



RAPORT 1

Creșterea gradului de incluziune digitală a contribuabililor prin dezvoltarea serviciilor publice digitale la distanță

Cuprins

RAPORT 1	1
Creșterea gradului de incluziune digitală a contribuabililor prin dezvoltarea serviciilor publice digitale la distanță	1
1 Situația digitalizării în România.....	3
1.1 Studiul ONU	3
1.2 Studiul realizat de către Comisia Europeană	3

1.3	Studiul IMD World - Clasamentul mondial al competitivității digitale	4
1.4	Situația digitalizării serviciilor publice din România	5
2	Platforme digitale pentru serviciile publice din România.....	8
2.1	Ghișeul.ro.....	8
2.2	Avansis.....	10
2.3	SEAP.....	11
2.4	SPV	11
3	Analiza SWOT a serviciilor digitale existente în România	12
4	Rezultate	13

1 Situația digitalizării în România

Nivelul de digitalizare al națiunilor este examinat într-o varietate de studii internaționale, deoarece este un subiect de interes semnificativ pentru societate și savanți. Cele mai semnificative dintre acestea sunt studiul ONU, care evaluează eficacitatea guvernării electronice la nivel global folosind o analiză a unui index compus („EGDI”); studiul Comisiei Europene, care evaluează performanța digitală a țărilor UE folosind o analiză a unui indice compus al economiei și societății digitale („DESI”); și studiul IMD World, care evaluează competitivitatea digitală a 63 de economii pe baza unui indice care vizează cunoștințe pentru transformarea digitală în economie, factorul tehnologic și capacitatea de absorbție a tehnologiilor digitale.

1.1 Studiul ONU

Indicatorul EGDI (Indicele de Dezvoltare a Guvernării Electronice) se obține pe baza mediei ponderate dintre: Indicele infrastructurii de telecomunicații (TII), Indicele capitalului uman (HCI), Indicele serviciilor online (OSI) conform PricewaterhouseCoopers (2018).

România era a 57-a țară din 193, în anul 2022. Acest lucru s-a datorat indicelui de dezvoltare al guvernării electronice, care a avut o valoare de 0,7619. Din punct de vedere al indicelui de participare electronică, România a fost pe locul 54/193. În tabelul 1 este ilustrată evoluția indicatorului EGDI al României, din 2003 până în 2022. Dacă ar fi să ne raportăm la poziție, în anul 2003, România era situată mai bine în clasament.

Tabelul 1. Evoluția indicatorului EGDI pentru România, 2003-2022

2022	202	202	201	201	201	201	201	200	200	200	200
Romania	208	64	208	54	3	5	4	3	0	0	0
EGDI - Poziție	57	55	67	75	64	62	47	51	44	38	50
EGDI - Valoare	0.76	0.76	0.66	0.56	0.56	0.60	0.54	0.53	0.57	0.55	0.48
OSI - Valoare	0.68	0.72	0.65	0.45	0.44	0.51	0.41	0.41	0.64	0.60	0.41
TII - Valoare	0.79	0.75	0.54	0.45	0.43	0.42	0.30	0.29	0.18	0.16	0.14
HCI - Valoare	0.80	0.79	0.79	0.77	0.81	0.87	0.92	0.90	0.88	0.88	0.88

Sursa: adaptat după <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/140-Romania>

Raportat la țările din UE, Danemarca (0.97), Finlanda (0.95), Islanda (0.94), Suedia (0.94), Estonia (0.93) sunt primele din clasament, România fiind plasată pe ultima poziție (0,76). Conform studiului realizat de PricewaterhouseCoopers (2018), acest fapt se poate datora nivelului scăzut de educație digitală. În același timp, în România există un decalaj mare între mediul rural și cel urban din punct de vedere al infrastructurii tehnologice de tip internet cu bandă largă.

1.2 Studiul realizat de către Comisia Europeană

Indicatorul DESI (Indicele economiei și societății digitale) se obține pe baza analizei următoarelor dimensiuni (European Commission, 2022):

- Conectivitate (Subdimensiuni: Serviciile fixe de bandă largă, serviciile mobile de bandă largă și prețurile)
- Capital uman (Subdimensiun: Utilizarea internetului, competențele digitale de bază și avansate)
- Utilizarea internetului (Subdimensiun: Utilizarea de către cetățeni a conținutului, comunicațiilor și a tranzacțiilor online)

- Integrarea tehnologiei digitale (Subdimensiun: Digitizarea companiilor și comerțul electronic)
- Serviciile publice digitale (Subdimensiun: e-guvernare și e-sănătate).

