

Implementarea în România a agendei digitale pentru Europa

Studiu de caz: Sistemul național electronic de plată (Ghișeul.ro)

Andreea Cristina KISPÁL
Oracle România

andreea.kispal@outlook.com

Rezumat:

Acest articol descrie succint conceptele de economie digitală, plată electronică și e-guvernare, urmărind evoluția acestora în contextul societății digitale românești prin exemplificarea modului de implementare și evoluția sistemului național de plată electronică denumit „Ghișeul.ro”. Creșterea numărului de utilizatori ai acestui instrument de guvernare electronică este specifică evoluției accesului la serviciile de internet la nivel național și anume, constantă, însă greoaie, iar majoritatea conturilor active fiind localizate în zone urbane. Alegerea SNEP ca studiu de caz aflat la baza construirii acestui articol este motivată prin faptul că evoluția acestui serviciu electronic guvernamental oglindește fidel modul în care populația României se orientează către utilizarea unor soluții de tip e-guvernare și anume, populația concentrată în mediile urbane vocalizează mai puternic nevoia adoptării unor soluții guvernamentale digitalizate. La finalul articolului este disponibilă o anexă în cadrul căreia am colectat informațiile referitoare la numărul de instituții publice și volumul de utilizatori existent la finalul lunii noiembrie 2017, cu intenția de a putea fi de folos oricăror cercetări viitoare referitoare la evoluția sistemului național electronic de plată.

Cuvinte cheie: e-guvernare, e-democrație, plată electronică, economie digitală, SNEP.

Adoptarea instrumentelor și sistemelor de e-guvernare reprezintă o evoluție naturală de redefinire a modului în care sistemul public răspunde nevoilor cetățenilor săi, ținând cont accelerata evoluție a digitalizării care ne redefineste continuu modul în care ne administrăm resursele.

Capacitatea de digitalizare a serviciilor guvernamentale oferite de instituții cetățenilor unui stat se reflectă prin potențialul sistemelor de e-guvernare de a contribui la reducerea cheltuielilor bugetare, de a încuraja o interacțiune mai puternică între instituțiile publice și cetățeni, de reducere a timpului de livrare a serviciilor și de suprimare a barierelor de timp sau spațiu în vederea accesării serviciilor oferite de stat.

Definirea conceptului de e-guvernare descrie alăturarea a mai multor resurse tehnologice care au în vedere soluționarea unei probleme comune și anume, dezvoltarea unui sistem de administrație publică mai eficient, care să permită o planificare a activităților guvernamentale mai satisfăcătoare pentru toți actorii implicați în aceste procese și care să livreze serviciile guvernamentale mult mai rapid către cetățeni (Gatman, 2011)¹.

Sistemele e-guvernamentale sunt definite de Comisia Europeană ca fiind utilizarea tehnologiilor informației și a comunicațiilor la nivelul administrațiilor publice combinată cu schimbarea organizațională și dezvoltarea a noi competențe în vederea îmbunătățirii serviciilor publice și a proceselor democratice și a sporirii suportului oferit politicilor publice (Comisia Europeană, 2002)².

Înțelegerea conceptului de e-guvernare implică utilizarea mai multor termeni care indică poziționarea corectă a apariției acestuia.

În acest sens, e-guvernarea este strâns legată de existența internetului care permite unor sisteme de acest tip să funcționeze și de cea a democrației digitale (sau e-democrație) care cuprinde printre altele și inițiativele de acest tip precum cel al digitalizării serviciilor guvernamentale.

Democrația digitală este asociată cu eforturile de a spori participarea politică a cetățenilor prin oferirea posibilității acestora de a se conecta unul cu altul și cu reprezentanții lor din instituțiile statului prin intermediul căilor de comunicare digitale și al dispozitivelor electronice.

Democrația digitală este definită de alți autori ca fiind o multitudine de încercări de a practica democrația fără întâmpinarea unor obstacole de timp, de spațiu sau alte condiții de limitare fizică de acest tip, utilizând în schimb tehnologia informației și a comunicării nu pentru a înlocui mijloacele tradiționale de practică democratică, însă pentru a le aduce acestora o îmbunătățire specifică nevoilor moderne ale cetățenilor (Hacker & van Dijk, 2002)³.

Evoluția tehnologică a fost dintotdeauna un motor ce susține progresul economic, social și politic al unei societăți, noile instrumente disponibile în industria tehnologiei informațiilor și comunicațiilor fiind puternic promovate o dată cu răspândirea mondială a serviciilor de internet.

În deceniile recente ce au urmat apariției internetului și evoluției puternice a sectorului tehnologiei informației, modul în care companiile și-au modelat planul de afaceri, modul în care studenții au învățat, modul în care oamenii de știință și-au efectuat cercetările, toate au fost influențate de acești factori tehnologici.

Agenda Digitală a Comisiei pentru Europa 2020 indică drept una dintre politicile cele mai importante ale Uniunii Europene aceea de a asigura accesul tuturor cetățenilor europeni la economia digitală.

Economia digitală se referă la un tip de economie care se bazează pe utilizarea tehnologiilor digitale, fiind rezultatul efectelor transformărilor tehnologice în domeniul comunicațiilor și informațiilor. Aceasta are impact asupra tuturor sectoarelor economice și sociale, fie că ne referim la sectorul public, la cel comercial sau cel educațional (Comisia Europeană, 2012)⁴.

Serviciile bancare electronice reprezintă utilizarea Internetului pentru a organiza, a examina sau a realiza schimbări în conturile bancare de economii sau de investiții prin intermediul metodelor electronice de transfer al banilor.

Motivele pentru care instituțiile și agențiile guvernamentale s-au orientat tot mai puternic către serviciile găzduite virtual, adică înspre implementarea și oferirea unor servicii de e-guvernare, sunt reducerea cheltuielilor administrative, sporirea gradului de acces al cetățenilor la serviciile oferite, sporirea interacțiunii între actorii publici, îmbunătățirea percepției contribuabililor asupra relațiilor cu funcționarii publici și eliminarea barierelor de timp sau spațiu pentru posibilitatea accesării serviciilor guvernamentale adesea criticate de cetățeni într-un proces birocratic clasic.

Posibilitatea accesării 24/7 a serviciilor guvernamentale disponibile pe platforme virtuale de către cetățeni reprezintă o soluție atât pentru barierele legate de distanță, cât și pentru cele de timp, pentru realizarea a diverse operațiuni administrative.

Sistemele de e-guvernare sunt proiectate pentru a fi capabile să livreze servicii în timp real oricărui cetățean fără a mai fi impuse restricții de program de lucru care se pot suprapune cu alte obligații pe care respectivul utilizator le are de îndeplinit.

În procesul de reformare a sectorului public, e-guvernarea a devenit un instrument de creștere a eficienței, de modernizare și de încurajare a competitivității, însă acesta trebuie în mod continuu remodelat pentru a răspunde nevoilor cetățenilor care vor depăși nivelul tranzacțional și vor intra în sfera de implicare directă în procesul de luare a deciziilor prin intermediul unor astfel de instrumente.

Actorii din sectorul public, privat sau actorii sociali sau cei care oferă servicii intermediare pentru implementarea sistemelor de e-guvernare, atât la nivel european, cât și la nivel național, pot livra soluții mai eficiente colaborând, punând la comun bunele practici și cunoștințele despre proiectele de e-guvernare de succes, contribuind la educarea și informarea utilizatorilor.

