



Școala Națională de Studii Politice și Administrative
Facultatea de Administrație Publică

**Aplicarea noțiunii de on-line la nivelul administrației publice locale -
studiu de caz**

- lucrare de licență, Administrație Publică-

Coordonator

Conf. Univ. Dr. Cătălin VRABIE

Absolvent

Drăgan Cristian

**București
2023**

Instrucțiuni de redactare (A se citi cu atenție!!)

1. Introduceți titlul lucrării în zona aferentă acestuia – nu modificați mărimea sau tipul fontului;
2. Sub titlul lucrării alegeți dacă aceasta este de licență sau de disertație;
3. Introduceți specializarea sau masteratul absolvit în zona aferentă acestuia de pe prima pagină a lucrării;
4. Introduceți numele dvs. complet în zona aferentă acestuia (sub Absolvent (ă));
5. Introduceți anul în care este susținută lucrarea sub București;

NB: Asigurați-vă că ați șters parantezele pătrate din pagina de gardă și cuprins.

6. Trimiteți profesorului coordonator lucrarea doar în format **Microsoft Word** – alte formate nu vor fi procesate;
7. **Nu ștergeți declarația anti-plagiat și nici instrucțiunile** – acestea trebuie să rămână pe lucrare atât în forma tipărită cât și în cea electronică;
8. **Semnați declarația anti-plagiat;**
9. **Cuprinsul este orientativ** – numărul de capitole / subcapitole poate varia de la lucrare la lucrare. **Introducerea, Contextul, Concluziile / Discuțiile și Referințele bibliografice sunt însă obligatorii;**
10. **Este obligatorie folosirea template-ului.** Abaterea de la acesta va cauza întârzieri în depunerea la timp a lucrării.

NB. Lucrările vor fi publicate în extenso pe pagina oficială a hub-ului Smart-EDU, secțiunea Smart Cities and Regional Development: <https://scrd.eu/index.php/spr/index>.

ATENȚIE: Lucrarea trebuie să fie un produs intelectual propriu. Cazurile de plagiat vor fi analizate în conformitate cu legislația în vigoare.

Declarație anti-plagiat

1. Cunosc că plagiatul este o formă de furt intelectual și declar pe proprie răspundere că această lucrare este rezultatul propriului meu efort intelectual și creativ și că am citat corect și complet toate informațiile preluate din alte surse bibliografice (de ex: cărți, articole, clipuri audio-video, secțiuni de text și sau imagini / grafice).
2. Declar că nu am permis și nu voi permite nimănui să preia secțiuni din prezenta lucrare pretinzând că este rezultatul propriei sale creații.
3. Sunt de acord cu publicarea on-line *in extenso* a acestei lucrări și verificarea conținutului său în vederea prevenirii cazurilor de plagiat.

Numele și prenumele: Drăgan Cristian

Data și semnătura:



Cuprins

Listă de acronime	4
Abstract	5
Introducere	5
Context	6
Capitolul 1. Concepte teoretice și cadrul legislativ	8
1.1. Conceptul de administrație publică locală	8
1.2. Autonomia locală	10
1.3. Definirea conceptului de on-line	12
1.4. Cadrul legislativ național și european	15
1.5. Rolul și importanța introducerii on-line-ului în administrația publică locală	16
Capitolul 2. Metodologia cercetării	18
2.1. Scopul, obiectivele și ipotezele cercetării	18
2.2. Metodele de cercetare utilizate	19
Capitolul 3. Studiu de caz privind implementarea soluțiilor on-line în administrația publică locală: analiza experienței Direcției Impozite și Taxe Locale, sector 1, București	23
3.1. Prezentarea Direcției Impozite și Taxe Locale, sector 1, București	23
3.2. Istoricul și evoluția utilizării tehnologiilor on-line în instituția publică selectată.	24
3.3. Prezentarea rezultatelor interviului și interpretarea datelor	26
Concluzii	34
Anexe	36
Referințe bibliografice	44

Listă de acronime

APL	Administrația Publică Locală
DITL	Direcția Impozite și Taxe Locale
GDPR	Regulamentul General privind Protecția Datelor
O.U.G	Ordonanța de Urgență a Guvernului
IT	<i>Information Technology</i>
TIC	Tehnologia informației și comunicațiilor
ROF	Regulamentul de Organizare și Funcționare
S1	Sector 1
PSD2	Regulamentul privind serviciile de plată
TPPs	<i>Third Party Payment Service Providers</i>
CJ	Consiliului Județean
G2C	<i>Government to Citizens</i>
G2B	<i>Government to Business</i>
G2G	<i>Government to Government</i>
G2E	<i>Government to Employees</i>
H.G.	Hotărârea Guvernului