Indicele DESI al anului 2022 este ilustrat în figura 1, România fiind pe ultimul loc. Se mai poate remarca și faptul că dintre toate țările, România are cele mai puține Servicii publice digitale și integrare a tehnologiei digitale.

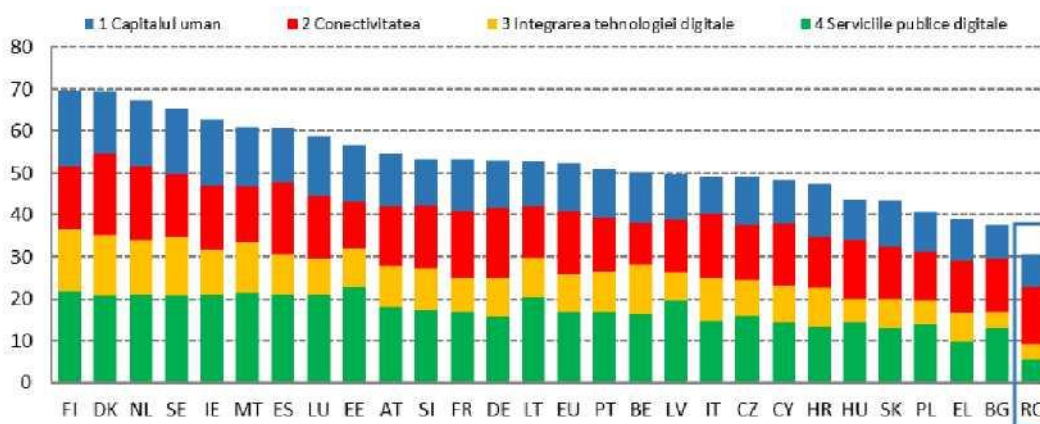


Figura 1. Indicele DESI aferent țărilor din Uniunea Europeană, 2022

Sursa: European Commission, 2022, Digital Economy and Society Index (DESI) 2022, online <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/countries-digitisation-performance>

1.3 Studiul IMD World - Clasamentul mondial al competitivității digitale

În 2022, Danemarca a ocupat primul loc în clasamentul mondial al competitivității digitale, urmată de Statele Unite ale Americii, Suedia, Singapore, Elveția. România se situează pe locul 49/63 (figura 2). Din punct de vedere al dimensiunilor analizate, România ocupă în 2022 poziția 49 pentru dimensiunea cunoștințelor pentru transformarea digitală în economie, locul 48 pentru dimensiunea aferentă factorului tehnologic, și locul 51 pentru dimensiunea aferentă capacității de absorbție a tehnologiilor digitale.

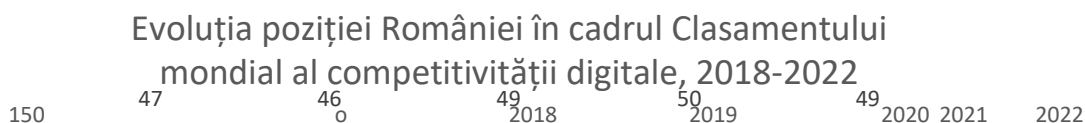


Figura 2. Evoluția poziției României în cadrul Clasamentului mondial al competitivității digitale, 2018-2022

Sursa: adaptat după IMD World. Competitiveness Online, 2023, Digital Competitiveness Ranking, Romania, <https://worldcompetitiveness.imd.org/countryprofile/RO/digital>

1.4 Situația digitalizării serviciilor publice din România

Conform European Commission (2023), pandemia de COVID-19 și schimbările de guvern au contribuit semnificativ la procesul de digitalizare al serviciilor publice. Problema digitalizării României este cuprinsă și în Planul Național de Redresare și Reziliență, care are la bază 6 piloni principali (Guvernul României, 2021):

1. Tranziția verde
2. Transformarea digitală

3. Creșterea inteligență, durabilă și favorabilă incluziunii
4. Coeziunea socială și teritorială
5. Sănătate și reziliență economică, socială și instituțională
6. Politici pentru Noua Generație

Transformarea digitală urmărește realizarea unei infrastructuri digitale coerentă și integrată la nivelul administrației publice din România, infrastructură capabilă să ofere servicii digitale de înaltă calitate atât în rândul cetățenilor, cât și în rândul companiilor (Guvernul României, 2021). Se dorește ca prin măsurile propuse să crească nivelul de adoptare al tehnologiilor digitale în toate sectoarele de activitate și în cadrul tuturor instituțiilor statului, astfel încât, cât mai mulți cetățeni și companii să poată beneficia.