Inițiativa adoptării unui sistem național de e-guvernare la nivelul României face parte dintr-o strategie mai extinsă a Societății Informaționale, concentrându-se în special pe crearea unor infrastructuri de back office și servicii.

Controlul executiv asupra inițiativelor e-guvernamentale naționale este exercitat de Ministerul Comunicațiilor și Societății Informaționale.

În cadrul Ministerului Comunicațiilor și Societății Informaționale, există Agenția pentru Agenda Digitală a României⁵, instituție publică de specialitate a administrației publice centrale, cu personalitate juridică, care are rolul gestionării și operării sistemului de e-guvernare, Sistemului Electronic de Achiziții Publice, Sistemului Informatic pentru atribuirea electronică a autorizațiilor de transport internațional rutier de marfă și pentru atribuirea electronică a traseelor naționale din programele de transport prin serviciile regulate județene și interjudețene (S.A.E.T.) și Sistemul Național Electronic de Plată online cu cardul a taxelor și impozitelor (S.N.E.P.) și a Punctului de Contact Unic electronic (P.C.U.e).

Pentru a observa dacă există o tendință de creștere în ceea ce privește accesul populației României la tehnologia informațiilor și comunicațiilor, am consultat comunicatele de presă ale Institutului Național de Statistică din ultimii trei ani referitoare la acest indicator de dezvoltare națională.

Institutul Național de Statistică a publicat în anul 2014 o analiză⁶ conform căreia procentul gospodăriilor din România cu acces la rețeaua de Internet era de 54.4%, majoritatea dintre acestea concentrându-se în mediul urban (70.9%).

În anul 2015, același studiu INS⁷ a indicat o creștere la 61% a gospodăriilor din România cu acces la serviciile de Internet, astfel înregistrându-se o evoluție de 6.6% față de anul 2014. Majoritatea utilizatorilor de Internet proveneau tot din medii urbane (66.9%).

Cel mai recent studiu INS⁸ referitor la ponderea gospodăriilor din România cu acces la rețeaua de internet acasă a fost publicat la finalul anului 2016. Acesta indică o ușoară creștere de 4%, în luna decembrie 2016 ponderea gospodăriilor care utilizau internetul fiind de 65%, iar 65.4% concentrându-se în mediul urban.

Datele furnizate de Institutul Național de Statistică arată o creștere moderată a ponderii de utilizatori de Internet la nivelul României, iar numărul utilizatorilor de internet cu vârste între 16-74 ani ajungea la finalul anului 2016 la 10, 6 milioane de persoane.

Fiind un fost stat comunist, România are o puternică moștenire birocratică, specifică țărilor învecinate, cu trăsături socio-politice similare. De aceea, proiectele de e-guvernare trebuie proiectate cu scopul reducerii procesului birocratic și a redefinirii activității profesionale din interiorul instituțiilor publice ale statului.

Guvernul României a publicat în 2015 o Hotărâre prin care se adopta Strategia Națională privind Agenda Digitală pentru România 2020.

Strategia Națională a României menționează planurile realizării de acțiuni care vizează îmbunătățirea competențelor digitale ale populației. Obiectivele stabilite de strategia adoptată de guvernul român pentru 2020 sunt următoarele: acoperire cu broadband fix de 100%, acoperire de cel puțin 80% prin rețele de comunicații în bandă largă (cu viteze de peste 30 Mbps), cel puțin 35% din cetățenii români să utilizeze sistemele de e-guvernare, cel puțin 20% dintre cetățeni să returneze formulare completate, cel puțin 60% din români să utilizeze cu regularitate Internetul, cel puțin 5% din populație să cumpere transfrontalier și cel puțin 30% din români să facă achiziții online (Monitorul Oficial al României, 2015)⁹.

Liniile strategice formulate în Strategia Națională privind Agenda Digitală pentru România 2020 pentru dezvoltarea e-guvernării și a interoperabilității se referă la remodelarea completă a modului în care cetățenii interacționează cu serviciile publice din România, urmărind atingerea a trei aspecte. Aceste aspecte sunt promovarea adoptării serviciilor e-guvernamentale de către instituțiile publice, furnizarea pe teritoriul României a unor servicii electronice mai performante prin utilizarea e-guvernării 2.0, optimizarea în cadrul instituțiilor publice a resurselor TIC pentru eficientizarea activității de guvernare^{9bis}.

În ceea ce privește aspectul furnizării de servicii publice mai performante prin utilizarea e-guvernării 2.0, România se axează, conform Strategiei, asupra implementării serviciilor derivate din evenimentele de viață deoarece acestea sunt cel mai adesea accesate și solicitate de utilizatori.

Sistemul național de e-guvernare al României¹⁰ se compune atât din sisteme de plată a taxelor și impozitelor (Ghișeul.ro pentru persoanele fizice și persoanelor fizice autorizate și e-tax.e-guvernare.ro pentru persoanele juridice), sisteme electronice de achiziții publice (e-licitație.ro), sisteme de obținere a autorizațiilor de transport (autorizațiauto.ro), sisteme de obținere autorizații sau alte documente, precum și de consultare a legislației în vigoare pentru o gamă largă de servicii cum ar fi, spre exemplu, procedura de stabilire în România (edirect.e-guvernare.ro).

România se identifică strategiilor de adoptare a sistemelor guvernamentale de tip „numai o dată” care se referă la proiectarea unor servicii care reușesc să elimine greutățile administrative pe care utilizatorii (fie că ne referim la actori privați, cetățeni sau alte entități guvernamentale) le întâmpină în momentul în care li se cere să ofere aceeași informație de mai multe ori, cu același scop (Comisia Europeană, 2014)¹¹.

Conform celor mai recente date referitoare la evoluția fiecărui stat membru în parte în ceea ce privește îndeplinirea obiectivelor propuse de strategia pentru o piață digitală unică, România a intrat în categoria statelor cu performanțe scăzute, ocupând ultimul loc în clasamentul statelor membre ale Uniunii Europene format în urma rezultatelor exprimate prin DESI 2017.

Paradoxul subliniat de rezultatele indicelui economiei și societății digitale din 2017 este acela că zonele urbane sunt acoperite de conexiuni în bandă largă de mare viteză, iar adoptarea de către consumatori a serviciilor mobile în bandă largă este accelerată, în timp ce rata de digitalizare a economiei (incluzând serviciile publice) și nivelul de dezvoltare al competențelor digitale ale populației României rămân scăzute (Comisia Europeană)¹².

Indicele economiei și societății digitale (DESI) este un indice compozit, elaborat de Comisia Europeană (DG CONECT), în vederea evaluării progreselor țărilor UE în direcția unei economii și societăți digitale. Acest indice integrează un set de indicatori relevanți, structurați în jurul a cinci dimensiuni: conectivitatea, capitalul uman, utilizarea internetului, integrarea tehnologiei digitale și serviciile publice digitale¹³.

În ceea ce privește elementul serviciilor publice digitale, România înregistrează progrese importante în ceea ce privește disponibilitatea datelor deschise, însă oferta și utilizarea serviciilor de e-guvernare rămân scăzute (Comisia Europeană, 2017)¹⁴.

Raportul intermediar pe 2017 privind sectorul digital din Uniunea Europeană realizat pentru România indică o evoluție lentă a României în ultimul an, nereușind să ajungă din urmă alte state europene în ceea ce privește performanța digitală (Comisia Europeană, 2017)^{14bis}.