Abstract

Principala intenție a acestei lucrări este de a analiza procesul, din ce în ce mai resimțit, al digitalizării aplicat în cadrul administrației publice locale, considerat un fenomen important pentru evoluția României, ca stat membru al Uniunii Europene. Obiectivul cheie al acestei cercetări este să evalueze cum se desfășoară aplicarea conceptului de on-line în activitățile administrației publice locale, ca fiind un proces greu, dar absolut necesar, pe care România trebuie să îl adopte. Se are în vedere în această lucrare analiza fenomenului de digitalizare a administrației publice locale, considerat a fi un proces de evoluție și adaptare. Cu scopul de a obține o mai bună înțelegere a fenomenului de digitalizare și a analiza în practică ceea ce se întâmplă în mod concret, s-a ales ca lucrare de bază „E-Guvernarea în municipiile României. Studiu de impact”. S-au extras informații relevante despre acest domeniu din această lucrare și, astfel, autorul a reușit să-și formeze propriile opinii cu privire la sistem și cum ar putea îmbunătăți adaptarea acestuia la noile tehnologii care pot eficientiza administrația publică în general. Pentru a exemplifica mai precis modul în care activitățile tradiționale birocratice sunt înlocuite cu alternative noi, performante și eficiente, care implică utilizarea online-ului, și pentru a arăta implicațiile acestui proces, a fost abordată ca metodă principală studiul de caz, care a analizat în concret Direcția Impozite și Taxe Locale, sector 1, București, instituție publică care are ca principal obiectiv colectarea veniturilor din impozite și taxe locale pentru finanțarea serviciilor publice. În urma documentării pe subiectul transformării digitale, autorul a observat o îmbunătățire a sistemului administrativ, dar totodată și cât de dificilă poate fi aceasta, lovindu-se în primul rând de reticența factorului uman care nu este încă familiarizat cu conceptul de on-line. În contextul actual, lucrarea realizată poate fi utilă pentru profesorii, cercetătorii și practicienii din domeniul administrației publice și al tehnologiei, aceștia pot utiliza studiul pentru a înțelege avantajele și provocările aplicării tehnologiei în administrația publică locală, pentru a dezvolta propriile lor strategii și pentru a îmbunătăți serviciile publice. Lucrarea aduce o valoare adăugată prin identificarea problemelor care nu au fost luate în considerare la începutul procesului de digitalizare și care au apărut ulterior, probleme care nu trebuie neglijate, fiindcă împiedică procesul de dezvoltare și evoluție al structurilor administrației publice locale.

Cuvinte cheie: digitalizare, serviciu public, e-guvernare, eficiență, adaptare.

Introducere

Administrația publică din România a trecut printr-un proces de modernizare și reformare semnificativ. Una dintre schimbările majore a fost reorganizarea administrației publice prin crearea unor noi instituții și eliminarea celor inutile sau redundante. Această schimbare a fost făcută pentru a face administrația mai eficientă și mai accesibilă pentru cetățeni. De asemenea, s-a acordat o atenție mai mare calității serviciilor publice, iar procesul de evaluare a performanței a devenit mai riguros. Un alt aspect important a fost dezvoltarea e-guvernării și a serviciilor online. În ultimii ani, s-au investit sume semnificative în modernizarea infrastructurii IT și a platformelor de comunicare pentru a facilita comunicarea și interacțiunea dintre cetățeni și administrație. Aceasta a dus la o creștere semnificativă a eficienței și a reducerii timpilor de așteptare. În ceea ce privește resursele umane, s-a acordat o atenție mai mare dezvoltării și pregătirii personalului administrației publice. S-au înființat centre de formare și s-au organizat programe de dezvoltare profesională pentru a îmbunătăți competențele și performanțele angajaților din administrație. [1]

„Calculatoarele și Internetul 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 guvernare electronică”. [2]

Guvernările din întreaga lume au adoptat o gamă largă de soluții electronice pentru a îmbunătăți eficiența și transparența serviciilor publice, prin intermediul internetului. Odată cu apariția calculatoarelor și a internetului, cetățenii au devenit mai informați și mai conștienți de drepturile și responsabilitățile lor. De asemenea, accesul la informații și servicii publice a devenit mult mai ușor și mai rapid. De exemplu, în prezent, cetățenii pot solicita și obține acte de identitate, certificate de naștere, certificate de căsătorie sau alte documente oficiale prin intermediul platformelor online. În plus, odată cu digitalizarea accesul la informații privind programul de funcționare al instituțiilor publice, procedurile administrative sau legislația în vigoare este mult mai facil.