Dificultățile în aceste demers al digitalizării sunt reprezentate de asigurarea securității rețelelor și gestionarea riscurilor cibernetice, de acoperirea cu bandă largă a zonelor rurale sau îmbunătățirea abilităților digitale ale cetățenilor. Astfel, prin PNRR sunt urmărite 4 direcții importante (Guvernul României, 2021):

1. Digitalizarea serviciilor publice
2. Securitatea cibernetică
3. Competențele digitale, capitalul uman și utilizarea internetului
4. Conectivitatea digitală

Fiecare din cele 4 direcții are propusă o resursă și o serie de investiții prezentate în tabelul 2.

Tabelul 2. Reformele și investițiile propuse în Planul Național de Redresare și Reziliență cu privire la component de Transformare digital

Direcție	Reformă	Investiții
Digitalizarea serviciilor publice	<i>Dezvoltarea unui cadru unitar pentru definirea arhitecturii unui sistem de tip cloud guvernamental</i>	Implementarea infrastructurii de cloud guvernamental
		Investiții pentru dezvoltarea/migrarea în cloud
		Realizarea sistemului de eHealth și telemedicină
		Digitalizarea sistemului judiciar
		Digitalizare în domeniul mediului
		Digitalizare în domeniul muncii și protecției sociale
		Implementarea formularelor electronice eForms în domeniul achizițiilor publice
		Carte de identitate electronică și semnătura digitală calificată
Securitatea cibernetică	<i>Asigurarea securității cibernetice a entităților</i>	Digitalizarea sectorului organizațiilor neguvernamentale
		Transformarea digitală în managementul funcției publice
		Transformarea digitală și adoptarea tehnologiei de automatizare a proceselor de lucru în administrația publică
		Asigurarea protecției cibernetice atât pentru infrastructurile TIC publice, cât și pentru cele private cu valențe critice pentru securitatea națională, prin utilizarea tehnologiilor inteligente

Direcție	Reformă	Investiții
	<i>publice și private care dețin infrastructuri cu valențe critice</i>	Dezvoltarea sistemelor de securitate pentru protecția spectrului guvernamental Creșterea rezilienței și a securității cibernetice a serviciilor de infrastructură ale furnizorilor de servicii de internet pentru autoritățile publice din România Crearea de noi competențe de securitate cibernetică pentru societate și economie
Competențele digitale, capitalul uman și utilizarea internetului	<i>Creșterea competențelor digitale pentru exercitarea funcției publice și educație digitală pe parcursul vieții pentru cetățeni</i>	Program de formare de competențe digitale avansate pentru funcționarii publici Scheme de finanțare pentru biblioteci pentru a deveni hub-uri de dezvoltare a competențelor digitale Scheme dedicate perfecționării/recalificării angajaților din firme
Conectivitatea digitală	<i>Tranziția către atingerea obiectivelor de conectivitate UE-2025 și stimularea investițiilor private pentru dezvoltarea rețelelor de foarte mare capacitate</i>	Implementarea unei scheme de sprijinire a utilizării serviciilor de comunicații prin diferite tipuri de instrumente pentru beneficiari, cu accent pe zonele albe

Sursa: adaptată după Guvernul României, 2021, Planul Național de Redresare și Reziliență, online. <https://pr0iecte.pnrr.gov.ro/#/h0me>

Digitalizarea contribuie la eliminarea barierelor birocratice, la creșterea gradului de transparență a activităților și acțiunilor desfășurate de către autoritățile statului, precum și la atingerea obiectivelor de dezvoltare durabilă.

Conform Ministerului pentru societatea informațională (2015), la nivel European, există 5 grade de sofisticare a serviciilor electronice: informarea, interacțiunea, interacțiunea bidirecțională, tranzacționarea și personalizarea. Statutul de serviciu public digitalizat sau parțial digitalizat este conferit aceluși serviciu care are cel puțin gradul 1 de sofisticare.

În figura 3 este prezentată situația digitalizării serviciilor publice din România, existând 2333 de servicii publice furnizate de către instituțiile administrației publice centrale. Formularele pentru serviciile publice au fost completate de 260 de instituții aflate sub autoritatea instituțiilor centrale pentru a contribui la îmbunătățirea nivelului de digitalizare națională.