În ceea ce privește elementul serviciilor publice digitale, România înregistrează progrese importante în ceea ce privește disponibilitatea datelor deschise, însă oferta și utilizarea serviciilor de e-guvernare rămân scăzute. Nivelul de performanță al României de a livra servicii publice digitale se află sub nivelul mediei UE, unele progrese fiind însă prezente.

Aceste progrese se referă în special la furnizarea serviciilor prin diversificarea ofertei de servicii ce pot fi efectuate online și prin pre-completarea automată a formularelor pentru cetățeni. De asemenea, raportul intermediar pe 2017 indică o îmbunătățire a promovării unei politici privind datele deschise.^{13bis}

În ciuda acestor optimizări ale serviciilor e-guvernamentale, gradul de utilizare al acestora de către cetățenii României rămâne cel mai scăzut la nivel european.

Se menționează în Strategie că serviciul de e-guvernare ce urmează a fi analizat în acest articol, ghișeul.ro, va deveni un sistem ce va integra plata pentru serviciile publice prin diverse metode de achitare (cu portofelul electronic, cu plată prin SMS, cu cardul, etc.). Această linie de acțiune este formulată spre a fi adoptată de toate instituțiile publice¹⁵.

Cadrul legislativ care a facilitat proiectarea Sistemului Național Electronic de Plată Online se bazează pe Hotărârea nr. 1235 din 6 decembrie 2010 privind aprobarea

realizării Sistemului național electronic de plată online a taxelor și impozitelor utilizând cardul bancar, pe Ordinul nr. 173 din 19 ianuarie 2011 pentru aprobarea normelor tehnice privind Sistemul național electronic de plată online a taxelor și impozitelor utilizând cardul bancar, pe Ordinul nr. 95 din 19 ianuarie 2011 pentru aprobarea normelor metodologice privind Sistemul național electronic de plată online a taxelor și impozitelor utilizând cardul bancar, pe Hotărârea nr. 1070 din 11 decembrie 2013 pentru modificarea și completarea Hotărârii Guvernului nr. 1235/2010 privind aprobarea realizării Sistemului național electronic de plată online a taxelor și impozitelor utilizând cardul bancar și pe Hotărârea nr. 1132 din 18 decembrie 2013 privind organizarea și funcționarea Agenției pentru Agenda Digitală a României, precum și de modificare a Hotărârii Guvernului nr. 548/2013 privind organizarea și funcționarea Ministerului pentru Societatea Informațională.

Hotărârea nr. 1235 din 6 decembrie 2010 conține aprobarea realizării ghișeului virtual de plăți denumit Sistemul național electronic de plată online a taxelor și impozitelor utilizând cardul bancar, ca parte componentă a Sistemului electronic național. Prin acest act s-a stabilit că implementarea, operarea și administrarea SNEP avea să fie realizată de Ministerul Comunicațiilor și Societății Informaționale, dezvoltarea urmând să fie realizată cu avizul Ministerului Finanțelor și Ministerului Administrației și Internelor, conform competențelor. De asemenea, se proiectau perioadele obligatorii de înregistrare în SNEP a instituțiilor cu activități de încasare a taxelor și a impozitelor (Monitorul Oficial al României, 2010)¹⁶.

Ordinul nr. 173 din 19 ianuarie 2011 pentru aprobarea normelor tehnice privind Sistemul național electronic de plată online a taxelor și impozitelor utilizând cardul bancar stabilește cadrul tehnic corespunzător implementării și operării SNEP. În acest act legislativ, se stabilesc procedurile de securitate, stabilirea disponibilității serviciului, standardele de interfațare și interconectare, acestea reprezentând structura pe care a fost proiectat SNEP (Monitorul Oficial al României, 2011)¹⁷.

Ordinul nr. 95 din 19 ianuarie 2011 pentru aprobarea normelor metodologice privind Sistemul național electronic de plată online a taxelor și impozitelor utilizând cardul bancar stabilește adresa de Internet la care va fi disponibil SNEP ca fiind ghișeul.ro. De asemenea, se precizează funcționarea acestuia non-stop, modul în care instituțiile partenere se vor înrola pe platformă, sunt anexate modelele de convenții ce vor fi încheiate între SNEP și instituțiile de credit și administrațiile publice și modul în care utilizatorii se vor putea autentifica în portal (Monitorul Oficial al României, 2011)¹⁸.

Pentru a putea analiza modul de adoptare al serviciilor electronice guvernamentale la nivel național, cât și evoluția utilizării acestora, am ales ca metodă de cercetare studiul de caz, aplicat Sistemului Național Electronic de Plată Online, denumit și Ghișeul.ro.

Perioada analizată este 2011- noiembrie 2017, luna în care au fost verificate pentru ultima dată detaliile relevante studiului de caz, disponibile pe SNEP.

Platforma Sistemului Național Electronic de Plată Online a taxelor și impozitelor utilizând cardul bancar (ghișeul.ro) a fost proiectată cu scopul de a facilita interacțiunea dintre cetățeni, mai specific contribuabilii plători de taxe și impozite, cu instituțiile colectoare de astfel de plăți ce s-au înrolat în acest proiect.

Ghișeul.ro a fost lansat în 2011 și este un proiect derulat în parteneriat de Agenția pentru Agenda Digitală a României și Asociația de Plăți Electronice din România.

Sistemul Național Electronic de Plată Online a fost proiectat cu scopul de a găzdui pe o platformă unică toate instituțiile publice colectoare de taxe, impozite și amenzi, cu deducerile aferente plății în 48 de ore.

În prezent, SNEP este disponibil pentru a fi utilizat numai de către persoanele fizice și persoanele fizice autorizate.

Pentru persoanele juridice, este disponibilă o altă platformă care găzduiește Serviciul de guvernare electronică e-Tax. Accesul către acest serviciu se poate realiza prin redirectionarea din portalul SEN sau prin deschiderea directă a platformei la adresa e-tax.e-guvernare.ro.¹⁹

Pragul de 100.000 de utilizatori activi ai serviciului SNEP a fost atins în luna martie a anului 2016, conform informațiilor oferite de Asociația de Plăți Electronice din România.

La finalul lunii noiembrie a.c., la ultima consultare a ambelor servicii electronice guvernamentale ce permit plata online a contribuțiilor către instituțiile publice de către persoanele fizice sau juridice, Ghișeul.ro avea înregistrați 252432 utilizatori activi, în timp ce Serviciul de guvernare electronică e-Tax avea 1503.

Sistemul Național Electronic de Plată Online oferă utilizatorilor posibilitatea consultării și achitării cu ajutorul unui card bancar a obligațiilor de plată către bugetele locale, bugetele centrale și către alte instituții beneficiare înrolate în acest sistem. De asemenea, este posibilă achitarea unor anumite tipuri de taxe, stabilite de instituții pentru diferite servicii, tot cu ajutorul unor tranzacții de e-banking, fără a fi necesară autentificarea utilizatorului.

Accesul la SNEP se poate realiza fie direct la adresa website-ului (ghiseul.ro), fie prin redirectionarea de pe portalul național de e-guvernare.

Pentru utilizarea serviciului electronic de plată a taxelor și impozitelor, cetățenii au nevoie de accesul la un dispozitiv care să permită conectarea la Internet și care să suporte versiuni de browser actualizate.