Un alt avantaj important al implementării on-line-ului este eficiența sporită și economisirea de timp și bani. În trecut, cetățenii erau obligați să se deplaseze personal la instituțiile publice pentru a solicita serviciile necesare, ceea ce implica costuri suplimentare pentru transport și timp pierdut în cozi. În prezent, aceste costuri sunt reduse semnificativ, iar cetățenii pot efectua rapid și eficient solicitările prin intermediul platformelor online. Cu toate acestea, există și provocări asociate cu guvernarea electronică, cum ar fi asigurarea securității datelor personale și protecția vieții private a cetățenilor. De asemenea, accesul la internet nu este disponibil în toate zonele și pentru toți cetățenii, ceea ce poate crea o diviziune digitală.

Autorul a ales această temă de cercetare din dorința de a contribui la îmbunătățirea calității serviciilor on-line furnizate de administrația publică, având în vedere importanța acestora pentru beneficiarii acestor servicii, inclusiv pentru el ca cetățean român. Prin analizarea așteptărilor și percepțiilor cetățenilor cu privire la serviciile on-line ale APL și prin identificarea unor metode care să sprijine creșterea satisfacției clienților acestor servicii, acesta își propune să ajute la dezvoltarea și îmbunătățirea continuă a acestor servicii

Lucrarea de licență are în componența sa 4 capitole:

- Capitolul 1. Concepte teoretice și cadrul legislativ
- Capitolul 2. Metodologia cercetării
- Capitolul 3. Studiu de caz privind implementarea soluțiilor on-line în administrația publică locală: analiza experienței Direcției Impozite și Taxe Locale, sector 1, București
- Capitolul 4. Concluzii, recomandări și limite ale cercetării

În capitolul de deschidere al lucrării, se va prezenta stadiul actual al cunoașterii, care va include toate elementele teoretice necesare pentru a consolida fundamentul cercetării. Obiectivul este de a ajuta cititorii să înțeleagă pe deplin termenul de on-line și modul în care acesta a evoluat de-a lungul timpului, și de a-i familiariza cu conceptul de administrație publică locală. Pentru a defini conceptul de digitalizare și a evidenția importanța și rolul acestuia în administrația publică, se vor utiliza surse din literatura de specialitate.

Capitolul 2 al documentului detaliază întreaga metodologie utilizată în cadrul cercetării. În prima secțiune se explică clar scopul, obiectivele și ipotezele propuse în cadrul studiului. În secțiunea următoare, sunt prezentate detaliat metodele utilizate în studiul de caz din capitolul 3, fiecare etapă a cercetării având atribuit un instrument specific. Aceste instrumente sunt evaluate din perspectiva avantajelor și dezavantajelor, iar, acolo unde este cazul, sunt precizați pașii de parcurs pentru aplicarea acestor metode.

Capitolul 3 se referă la interviul în sine, începând cu informații generale despre instituția investigată și departamentele din cadrul acesteia, care au servit drept bază pentru cercetare. Apoi urmează o prezentare scurtă a rezultatelor obținute prin instrumentul de cercetare utilizat. În același capitol, sunt incluse interpretarea datelor și confirmarea sau infirmarea ipotezelor de cercetare stabilite în capitolul precedent.

Capitolul final, cel cu numărul 4, expune concluziile și recomandările pentru a îmbunătăți cercetarea, precum și limitele stabilite în urma analizării rezultatelor.

Context

În ultimii ani, tehnologia și internetul au schimbat radical modul în care oamenii comunică, își desfășoară activitățile și interacționează cu diferitele organizații și instituții. Acest lucru este valabil și în cazul administrației publice locale, unde introducerea noțiunii de on-line a adus o serie de beneficii și a îmbunătățit semnificativ calitatea serviciilor oferite cetățenilor.