Situația digitalizării serviciilor publice din România, 2022

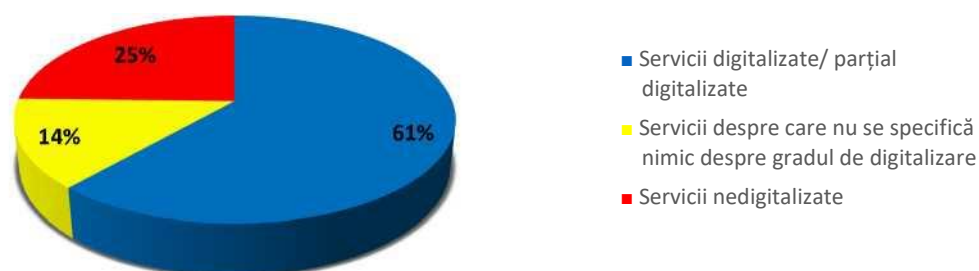


Figura 3. Situația digitalizării serviciilor publice din România, 2022

Sursa: adaptat după Ministerul pentru societatea informațională, 2015, Strategia Națională privind Agenda Digitală pentru România 2020, <https://epale.ec.europa.eu/sites/default/files/strategia-nationala-agenda-digitala-pentru-romania-2020c-20-feb.2015.pdf>

În catalogul național sunt menționate 21 de instituții care au făcut demersuri pentru digitalizare (tabelul 3).

Tabelul 3. Servicii publice completate în catalogul ce inventariază serviciile oferite cetățenilor și companiilor

Nr. Crt.	Instituție	Număr servicii completate
1	Ministerul Educației	36
2	Ministerul Cercetării, Inovării și Digitalizării	20
3	Ministerul Apărării Naționale	33
4	Ministerul Mediului, Apelor și Pădurilor	6
5	Ministerul Afacerilor Interne	13
6	Ministerul Justiției	3
7	Ministerul Economiei, Antreprenoriatului și Turismului	7
8	Ministerul Afacerilor Externe	5
9	Ministerul Culturii	8
10	Oficiul Național al Registrului Comerțului	1
11	Serviciul de Telecomunicații Speciale	4
12	Ministerul Tineretului și Sportului	25
13	Ministerul Investițiilor și Proiectelor Europene	1
14	DNSC	1

15	Secretariatul General al Guvernului	13
16	Ministerul Energiei	0
17	Ministerul Transporturilor și Infrastructurii	37
18	Ministerul Agriculturii și Dezvoltării Rurale	15
19	Ministerul Muncii și Protecției Sociale	6
20	Ministerul Sănătății	5
21	Ministerul Dezvoltării, Lucrărilor Publice și Administrației	11
	Total	250

Sursa: adaptat după Autoritatea pentru Digitalizarea României, 2023, Catalogul Național al Serviciilor Publice, online <https://www.adr.gov.ro/catalogul-national-al-serviciilor-publice/>

Digitalizarea serviciilor publice a crescut în importanță ca obiectiv al transformării digitale naționale a României în ultimii ani. Prin dezvoltarea platformelor online, guvernul României a făcut primii pași importanți în vederea dezvoltării unor relații de încredere cu companiile și persoanele fizice. Adoptarea soluțiilor digitale este încă lentă, în ciuda faptului că s-au depus eforturi pe mai multe fronturi pentru a crea o infrastructură digitală sigură, pentru a oferi acces la această infrastructură și pentru a îmbunătăți abilitățile digitale ale indivizilor. Această împrejurare evidențiază necesitatea unor investigații suplimentare pentru a determina variabilele primare care influențează adoptarea tehnologiei digitale în sectorul serviciilor publice din România.