Pagina de deschidere a platformei, „Acasă”, afișează serviciile pe care platforma le oferă. Astfel, utilizatorii au opțiunea de a solicita crearea unui cont, autentificarea în cont pentru plăți, realizarea unor plăți fără autentificare și consultarea opțiunilor de amenzi ce pot fi achitate prin intermediul acestui serviciu.

Pentru opțiunea solicitării creării unui cont de utilizator, persoanele fizice sau PFA vor trebui să își introducă CNP-ul pentru a putea primi ulterior datele de acces și a le fi validat contul. În cazul în care niciuna dintre primăriile înrolate în sistemul de date referitoare la debitele de plată pe care un cetățean le are nu a încărcat pe platformă informații referitoare la respectiva persoană, se va deschide o fereastră adițională care va informa utilizatorul și va oferi opțiunea ca primăria să fie notificată cu privire la interesul cetățeanului de a fi puse la dispoziție informațiile cerute.

Pentru a transmite o astfel de cerere prin care se solicită primăriei crearea unui cont de utilizator pentru SNEP, cetățeanul va trebui să completeze un formular online în care să ofere informații legate de codul numeric personal, județul de

reședință, instituția către care dorește să trimită cererea, numele și prenumele, adresa de email, telefonul mobil și introducerea unui cod unic afișat pentru verificarea autenticității cererii. De asemenea, solicitanților li se aduce în atenție faptul că toate datele personale furnizate vor fi procesate de AADR în vederea obținerii de acces în Ghișeul.ro.

După transmiterea solicitării creării unui cont către instituția selectată de cel care a inițiat cererea, un email de confirmare a acestei acțiuni va fi transmisă pe adresa de email oferită de PF sau PFA. În acest mesaj este disponibil și numărul de contact al instituției respective pentru a putea fi contactată de solicitant pentru informații referitoare la soluționarea cererii sale.

În cazul în care instituțiile înrolate în SNEP au încărcat date referitoare la solicitantul contului, după pagina de verificare a datelor personale, se va permite trecerea la următoarea etapă, anume aceea de verificare a unui card de economii. Această verificare este obligatorie pentru obținerea credențialelor de autentificare, iar titularul cardului trebuie să corespundă cu solicitantul datelor de acces. Etapa aceasta nu presupune extragerea unui comision din contul solicitantului fiind gratuită.

Datele de pe card furnizate de utilizatori sunt criptate prin protocolul SSL și transmise procesatorului de plăți care asigură securitatea datelor transmise respectând cerințele impuse de standardul de securitate PCI-DSS. Astfel, transferul datelor de pe card are loc în etapa de obținere a datelor de logare strict între utilizator și procesator, nici Agenția pentru Agenda Digitală a României, nici instituțiile beneficiare neavând dreptul de a solicita sau a stoca aceste informații.

Pentru realizarea plăților sunt acceptate toate cardurile de tip Visa, Visa electron, Mastercard și Maestro emise de orice instituție bancară din România.

Pot fi impuse limitări legate de plățile virtuale legate de numărul de tranzacții permis sau sumele maxime ce pot fi retrase din conturi de către instituțiile bancare, aceste informații fiind stabilite și furnizate numai de băncile emitente ale cardurilor utilizate pe platforma SNEP.

Datele de autentificare sunt eliberate prin mijloace sigure de către instituția publică la care solicitantul este arondat, dacă instituția este înregistrată în SNEP și activă pentru plată cu autentificare.

Credențialele de conectare pot fi ridicate personal de la agențiile instituțiilor înrolate în programul plăților virtuale sau pot fi primite pe e-mailul oferit de utilizator după etapele de verificare descrise anterior.

Posibilitatea obținerii datelor de acces prin e-mail a devenit disponibilă la finalul lunii martie 2016 și a reprezentat transpunerea în realitate a unei cerințe exprimate de cetățeni în mod repetat, fiind un pas important în remodelarea platformei de plăți electronice înspre un serviciu adaptat nevoilor reale ale utilizatorilor.

În cazul primirii datelor de autentificare pe e-mail, în mesajul transmis este inserată o prezentare a modalității de utilizare a serviciului. Documentul denumit „Schema Plată” descrie în trei pași modul în care se pot realiza plățile din contul utilizatorului, având în dreptul fiecărui pas și imagini descriptive pentru o mai bună orientare.

La prima conectare în sistem, utilizatorii sunt nevoiți să schimbe parola oferită de instituție cu una personalizată, fiind ulterior retrimiși spre autentificare cu noile date de conectare în sistem.

O dată activat și pregătit pentru a fi folosit, în cont vor fi regăsite de către utilizator toate datele referitoare la plățile pe care acesta le are de efectuat către instituțiile înrolate în sistemul SNEP. În cazul în care sunt mai multe taxe și impozite de achitat, utilizatorul poate alege să plătească întreaga sumă sau numai anumite contribuții.

Posibilitatea alegerii taxelor sau impozitelor pe care utilizatorii le vor achita în platforma electronică SNEP reprezintă un avantaj important oferit de aceasta întrucât procedura aplicată în cazul achitării la agențiile instituțiilor publice este aceea de plătire a amenzilor înainte de achitarea impozitelor locale.

O dată cu obținerea datelor, utilizatorii se pot autentifica pentru a accesa serviciile oferite de acest sistem, în contul acestora urmând să fie disponibile informațiile oferite de instituțiile administrative care au încărcat astfel de date. Este importantă păstrarea confidențialității asupra datelor de autentificare în contul utilizat pentru accesarea serviciilor.

În contul creat, utilizatorul va găsi disponibile datele sale personale precum numele și prenumele, CNP-ul și adresa de reședință, opțiunile de achitare a taxelor și a amenzilor în colțul stâng al paginii, iar în partea dreaptă vor fi afișate opțiunile de verificare a obligațiilor de plată, a altor taxe și a vizualizării părților anterioare.

Din cont, utilizatorul își poate modifica numele de utilizator, cel generat de Sistemul Național Electronic de Plată Online fiind unul format de regulă din combinații de litere și numere, fără o semnificație anume. De asemenea, este posibilă modificarea adresei de e-mail pe care utilizatorul dorește să o folosească în interacțiunea sa cu SNEP.

Utilizatorul este deconectat automat după câteva minute de inactivitate în cont, fiind necesară o nouă autentificare dacă se dorește folosirea serviciului.

În cazul în care un utilizator activ își uită parola de acces sau dorește regenerarea acesteia din motive de securitate, există opțiunea schimbării parolei prin solicitarea acesteia prin completarea fie a numelui de utilizator, fie a CNP-ului și a adresei de e-mail de corespondență și o nouă parolă va fi transmisă pe e-mail. După regenerarea parolei și accesarea contului se vor relua pașii de schimbare a parolei și reautentificare în sistem.

Este disponibilă și opțiunea plăților fără autentificare, astfel că utilizatorii pot plăti taxele agreeate pentru platforma Ghișeu.ro de către instituțiile care colectează aceste contribuții de la cetățeni.

În formularul de plată fără autentificare, utilizatorii vor trebui să aleagă județul din care provin, să caute instituția către care vor realiza plata și tipul de taxă pe care urmează să o achite, vor completa datele despre plată (precum seria și numărul unui proces verbal în cazul unei amenzi), suma datorată, codul numeric personal al persoanei care face plată și codul numeric personal al persoanei pentru care se face plata (în cazul PFA, se va introduce CUI), numele și prenumele plătitorului (sau denumirea PFA), adresa reședinței și emailul pe care se va primi confirmarea plății. De asemenea, la final trebuie introdus un cod generat unic la fiecare utilizare pentru a dovedi autenticitatea plății.

