Consulting, serviciile guvernamentale din țările dezvoltate vor tinde în anii următori să fie furnizate pe noi canale, începând cu Internetul și continuând cu alte noi tehnologii. Acestea din urmă vor avea o pondere din ce în ce mai mare în anii următori ani, cu un rol semnificativ în satisfacerea cetățenilor:

1. mGovernment

„Guvernarea mobilă” (m-government) reprezintă un subset al guvernării electronice și se referă la tehnologiile telefoniei mobile și/sau fără fir (wireless) cum ar fi laptop-uri și PDA (personal digital assistants) conectate la wireless local area network (WLAN). M-government este util în special în țările

unde rata de acces la Internet este scăzută, dar penetrarea telefoniei mobile este în creștere rapidă, în special în zonele urbane.

Tehnologiile m-government pot fi aplicate pentru o mai bună comunicare între guvern și cetățeni, pentru oferirea de servicii publice către cetățeni (ex. plăți), sau pentru coordonarea angajaților serviciilor guvernamentale via wireless.

2. Mobile Government Infrastructure – mobile.gov.mt

Este un serviciu dezvoltat pentru guvernul maltez care reunește cei doi operatori de telefonie mobilă din Malta, autoritatea de reglementare în comunicații și agențiile guvernamentale în domeniul IT și care oferă utilizatorilor acces către anumite servicii guvernamentale, precum și posibilitatea de a primi notificări și informații folosind telefonul mobil, cum ar fi:

- notificarea înregistrărilor și a parcursului documentelor înregistrate din partea oficiilor de relații cu publicul a unui număr de autorități publice înregistrate în sistem
- notificări privind expirarea licențelor
- notificări privind rezultatele examenelor
- notificarea termenelor de amânare a proceselor aflate pe rol
- notificarea efectuării plăților direct din cont către asigurările sociale
- Următoarele servicii vor fi introduse într-o etapă ulterioară:
- notificarea prin sms a donatorilor de sânge atunci când este nevoie urgentă de sânge
- programul autobuzelor locale

3. eGovernment TV

De câțiva ani televiziunea digitală este exploatată cu succes în scop comercial. Programele sunt prevăzute pentru o schemă lunară și abordează o gamă largă de subiecte menite să-i ajute pe funcționarii publici să înțeleagă și să rezolve diferitele probleme care apar în procesul de adaptare la mecanismele de e-government. Programele sunt arhivate pe site și sunt disponibile de asemenea pe CDR.

4. Sistemul Electronic Național www.e-guvernare.ro

Permite accesul cetățenilor și companiilor private la informații publice. Acesta cuprinde două componente: Formularul Unic și Formulare Administrative. Prin intermediul Formularului Unic, accesibil la <https://formularunic.e-guvernare.ro/>, companiile trimit către administrația publică centrală principalele declarații fiscale: plata către bugetul asigurărilor sociale, către bugetul asigurărilor pentru șomaj, CNAS, plata la bugetul general consolidat, impozitul pe profit și decontul privind taxa pe valoarea adăugată. Pentru a asigura o securitate sporită a informațiilor, anul trecut, departamentul IT al IGCTI a dezvoltat o nouă versiune a sistemului formular unic. Noile aplicații permit o singură autentificare electronică pentru transmiterea declarațiilor, administrarea individuală a profilului de utilizator, și, cel mai important, semnarea electronică a declarațiilor transmise, prin utilizarea certificatelor digitale. Cea de-a doua componentă a Sistemului Electronic Național, Formulare Administrative (<http://formulare.e-guvernare.ro>) permite accesul la formularele instituțiilor publice. Oricine are acces la Internet poate descărca formularele publicate de administrațiile publice centrale și locale din România. Pentru o utilizare cât mai eficientă a sistemului, au fost introduse noi facilități: înregistrare unică pentru instituțiile publice, administrarea propriilor conturi de utilizatori și posibilitatea introducerii unor informații suplimentare pentru fiecare formular în parte.

Sistemul electronic pentru atribuirea autorizațiilor auto www.autorizatiiauto.ro este un instrument important de lucru pentru transportatorii auto, care efectuează atât transport de mărfuri cât și transport de persoane. În decursul anului trecut, cele două aplicații au fost adaptate astfel încât să vină în întâmpinarea necesităților operatorilor de transport. În urma schimbărilor, procedurile de atribuire a autorizațiilor auto au fost mult simplificate, principiul urmărit fiind transparența sistemului electronic. Astfel, sistemul oferă informații privind stocul de autorizații auto și distribuirea acestora pentru operatorii de transport. De asemenea, în urma modificărilor, fiecare operator își poate administra propriul profil de utilizator, lucru care și permite să vizualizeze parcul auto și asociațiile cu care participă la atribuirea electronică a autorizațiilor. În domeniul tehnologiei informației, anul 2006 a însemnat noi reglementări în domeniul autorizațiilor auto și armonizarea serviciilor de guvernare electronică cu cele existente în Uniunea Europeană. Ca administrator al proiectului eLicitație, IGCTI este instituția responsabilă cu derularea licitațiilor electronice în România. Pentru a fi în concordanță cu reglementările Uniunii Europene, IGCTI a avut întâlniri bilaterale cu reprezentanții Delegației Comisiei Europene la București.