2 Platforme digitale pentru serviciile publice din România

2.1 Ghișeul.ro

Ghișeul.ro (figura 4) este o platformă oficială de plăți online, înființată în 2011, fiind administrată de ADR (Autoritatea pentru Digitalizarea României), în colaborare cu APERO (Asociația de Plăți Electronice din România). Este un parteneriat public-privat care și-a dovedit valoarea în ultimii 10 ani. Platforma a avut o evoluție fulminantă odată cu apariția pandemiei. Pandemia a determinat oamenii să treacă la mediul online în relația cu statul și astfel nu au mai fost nevoiți să stea la coadă la un ghișeu fizic. Platforma cuprinde peste 1000 de instituții publice ce sunt interconectate. Mulți români aleg să-și plătească taxele și impozitele prin intermediul acestei platforme. O altă schimbare care a apărut a fost accesarea platformei de către utilizatori de pe telefonul mobil. Peste 60% dintre cei care au accesat Ghișeul.ro pentru a-și plăti serviciile publice (taxe, amenzi, utilități) au făcut-o de pe telefoanele mobile. Este o schimbare importantă pentru interacțiunea dintre cetățeni și instituțiile publice. Ghișeul.ro este un exemplu de standardizare, prin faptul că toate sistemele informatice cu care platforma

comunică și din care extrage datele sunt furnizate de companii private, care au produs soluții informatice personalizate pentru fiecare primărie în parte.



Figura 4. Platforma ghiseul.ro
Sursa: <https://www.ghiseul.ro/ghiseul/public/#>

Începând cu anul 2023, ghiseul.ro are aplicație pentru iPhone și este disponibilă în App Store (figura 5).

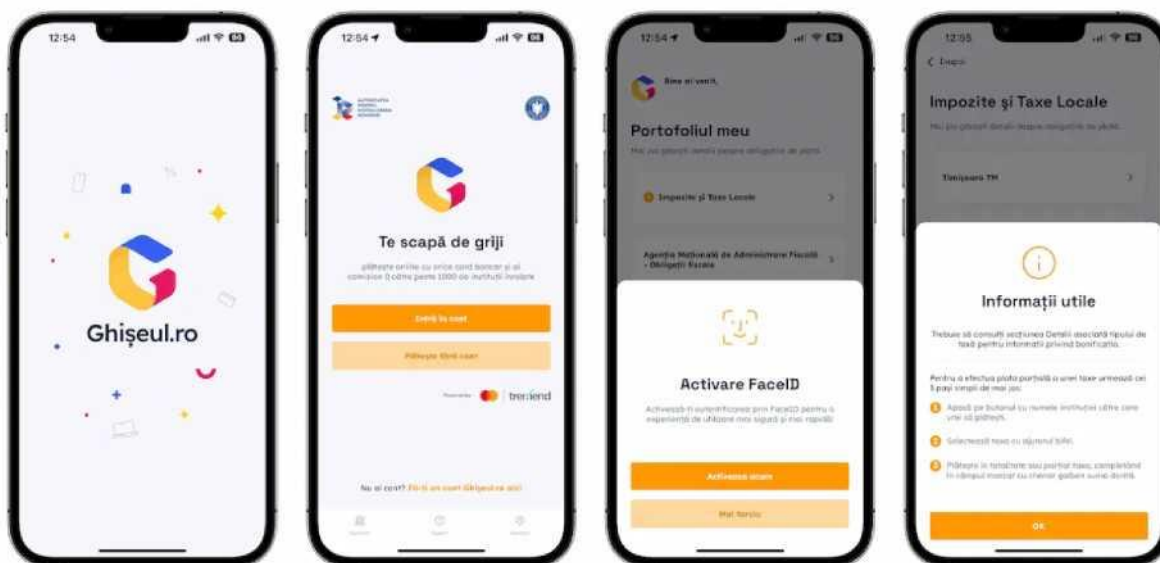


Figura 5. Aplicația mobilă ghiseul.ro
Sursa: <https://www.isay.ro/ghiseul-ro-are-de-acum-aplicatie-pentru-iphone-si-android/>

Astfel, se pot plăti mai rapid online taxele și impozitele, dările către ANAF, amenzi, taxe de pasaport, schimbare buletin, talon sau permis de conducere.

2.2 Avansis

Platforma Avansis (figura 6) este o soluție software pentru plata online a taxelor și impozitelor și facilitează comunicarea directă, în timp real, cu utilizatorii. Schimbul de informații este realizat mult mai ușor, deoarece contribuabilii pot să facă plăți online către direcțiile de taxe

și impozite locale, iar instituțiile publice asigură acoperirea activităților de constatare, impunere, încasare, executare silită etc. Avansis este o platformă utilă și matură, fiind folosită de o treime din municipiile reședințe de județ din România. Ea se bazează pe folosirea CNP-ului, iar de aici apar toate datele necesare pentru desfășurarea circuitelor de plăți online.