În prezent, se fac progrese remarcabile în domeniul inteligenței artificiale, iar acestea au generat realizări uimitoare în evoluția tehnologică. De exemplu, roboții autonomi pot fi utilizați în

agricultură pentru a recolta culturi sau în industria manufacturieră pentru a asambla produse complexe. În domeniul medical, se utilizează inteligența artificială pentru a identifica boli sau pentru a ajuta la crearea de medicamente personalizate. De asemenea, mașinile autonome sunt deja o realitate, putând fi utilizate în transportul de mărfuri sau în transportul public de persoane.

Un alt domeniu care a cunoscut o dezvoltare spectaculoasă este cel al realității virtuale și augmentate. Aceste tehnologii permit utilizatorilor să interacționeze cu lumi virtuale sau să adauge elemente virtuale în lumea reală, precum informații suprapuse pe o hartă sau o simulare a unui produs pentru a-l testa înainte de a fi fabricat.

Studiul de caz a fost elaborat într-un context general de modernizare și eficientizare a serviciilor publice prin intermediul tehnologiei și a internetului. În acest context, se caută să se utilizeze noile tehnologii și platformele on-line pentru a simplifica și a accelera procesele administrative, precum și pentru a crește gradul de transparență și accesibilitate a informațiilor și serviciilor publice pentru cetățeni și firme.

Această abordare se concentrează pe implementarea de soluții tehnologice care permit interacțiunea online între cetățeni și autoritățile locale, cum ar fi platformele online pentru emiterea de documente, programarea de întâlniri, obținerea de informații sau depunerea de petiții sau reclamații. De asemenea, aceasta implică și dezvoltarea de capacități și resurse tehnice și umane pentru a asigura o gestionare eficientă a datelor și a proceselor online și a promova o cultură a inovației și a schimbării în cadrul administrației publice locale.

Programul național de dezvoltare rurală 2014-2020 reprezintă unul din pașii importanți realizați în această direcție, inclusiv un subprogram de modernizare a serviciilor publice în mediul rural prin intermediul tehnologiei și a internetului. Acest subprogram a permis autorităților locale să acceseze fonduri pentru a dezvolta infrastructura digitală necesară pentru a oferi servicii publice online, precum și pentru a forma personalul local pentru a gestiona aceste servicii. De asemenea, România este printre liderii din Europa în ceea ce privește numărul de specialiști în tehnologie și IT, o resursă pe care nu ar trebui ignorată. [3]

În plus, prin utilizarea datelor și analizei acestora, administrația publică locală ar putea identifica mai ușor nevoile comunității și ar putea oferi servicii și soluții personalizate. Aceasta ar putea duce la o îmbunătățire semnificativă a calității vieții cetățenilor, prin creșterea accesibilității și eficienței serviciilor publice.

Capitolul 1. Concepte teoretice și cadrul legislativ

1.1. *Conceptul de administrație publică locală*

Administrația publică este o componentă importantă a sistemului politic și a structurii de guvernare a unei țări. Ea se ocupă cu organizarea, gestionarea și implementarea politicilor publice și a serviciilor publice în beneficiul cetățenilor și al comunităților.

Conform profesorului Manda Cezar, în cartea "Teoria Administrației Publice", există două perspective majore asupra administrării publice: perspectiva tradițională și perspectiva modernă. Perspectiva tradițională se concentrează pe administrarea publică ca fiind o funcție strictă de implementare a deciziilor politice luate de către conducătorii aleși. În schimb, perspectiva modernă se concentrează pe îmbunătățirea eficienței și a eficacității serviciilor publice prin gestionarea lor mai strategică și adaptabilă. Administrația publică este formată din instituții precum ministere, agenții, autorități publice și alte organizații guvernamentale care sunt responsabile pentru furnizarea de servicii publice, luarea de decizii și gestionarea resurselor publice. Ea se bazează pe principii precum transparența, responsabilitatea, eficiența și eficacitatea în gestionarea și furnizarea serviciilor publice. [4]

Administrația publică locală este o componentă importantă a sistemului de guvernare al unei țări. Aceasta este responsabilă de furnizarea de servicii publice esențiale pentru comunitatea locală, precum și de implementarea politicii publice la nivel local. APL poate fi definită ca fiind un sistem de organizare și management care are ca obiectiv îmbunătățirea vieții cetățenilor prin furnizarea de servicii publice de calitate și prin dezvoltarea economică locală. Aceasta este responsabilă de administrarea resurselor publice, de implementarea politicilor publice la nivel local și de furnizarea de servicii publice esențiale pentru comunitatea locală. [5]