Utilizatorilor care urmează să efectueze plăți fără autentificare li se precizează că responsabilitatea corectitudinii informațiilor introduse le aparține în totalitate. Aceștia declară prin bifarea unei căsuțe că sunt de acord cu termenii și condițiile de utilizare.

Pentru serviciul plății fără autentificare, nu sunt necesare datele de acces, însă nu vor fi disponibile de asemenea nici consultarea în timp real a obligațiilor de plată și nici istoricul tranzacțiilor. De aceea, prin acest instrument de plată pot fi achitate numai taxe și impozite al căror quantum este deja cunoscut utilizatorului.

Pe lângă cele două modalități de plată a taxelor și impozitelor sau a amenzilor prin autentificarea în contul activat sau prin realizarea unor tranzacții fără date de acces, mai este disponibil pe platforma SNEP și opțiunea simplă a achitării amenzilor.

Pentru această operațiune nu sunt necesare date de acces, fiecare instituție administrativă punând la dispoziția cetățenilor anumite tipuri de amenzi ce pot fi achitate prin Ghișeul.ro.

În formularul plăților amenzilor, utilizatorii trebuie să completeze date legate de județul de domiciliu, instituția de domiciliu, tipul de amendă pe care o vor achita, taxa selectată, seria procesului verbal, numărul procesului verbal, data de întocmire și cea de comunicare a procesului verbal, încărcarea copiei digitale a procesului verbal, explicație (aceasta este opțională), suma ce urmează să fie achitată, codul numeric personal al persoanei care va face plata, codul numeric personal al persoanei pentru care se face plata (sau CUI-ul în cazul PFA), numele și prenumele celui care a primit amenda sau denumirea PFA, adresa de reședință, e-mailul la care se va primi confirmarea de plată, introducerea unui cod unic afișat la finalul formularului de plată și aprobarea plății prin acceptarea termenilor și condițiilor de utilizare ai platformei.

Mențiunile speciale făcute de administratorii platformei în ceea ce privește serviciul de achitare a amenzilor fac referire la asumarea responsabilității de către utilizatori a informațiilor introduse în vederea efectuării plății și la faptul că dovada plății amenzii trebuie dusă la instituția din localitatea în care utilizatorul are domiciliul în cazul în care instituția către care s-a făcut plata amenzii nu se află în localitatea de reședință.

La nivelul capitalei României, toate cele 6 sectoare ale căror instituții colectoare de taxe și impozite locale sunt înregistrate pe SNEP permit plata acestor contribuții prin serviciul fără autentificare.

În termenii și condițiile de utilizare a SNEP, se menționează că această platformă nu gestionează datoriile către instituții, ci plățile aferente, acesta funcționând integrat cu sistemele informatice de gestiune a taxelor și impozitelor proprii ale instituțiilor.

Astfel, una dintre provocările ce pot apărea în procesul de utilizare a serviciului SNEP este cea de întârziere a procesării de la un serviciu la celălalt, achitarea taxelor sau a amenzilor putând să nu fie înregistrată în sistem și astfel să atragă penalitățile aferente după sine.

Autorizarea plăților se realizează prin procesatori externi. Sistemul Național de Plată Online nu preia, nu prelucrează și nici nu stochează datele referitoare la cardurile bancare. Datele de identificare bancară sunt introduse de utilizator direct

și exclusiv în sistemele procesatorilor prin interfețele proiectate de aceștia, respectându-se termenii și condițiile procesare impuse de aceștia.

Din aceste motive procedurale, derularea fluxului de decontare a plății nu intră în responsabilitatea operatorului de servicii guvernamentale electronice, SNEP, ci este sarcina instituției acceptatoare (banca) și a instituțiilor beneficiare (administrațiile publice) de a procesa tranzacțiile în timp util.

Utilizarea unor aplicații terțe pentru efectuarea tranzacțiilor indică faptul că platforma SNEP nu a fost proiectată în totalitate prin orientarea către nevoile reale ale utilizatorilor săi, fie că ne referim la contribuabili sau la funcționarii publici.

Orice factor de întârziere într-un proces tranzacțional reprezintă un risc în livrarea unor servicii satisfăcătoare prin întârzierea proceselor de transfer a banilor, în cazul amenzilor de exemplu, valoarea acestora dublându-se în cazul neefectuării plății în 48 de ore.

Pentru că utilizatorii introduc informații personale confidențiale în vederea procesării plăților prin intermediul serviciilor oferite de SNEP, în termenii și condițiile de utilizare se pune accentul asupra confidențialității pe care operatorul se angajează să o ofere celor ce vor folosi sistemul e-guvernamental de plăți. SNEP își asumă luarea tuturor măsurilor tehnice și organizatorice adecvate pentru protejarea datelor cu caracter personal ale utilizatorilor, împotriva distrugerii ilegale sau accidentale, a furtului, pierderii, modificării sau dezvăluirii acestora de către surse neautorizate.

Conform informațiilor oferite pe platforma SNEP, Ghișeul.ro pune la dispoziția utilizatorilor cele mai înalte standarde de securitate privind tranzacționarea în mediul online cu cardul bancar.

Procesatorul de plăți electronice a luat toate măsurile pentru a asigura securitatea tranzacțiilor cu card prin internet. Datele de card pe care utilizatorii le completează și le trimit prin internet sunt criptate prin protocolul SSL. Autorizarea plăților se face prin procesatori externi.

Ghișeul.ro nu preia, nu prelucrează și nu stochează date referitoare la cardurile bancare. Aceste date sunt introduse de utilizator direct și exclusiv în sistemele procesatorilor prin interfețele acestora, în termenii și condițiile proprii ale acestora.

SNEP nu solicită informații privind plățile și cardurile utilizatorilor, precum nici date de acces în sistem. Aceste date nu sunt solicitate prin e-mail, telefonic sau prin alte mijloace de către operatorul sistemului Ghișeul.ro. De aceea, în cazul în care astfel de informații sunt solicitate utilizatorilor activi ai platformei, aceștia sunt îndrumați să se adreseze organelor abilitate pentru investigarea fraudelor electronice sau să contacteze prin e-mail reprezentanții Ghișeul.ro.

Agenția pentru Agenda Digitală a României este operator de date cu caracter personal fiind înregistrat la ANSPDCP, conform prevederilor Legii nr. 677/2001.

Accesul la datele cu caracter personal ce sunt înregistrate prin utilizarea SNEP, nu sunt accesibile unor actori terți decât în condițiile stabilite de Legea nr. 677/2001 referitoare la protecția datelor confidențiale de acest tip.

Datele legate de adresa IP de la care s-au realizat tranzacțiile sunt păstrate de sistem pentru a fi folosite exclusiv în cazul soluționării unor litigii.

Prezența serviciului pe unele dintre cele mai populare canale de comunicare virtuală precum Facebook și YouTube reprezintă o bună inițiativă a echipei proiectante de a explica modul în care acest serviciu poate fi utilizat.

Actualizarea conturilor virtuale, „Fanii Ghișeul.ro”, nu s-a mai realizat însă pe canalul de YouTube din anul 2012, iar pe pagina de Facebook din decembrie 2016, penultima postare pe această pagină fiind însă tot în 2012 realizată.