Figura 6. Platforma Avansis

Sursa: <https://arsc.ro/avansis-online-serviciile-disponibile-pana-acum-doar-la-ghiseu-se-muta-online/>

Componente modulare ale platformei software Avansis.online

Avansis Online este un sistem informatic unitar care permite contribuabililor accesul facil la servicii disponibile până acum doar la ghișeu:

- Cerere, eliberare certificat fiscal online
- Declarație impunere auto
- Declarație impunere imobile
- Declarație impunere teren
- Modul comunicare cu inspectorii alocați rezolvării cererilor în curs
- Registratura online
- Formulare dinamice (certIFICATE de urbanism, adeverințe registrul agricol)
- Generator formulare personalizate în funcție de nevoile specifice instituției

2.3 SEAP

Sistemul Electronic de Achiziții Publice SEAP (figura 7) este o platformă electronică care asigură transparența procesului și procedurilor de achiziții publice. Prin intermediul platformei SEAP, autoritățile publice își achiziționează, prin mijloace electronice, bunuri și servicii necesare desfășurării activității sau lucrări pentru unitatea administrativă în cauză.

SEAP înregistrează peste 192.000 de entități, dintre care 21.000 sunt autorități contractante și peste 171.000 sunt ofertanți. SEAP este una dintre cele mai utilizate platforme online din România, prin intermediul căreia autoritățile publice își achiziționează - utilizând mijloace electronice - bunuri, lucrări și servicii necesare. În 2020, peste 14.000 de proceduri au fost atribuite în platforma SEAP,

totalizând o valoare de peste 33 miliarde de lei. Totodată, platforma SEAP a intermediat două milioane de cumpărături directe atribuite, în valoare de peste 14 miliarde de lei.

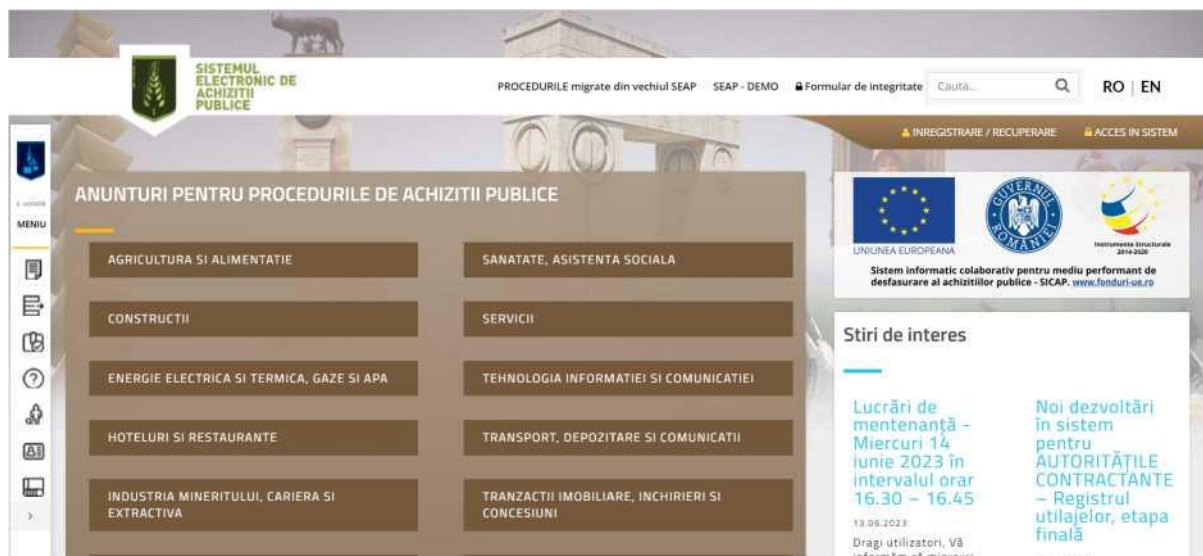


Figura 7. Platforma SEAP
Sursa: <http://www.e-licitatie.ro/pub>

2.4 SPV

Spațiul Privat Virtual (SPV) este un serviciu gratuit, pus la dispoziția cetățenilor de către ANAF, fiind accesibil tuturor utilizatorilor, fie persoane juridice, fie persoane fizice (figura 8). Ordonanța nr. 11/ 2021 referitoare la Codul de procedură fiscală s-a modificat și, începând cu data de 1 martie 2022, orice document care trebuie depus la ANAF trebuie declarat doar prin intermediul Spațiului Privat Virtual. Documentele în format fizic nu vor mai fi acceptate. Această lege se aplică atât persoanelor fizice ce desfășoară o activitate profesională sau au o activitate economică independentă, cât și pentru persoanele juridice.