De asemenea, IGCTI are statut de observator la grupurile de lucru privind licitațiile electronice și serviciile eGuvernare.

"Guvernarea electronica" se refera la serviciile guvernamentale care sunt puse la dispozitia publicului prin intermediul internet-ului. Printre altele, acest lucru include și posibilitatea de plata on-line a impozitelor și accesul la legi și documente publice. Cu ajutorul acestui concept, administratiile locale pot raspunde nevoilor persoanelor fizice și juridice mai rapid și mai eficient; în același timp, el reprezintă un instrument important în lupta împotriva corupției, la un nivel foarte practic.

De asemenea, prin intermediul acestui proiect, se va realiza o prezentare unitară a site-urilor ministerelor și va fi asigurat accesul facil la informații esențiale.

Proiectul de implementare a sistemului e-guvernare este susținut, în prezent, cu fonduri de la Banca Mondială. "Guvernarea electronica ajută la reducerea corupției, sporește transparența și astfel contribuie la îndeplinirea obiectivelor economice. O astfel de guvernare include reducerea cheltuielilor guvernamentale prin utilizarea de programe mai eficiente, creșterea eficienței și îmbunătățirea productivității prin utilizarea TIC, fapt care favorizează simplificarea procesului administrativ și schimbul de informații inter-instituțional. Data fiind raza de acțiune și influența guvernului, inițiativele guvernării electronice promovează obiectivele societății informaționale și ale comerțului electronic.

A pune la dispoziție serviciile administrative prin mijloace electronice, înseamnă a crea beneficii atât pentru utilizatori, cetățeni și mediul de afaceri, cât și pentru administrația publică. Beneficiile utilizatorilor pot fi exprimate succint printr-un acces convenabil la administrația publică. Pentru autoritățile care utilizează TIC în scopul furnizării de servicii electronice, acest lucru înseamnă noi oportunități dar și schimbări interne la scară largă la nivel organizațional. Anumite proceduri trebuie revizuite, iar operațiunile vor fi adaptate noilor cerințe, fapt ce permite autorităților să acționeze într-un mod transparent. Munca internă va fi automatizată în mod progresiv, ceea ce înseamnă că personalul administrativ va avea nevoie de cunoștințe și abilități pentru a opera cu tehnologia.

Este evident că implementarea și, în special, utilizarea internetului pe post de canal de distribuție pentru servicii, trebuie să devină un aspect important în schimbarea modului de acțiune al guvernării.

BIBLIOGRAFIE

- Colesca Sofia Elena, Internet în administrația publică, Editura Economică, București, 2002
- LEGE nr. 161 din 19 aprilie 2003, privind măsurile împotriva corupției
- LEGE nr. 544 din 12 octombrie 2001 privind liberul acces la informațiile de interes public
- NORME METODOLOGICE din 7 februarie 2002 de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public
- LEGE nr. 365/2002 privind comerțul electronic, publicată în Monitorul Oficial nr. 483 din data de 5 iulie 2002
- HOTARÂRE DE GUVERN nr. 1259 din 13 decembrie 2001 privind aprobarea Normelor tehnice și metodologice pentru aplicarea Legii nr. 455/2001 privind semnătura electronică
- LEGE nr. 455 /2001 privind semnătura electronică, publicată în Monitorul Oficial nr. 429 din 31 iulie 2001
- HOTARÂREA nr. 1085/11.09.2003 pentru aplicarea unor prevederi ale legii nr. 161/2003 privind unele măsuri referitoare la implementarea Sistemului Electronic National
- HOTARÂREA nr. 538/7.04.2004 privind modificarea și completarea Hotărârii Guvernului nr. 1085/2003 pentru aplicarea unor prevederi ale Legii nr. 161/2003
- LEGE nr. 506 din 17 noiembrie 2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice
- LEGE nr.272 din 29 Iunie 2006 pentru completarea art.7 din Legea nr.506/2004
- www.egovernare.ro
- www.edemocratie.ro
- www.riti-internews.ro
- www.mcti.ro
- www.internews.org
- www.help.gv.at
- http://europa.eu.int/information_society/activities/egovernment_research/gpf/index_en.htm