Deși este de apreciat inițiativa echipei Sistemul Național Electronic de Plată Online de a realiza videoclipuri demonstrative a modalităților de plată care să folosească drept model utilizatorilor în procesul lor de folosire a serviciilor oferite de platformă, se observă absența interacțiunii dintre administratorii conturilor și potențialii utilizatori, fiind adăugate câteva întrebări în secțiunile destinate părerilor celor care au vizualizat respectivele prezentări rămase până în prezent fără răspuns. Aceste întrebări sunt legate de modul de utilizare al platformei, nefiind oferite răspunsuri sau indicații de orice tip de către echipa Ghișeul.ro. Se observă aceeași lipsă de interacțiune între administratorii paginii de Facebook SNEP și potențialii utilizatori ai platformei, întrebările sau comentariile acestora neavând nicio reacție din partea echipei de administratori a paginii de social media.

Categoriile de plăți ce sunt disponibile pe Ghișeul.ro sunt stabilite de fiecare instituție sau entitate administrativă beneficiară în parte, actualizarea informațiilor fiind făcută în timp real.

Pe platforma Sistemului Național Electronic de Plată Online există opțiunea contactării instituției pentru exprimarea opiniilor utilizatorilor referitor la serviciile oferite. Este pus la dispoziția utilizatorilor un centrul de suport ce poate fi contactat telefonic, prin e-mail sau prin fax.

În plus, a fost creată o adresă de e-mail pentru a fi purtat un dialog cu cetățenii care au sugestii privind funcționalitatea sau îmbunătățirea sistemului.

Astfel, deși proiectarea inițială a sistemului electronic guvernamental Ghișeul.ro nu a fost orientată către satisfacerea nevoilor utilizatorilor, actualizările aduse platformei și continua schimbare a sistemului, prin adăugarea unor noi instituții de exemplu, reorientează utilitatea serviciului electronic către satisfacerea cerințelor cetățenilor.

Conform organizării administrativ-teritoriale a României, există la nivel național 2.685 de comune care însumează 13.285 de sate și 263 de orașe, dintre care 82 sunt municipii²⁰.

Astfel, la nivelul celor 41 de județe ale României, sunt înrolate următorul număr de instituții: în Satul Mare sunt 4, în Maramureș sunt 9, în Suceava sunt 8, în Botoșani sunt 4, în Sălaj sunt 3, în Bistrița-Năsăud sunt 2, în Bihor sunt 3, în Cluj sunt 7, în Mureș sunt 8, în Neamț sunt 4, în Iași sunt 5, în Arad sunt 4, în Alba sunt 8, în Harghita sunt 43, în Bacău sunt 4, în Vaslui sunt 9, în Timiș sunt 6, în Hunedoara sunt 12, în Sibiu sunt 18, în Brașov sunt 8, în Covasna sunt 3, în Vrancea sunt 8, în Galați sunt 6, în Caraș-Severin sunt 5, în Gorj sunt 5, în Vâlcea sunt 17, în Argeș sunt 5, în Dâmbovița sunt 10, în Prahova sunt 10, în Buzău sunt 14, în Brăila sunt 2, în Tulcea sunt 8, în Mehedinți sunt 2, în Dolj este 1, în Olt sunt 4, în Teleorman sunt 3, în Giurgiu sunt 2, în Ialomița sunt 2, în Călărași sunt 3, în Constanța sunt 5, în Ilfov

sunt 15, iar în București sunt 6. Tuturor acestor instituții li se adaugă Agenția Națională de Administrare Fiscală.

Conform acestor date, la nivel național, 308 de instituții administrative oferă servicii electronice guvernamentale, un număr de 252438 de cetățeni având conturi de utilizatori.

În Anexa 1, disponibilă la finalul articolului, pe care am construit-o prin culegerea de date afișate pe platforma Ghișeul.ro, sunt disponibile numele tuturor localităților (orașe sau comune) care oferă servicii guvernamentale electronice pe teritoriul României. De asemenea, este disponibilă o coloană cu numărul de utilizatori pentru fiecare instituție în parte actualizată conform datelor din 30.11.2017.

Înrolarea instituțiilor publice în Sistemul Național Electronic de Plată Online se face prin completarea unei cereri de înregistrare la care se anexează Hotărârea Consiliului Local prin care se stabilește înregistrarea instituției în SNEP și modul de suportare a comisionului bancar la tranzacțiile online și contractul încheiat de instituția respectivă cu instituția de credit acceptatoare (banca la care este deschis contul colector în vederea perceperii online a taxelor și impozitelor) și adresa emisă de unitatea Trezoreriei Statului la care instituția publică își are conturile deschise din care rezultă denumirea exactă a unității Trezoreriei Statului și codul IBAN al contului colector al instituției publice prin care aceasta își va derula plățile prin Sistemul Național Electronic de Plată a Taxelor și Impozitelor utilizând Cardul Bancar. Cererea trebuie semnată de ordonatorul principal de credite al instituției publice sau trebuie anexată o împuternicire de a reprezenta instituția a persoanei semnatare. Această cerere, împreună cu documentele solicitate, sunt transmise prin poștă sau curierat care au servicii de confirmare a primirii către Agenția pentru Agenda Digitală a României.

Pe lângă cerere, instituțiile publice completează o convenție (aceasta e disponibilă în două feluri – una pentru instituțiile cu sistem informatic și una pentru instituțiile publice fără un astfel de sistem) și o cerere de stabilire a persoanelor de legătură pentru relația cu sistemul SNEP a instituției în cauză.

Convențiile de parteneriat între instituțiile publice și sistemul SNEP se încheie pe o perioadă de doi ani, prelungindu-se pe mai multe perioade succesive egale dacă niciuna dintre părți nu o denunță unilateral prin notificare scrisă transmisă către cealaltă parte cu 60 zile înainte de data stabilită pentru încetare.

Înregistrarea instituțiilor bancare în sistemul Ghișeul.ro se realizează prin transmiterea unei cereri de înregistrare, a unei cereri de desemnare a unor persoane responsabile pentru relația cu sistemul SNEP și a unei convenții încheiată de asemenea pentru o perioadă de doi ani, prelungită succesiv dacă ambele părți sunt de acord asupra continuării acestui parteneriat.

Cele mai recente modificări aduse SNEP, care au avut un puternic impact asupra volumului de utilizatori ai platformei și asupra volumului sumelor aduse la bugetul național prin intermediul acestui serviciu, au fost realizate în luna decembrie 2016.

La începutul lunii decembrie, platforma ghișeul.ro a devenit disponibilă pentru achitarea taxelor și impozitelor, chiar și cu un card emis de o bancă din afara țării, pentru românii aflați în diaspora.

Începând cu 14.12.2016, Agenția Națională de Administrare Fiscală a anunțat faptul că persoanele fizice își vor putea plăti obligațiile fiscale prin intermediul SNEP.²²

Faptul că Sistemul Național Electronic de Plată online este dedicat în acest moment numai persoanelor fizice și persoanelor fizice autorizate, există de asemenea un alt portal, dedicat numai persoanelor juridice, pune în lumină necesitate integrării celor două servicii de plată conform planificării inițiale a sistemului electronic național.

Fragmentarea în două platforme a aceluiași serviciu conduce la scăderea eficienței în a livra servicii guvernamentale electronice care să fie potrivite pentru cerințele și nevoile cetățenilor, dar și ale actorilor spațiului public.