Figura 8. Serviciul SPV în cadrul ANAF

Sursa: https://www.anaf.ro/anaf/internet/ANAF/servicii_online/inregistrare_utilizatori

3 Analiza SWOT a serviciilor digitale existente în România

Analiza SWOT a serviciilor digitale existente din România examinează atât punctele forte, cât și slăbiciunile acestor servicii, precum și oportunitățile și amenințările cu care se confruntă în mediul lor de desfășurare. Odată cu avansul tehnologic și digitalizarea accelerată, serviciile publice și private din România s-au adaptat și au evoluat pentru a oferi cetățenilor și întreprinderilor o gamă diversificată de servicii digitale. Această analiză SWOT urmărește să evidențieze aspectele esențiale ale acestor servicii digitale, oferind o înțelegere cuprinzătoare a situației actuale și a potențialului lor de dezvoltare.

PUNCTE TARI

Creșterea accesibilității

Eficiență și economisire a timpului

Economii de costuri

Transparență îmbunătățită

Analiza datelor

Colaborare și parteneriate

PUNCTE SLABE

Diviziunea/ infrastructura digitală

Nivel scăzut de cunoștințe tehnologice

Preocupări privind securitatea și confidențialitatea

Fragmentarea serviciilor

Calitatea și fiabilitatea serviciilor

OPORTUNITĂȚI

Îmbunătățirea ofertelor de servicii

Servicii mobile

Inițiative de includere digitală

Design centrat pe utilizator

Personalizare

Inteligența artificială (IA) și automatizarea:

Preocupări privind confidențialitatea

Infrastructură tehnologică

Provocări legale și reglementare

Rezistența la schimbare

Inegalitatea digitală

4 Rezultate

Cercetări în derulare

În cadrul acestui proiect se dorește efectuarea unei analize a serviciilor digitale publice oferite cetățenilor din România pentru a propune măsuri de îmbunătățire și de creștere a gradului de incluziune digitală. De asemenea se urmărește și o comparare a acestora cu cele deținute de alte țări din UE. Astfel, în sprijinirea acestui demers a avut loc o vizită în cadrul facultății de Economie, Management și Contabilitate (FEMA), Universitatea din Malta.

În urma discuțiilor purtate în vizita din cadrul Universității Malta, s-a decis colaborarea pentru a realiza un studiu cu privire la stadiul digitalizării serviciilor publice. Pentru a avea o viziune cât mai detaliată și corectă, am colaborat cu Directorul de Departament, Dl. Profesor Vincent Cassar și cu Dl. Profesor Frank Bezzina, ambii fiind cadre didactice universitare ale Facultății FEMA. Acesta din urmă este și președintele interimar al Maltei, având astfel atât o perspectivă academică, cât și o perspectivă a reprezentantului serviciilor publice din Malta. Vizita a avut loc la începutul lunii mai, urmând apoi 3 întâlniri online, realizate prin intermediul platformei Zoom, în data de:

- 19 mai
- 8 iunie
- 20 iunie

Dl. Profesor Frank Bezzina a redactat cartea intitulată *Public Service Reforms in a Small Island State - Case of Malta*, editura Springer, pe care a transmis-o electronic prin email, pentru a ne ajuta în cadrul acestei cercetări.

S-a decis elaborarea unei lucrări științifice de tip cercetare bibliometrică pentru a identifica stadiul actual al serviciilor publice digitale furnizate de instituțiile de stat. În data de 8 iunie au fost identificate o serie de cuvinte cheie, completate ulterior. Pentru o mai bună determinare a articolelor care intră în aria de interes, pe 20 iunie s-a decis precizarea unor criterii de incluziune și excluziune. Toate datele din cadrul întâlnirilor sunt reținute într-un document online, care este partajat tuturor membrilor din România și Malta.

Se dorește ca această cercetare să fie trimisă spre o revistă de tip Q1/Q2.

Articole în desfășurare

1. Articol intitulat "The Current State of Digitalization of Public Services: A Case Study of Romania" - ICMIE 2023, în curs de recenzie
2. Articol intitulat "Digital Transformation on the Romanian Public Sector: Realities and

Challenges”- Revista FAIMA Journal, în curs de redactare