România se află din punct de vedere al dezvoltării potențialului digital pe o poziție inferioară comparativ cu nivelul mediului al altor state membre ale Uniunii Europene.

Însă la nivel național, conform datelor oferite de Institutul Național de Statistică, se înregistrează o creștere progresivă a populației care are acces la dispozitive inteligente, la internet, care își dezvoltă abilitățile digitale cel puțin la nivel de începători și care se orientează înspre utilizarea noilor instrumente electronice guvernamentale.

După cum arată și statisticile oferite de INS și descrise mai pe larg în prima parte a articolului, 65.4% din populația care are acces la Internet își are reședința în mediul urban.

Disponibilitatea locurilor de muncă și diversificarea activităților recreative în mediile urbane au atras o importantă parte a populației în centrele urbane ale țării. De aceea, oglindită chiar prin volumul mai ridicat al conturilor active de pe platforma SNEP, populația din mediile urbane este mai deschisă la utilizarea sistemelor electronice guvernamentale și la utilizarea cardului pentru tranzacțiile online.

Studierea datelor disponibile în Anexă, subliniază faptul că popularitatea sistemului electronic național de plăți este mult mai ridicată în zonele urbane decât în zonele rurale. În cazul tuturor județelor României, concentrarea cea mai puternică a utilizatorilor activi ai platformei ghișeu.ro se regăsește în reședința de județ și/sau în orașele cele mai extinse ale județului respectiv. La polul opus, deși apreciabilă înscrierea unor sate și comune în SNEP, observăm că sunt localități unde nu este înregistrat niciun utilizator activ sau numărul acestora este mai mic de 10.

Potențialul implementării sistemelor electronice guvernamentale nu este pe deplin exploatat la nivel național, însă există o tendință progresivă de creștere a calității serviciilor oferite de platformele e-guvernamentale deja în România.

Dezvoltarea infrastructurii serviciilor de telecomunicații, apariția pe piață a dispozitivelor inteligente ce se pot conecta la internet care au prețuri accesibile și unor persoane cu bugete medii spre mici, promovarea cursurilor de dobândire a abilităților digitale în instituțiile educaționale și creșterea încrederii românilor prin dezvoltarea cunoștințelor referitoare la serviciile bancare electronice arată că România are potențialul de a se dezvolta înspre o economie digitală sustenabilă și inteligentă, aceasta putând reprezenta o soluție la provocările pe care șomajul în rândul tinerilor, spre exemplu le ridică.

Raportat la numărul de utilizatori de servicii de internet la nivel național, la acest moment, SNEP a reușit să atragă un procent de numai 2.381% de utilizatori, majoritatea provenind din mediul urban.

**Anexa – Instituții publice înrolate pe Ghișeul.ro pentru fiecare județ al României
în parte și numărul de utilizatori aferent fiecărei unități
administrativ-teritoriale menționate**

Județ	Orașe/ comune cu instituții înrolate	Număr utilizatori
ANAF	Național	5109
București	Sector 1	12844
	Sector 2	21996
	Sector 3	46200
	Sector 4	14215
	Sector 5	9927
	Sector 6	28362
Satu Mare	Ardud	10
	Carei	14
	Satu Mare	1228
	Tășnad	32
Maramureș	Baia Mare	1404
	Baia Sprie	45
	Miresu Mare	0
	Oraș Borșa	3
	Seini	39
	Sighetu Marmăției	63
	Șomcuța Mare	15
	Târgu Lăpuș	145
Vișeu de Sus	41	
Suceava	Arbore	0
	Câmpulung Moldovenesc	106
	Fundu Moldovei	11
	Fălticeni	227
	Gura Humorului	78
	Rădăuți	205
	Vatra Dornei	66
	Suceava	782
Botoșani	Botoșani	971
	George Enescu	0
	Mihalaseni	0
	Dângeni	1
Bistrița-Năsăud	Bistrița-Năsăud	1277
Sălaj	Hereclean	1
	Șimleu Silvaniei	98
	Zalău	1246
Bihor	Lugașu de Jos	0
	Marghita	0
	Oradea	1799
Cluj	Cluj-Napoca	4749
	Dej	9
	Câmpia Turzii	268
	Gherla	24
	Florești	2245

	Huedin	154
	Turda	113
Mureș	Ludus	116
	Iernut	4
	Mureș – Instituția Prefectului	0
	Reghin	281
	Sighișoara	628
	Sîntana de Mureș	23
	Târnăveni	199
	Târgu Mureș	8871
Neamț	Piatra Neamț	545
	Roman	293
	Roznov	20
	Târgu Neamț	26
Iași	Iași	7038
	Ciortesti	0
	Letcani	0
	Birnova	0
	Miroslava	696
Arad	Arad	655
	Curtici	5
	Santana	1
	Nădlac	2
Alba	Aiud	197
	Alba Iulia	1181
	Berghin	0
	Blaj	136
	Ciugud	5
	Cugir	23
	Cîmpeni	6
	Sasciori	2
Sibiu	Alma	0
	Alțîna	0
	Arpașu de Jos	0
	Avrig	25
	Bazna	0
	Biertan	0
	Blăjuel	0
	Bruiu	1
	Brădeni	0
	Brăteiu	1
	Bîrghiș	0
	Chirpăr	1
	Cîrța	0
	Mediaș	334
	Miercurea Sibiului	0
	Saliste	40
Sibiu	901	
Tălmăciu	3	

Braşov	Bran	7
	Braşov Consiliul Judeţean	0
	Braşov	2115
	Codlea	237
	Făgăraş	83
	Predeal	7
	Râşnov	93
	Zărneşti	26
Harghita	Atid	1
	Avrămeşti	0
	Borsec	7
	Brădeşti	5
	Bălan	5
	Ciceu	0
	Ciumani	3
	Corbu	0
	Corund	2
	Cristuru Secuiesc	19
	Cîrţa	5
	Dealul	1
	Ditrău	9
	Dăneşti	0
	Frumoasa	2
	Gheorgheni	135
	Gălăuţaş	1
	Joseni	3
	Lueta	0
	Lupeni	3
	Miercurea Ciuc	871
	Mihăileni	0
	Mugeni	1
	Odorheiu Secuiesc	732
	Plăieşii de Jos	0
	Praid	0
	Păuleni-Ciuc	0
	Remetea	2
	Satu Mare	2
	Siculeni	0
	Suseni	2
	Sândominic	1
	Sânmartin	2
	Sântimbru	1
Sâncrăieni	1	
Sărmaş	6	
Tomeşti	0	
Topliţa	45	
Tuşnad	0	

	Vlăhița	12
	Voșlăbeni	11
	Zetea	6
	Șimonești	2
Covasna	Sfântu Gheorghe	1160
	Covasna	1
	Târgu Secuiesc	22
Bacău	Bacău	8614
	Buhuși	54
	Moinești	34
	Onești	1266
Vaslui	Bârlad	84
	Huși	43
	Lipovăț	0
	Murgeni	0
	Pădureni	0
	Vaslui	99
Timiș	Deta	17
	Dudeștii Noi	1
	Jimbolia	53
	Lugoj	425
	Sânnicolau Mare	67
	Timișoara	7296
Hunedoara	Brad	49
	Băcia	1
	Călan	18
	Deva	964
	Geoagiu	1
	Hațeg	11
	Hunedoara	158
	Orăștie	195
	Petroșani	392
	Simeria	116
	Teliucu Inferior	0
Vulcan	21	
Vrancea	Adjud	123
	Focșani	1515
	Garoafa	1
	Gologanu	0
	Mărășești	4
	Obrejița	0
	Poiana Cristei	0
	Sihlea	2
	Slobozia Ciorăști	2
Galați	Berești-Meria	1
	Galați	11478
	Comuna Scânteiești	0

	Tecuci	204
	Valea Mărului	0
	Țepu	1
Caraș-Severin	Anina	4
	Băile Herculane	9
	Bocșa	4
	Caransebeș	148
	Reșița	624
Gorj	Târgu Cărbunești	10
	Motru	0
	Rovinari	17
	Turcinești	3
	Târgu Jiu	624
Vâlcea	Băile Govora	16
	Băbeni	4
	Drăgășani	65
	Galicea	0
	Glăvile	1
	Măldărești	3
	Mihăești	4
	Milcoiu	0
	Nicolae Bălcescu	1
	Oteșani	3
	Pietrari	1
	Păușești-Măglași	1
	Râmnicu Vâlcea	643
	Sinești	2
	Vaideeni	2
Voineasa	0	
Zătreni	0	
Argeș	Curtea de Argeș	263
	Câmpulung	137
	Mioveni	319
	Mărăcineni	0
	Pitești	3507
Dâmbovița	Fieni	151
	Aninoasa	4
	Dragomirești	0
	Găești	14
	Moreni	37
	Pucioasa	17
	Șotânga	0
	Târgoviște	648
	Titu	13
Vulcana-Băi	26	
Prahova	Băicoi	52
	Boldești-Scăieni	26
	Breaza	87

	Brebu	3
	Bușteni	24
	Câmpina	482
	Ploiești	6680
	Sinaia	22
	Urlați	6
	Vălenii de Munte	24
Buzău	Bozioru	0
	Brăești	0
	Buda	0
	Buzău	993
	Cilibia	0
	Costești	1
	Florica	0
	Ghergheasa	0
	Glodeanu Sărat	1
	Robeasca	0
	Râmnicu Sărat	37
	Rîmnicelu	0
	Valea Salciei	0
Vernești	2	
Brăila	Brăila	4044
	Ianca	7
Mehedinți	Drobeta Turnu Severin	338
	Orșova	64
Dolj	Craiova	4458
Olt	Bobicești	5
	Caracal	402
	Corabia	48
	Slatina	1455
Teleorman	Alexandria	97
	Roșorii de Vede	0
	Videle	261
Giurgiu	Giurgiu	1086
	Bolintin Vale	34
Ialomița	Slobozia	93
	Urziceni	311
Călărași	Călărași	920
	Fundulea	4
	Oltenița	84
Constanța	Cernavodă	25
	Mangalia	95
	Eforie	19
	Constanța	597
	Valu lui Traian	101
Tulcea	Babadag	5
	Tulcea Consiliul Local	0
	Frecăței	1

	Luncavița	1
	Slava Cercheza	0
	Stejaru	0
	Topolog	1
	Tulcea	2828
Ilfov	Bragadiru	344
	Chiajna	0
	Chitila	36
	Clinceni	2
	Cornetu	12
	Dobroești	2
	Mogoșoaia	28
	Otopeni	146
	Pantelimon	76
	Popești Leordeni	423
	Primăria Domnești	23
	Primăria Măgurele	27
	Primăria Tunari	4
	Ștefăneștii de Jos	18
	Voluntari	744

Bibliografie

- Agencia Națională de Administrare Fiscală, https://static.anaf.ro/static/3/Anaf/20161214163428_cp_1232_14dec2016.pdf, data: 18.11.2017.
- Agencia pentru Agenda Digitală a României, <https://www.aadr.ro/>, data: 16.11.2017.
- Comisia Europeană (2017), Indicele economiei și societății digitale 2016 – Profil de țară România, Bruxelles, 2017 disponibil la <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/romania>, data: 01.11.2017.
- Comisia Europeană (2017), Raport intermediar pe 2017 privind sectorul digital din UE (EDPR), profil de țară: România, Bruxelles, 2017, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/romania>, data: 16.11.2017, pg. 3-10.
- Commission of the European Communities (2003), Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions – The Role of eGovernment for Europe’s Future, COM (2003) 567 final, Brussels, pg. 7.
- Digital scoreboard, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-scoreboard>, data: 01.11.2017.
- European Commission (2014), Expert Group on Taxation of the Digital Economy. Working Paper: Digital Economy – Facts& Figures, Publications Office of the European Union, Brussels, pg. 3.

- EY și Danish Technological Institute for the European Commission, Directorate-General of Communications Networks, Content & Technology (2014), Study on eGovernment and the Reduction of Administrative Burden, Publications Office of the European Union, Brussels, 2014, pg. 9.
- Gatman Andreea (2011), e-Government – Assisting Reformed Public Administration in Romania, Institute of National Economy în Romanian Journal of Economics, vol. 32, nr. 1, Viena, 2011, pg. 217.
- Ghișeul.ro, <https://www.ghiseul.ro/ghiseul/public/>, data: 01.11.2017.
- Hacker Kenneth L & și van Dijk Jan (2002), Digital Democracy: Issues of Theory and Practice, ed. Sage, Londra, pg. 2–3.
- Institutul Național de Statistică (2014), Accesul populației la tehnologia informațiilor și comunicațiilor în anul 2014, Biroul de Presă INS, București, pg. 1.
- Institutul Național de Statistică (2015), Accesul populației la tehnologia informațiilor și comunicațiilor în anul 2015, Biroul de Presă INS, București, pg. 1.
- Institutul Național de Statistică (2016), Accesul populației la tehnologia informațiilor și comunicațiilor în anul 2016, Biroul de Presă INS, București, 2016, pg. 1.
- Monitorul Oficial al României (2010), Hotărâre nr. 1235 din 6 decembrie 2010 privind aprobarea realizării Sistemului național electronic de plată, Partea I, nr. 838/14.XII, București.
- Monitorul Oficial al României (2011), Ordin pentru aprobarea Normelor tehnice privind Sistemul național electronic de plată online a taxelor și impozitelor utilizând cardul bancar, Partea I, nr. 75/28.I, București.
- Monitorul Oficial al României (2011), Ordinul pentru aprobarea normelor metodologice privind Sistemul național electronic de plată online a taxelor și impozitelor utilizând cardul bancar, Partea I, nr. 74/28.I, București.
- Monitorul Oficial al României (2015), Hotărâre pentru aprobarea Strategiei naționale privind Agenda Digitală pentru România 2020, Partea I, Nr. 340 bis/19.V, București, 2015, pg. 13
- Reprezentanța Permanentă a României pe lângă Uniunea Europeană, <http://ue.mae.ro/romania/137>, data: 16.11.2017.
- Serviciul de guvernare electronică e-tax, <https://www.e-tax.e-guvernare.ro/etax/public>, data: 30.11.2017.
- Sistemul electronic național, <http://www.e-guvernare.ro>, data: 16.11.2017.
- http://adevarul.ro/economie/bani/romanii-diaspora-isi-plati-taxele-impozitele-online-card-emis-banca-strainatate-1_58413e545ab6550cb80c00fb/index.html, data: 18.11.2017.