Rolul administrației publice locale este de a asigura servicii publice de calitate pentru cetățeni, de a încuraja dezvoltarea economică locală și de a răspunde nevoilor și preocupărilor locuitorilor. APL are responsabilitatea de a furniza servicii publice esențiale, cum ar fi: sănătatea, educația, apa și canalizarea, transportul, gestionarea deșeurilor, protecția mediului și altele. În plus, administrația publică locală este responsabilă de aplicarea legilor și a regulamentelor, de asigurarea securității și ordinii publice, precum și de gestionarea fondurilor publice alocate pentru dezvoltarea locală. [6]

Un aspect important al administrației publice locale este gestionarea resurselor financiare. Autoritățile locale sunt responsabile de administrarea și utilizarea eficientă a fondurilor publice alocate pentru dezvoltarea locală. Aceste fonduri pot proveni de la bugetul de stat, de la fonduri europene sau de la alte surse de finanțare. Administrația publică locală trebuie să asigure transparența și responsabilitatea în utilizarea acestor resurse, să evite corupția și să se asigure că banii publici sunt folosiți în mod eficient în beneficiul comunității.

Direcția de impozite și taxe locale din România este o instituție publică din cadrul administrației publice locale. Această direcție este responsabilă pentru colectarea impozitelor și taxelor la nivelul autorităților locale și a unităților administrativ-teritoriale, precum și pentru administrarea acestora conform legilor și reglementărilor în vigoare. Printre principalele responsabilități ale Direcției de impozite și taxe locale se numără identificarea și verificarea obligațiilor fiscale ale cetățenilor și firmelor din localitate, emiterea deciziilor de impunere și a altor acte administrative specifice, precum și colectarea impozitelor și taxelor datorate. De asemenea, această direcție are rolul de a informa contribuabilii cu privire la obligațiile fiscale și modalitățile de plată, de a efectua verificări și controale fiscale pentru a preveni evaziunea fiscală, precum și de a asigura evidența contabilă a impozitelor și taxelor colectate. În ceea ce privește organizarea DITL, aceasta poate varia în funcție de autoritatea locală în cauză. În general, această direcție este condusă de

un șef de serviciu sau un director, iar personalul său este format din specialiști în domeniul fiscal și contabil. [7]

Structura administrației publice locale variază de la o țară la alta, dar în general, aceasta este structurată pe două niveluri: nivelul județean și cel al orașelor și comunelor. La nivel județean, administrația publică este condusă de către Consiliul Județean, care are rolul de a gestiona problemele și proiectele de interes județean, cum ar fi transportul, infrastructura, serviciile de sănătate, mediu și altele. [6]

Consiliul Județean este alcătuit dintr-un număr de consilieri aleși prin vot, în funcție de numărul de locuitori ai județului. CJ este condus de un președinte, care este ales prin vot direct și care are funcția de reprezentant al administrației publice locale în relația cu celelalte instituții ale statului. Printre atribuțiile CJ se numără adoptarea de hotărâri și reglementări cu privire la dezvoltarea economică și socială a județului, elaborarea de planuri de dezvoltare locală, acordarea de ajutoare sociale și protecție a copilului, precum și alocarea fondurilor publice pentru proiecte de interes local. În plus, CJ este responsabil pentru organizarea și finanțarea serviciilor publice locale, cum ar fi transportul și salubritatea, precum și pentru administrarea și gestionarea proprietății publice din județ. [6]

La nivelul orașelor și comunelor, administrația publică este condusă de către primărie, care are responsabilitatea de a gestiona problemele și proiectele de interes local, cum ar fi gestionarea spațiilor publice, transportul local, educația și cultura locală și altele. Primăria este alcătuită dintr-un număr de consilieri aleși prin vot, în funcție de numărul de locuitori ai orașului sau comunei. Primăria este condusă de către un primar, care este ales prin vot direct și care are funcția de reprezentant al administrației publice locale în relația cu comunitatea locală și cu celelalte instituții ale statului. [6]

La nivelul primăriei, primarul are atribuții extinse în administrația publică locală. Printre responsabilitățile sale se numără elaborarea și implementarea politicilor și strategiilor de dezvoltare locală, administrarea bugetului local, asigurarea serviciilor publice de calitate, coordonarea activităților administrative și relaționarea cu cetățenii și mediul de afaceri din comunitatea locală. Primarul are și rolul de a reprezenta interesele locale în relația cu autoritățile centrale și de a promova dezvoltarea economică, socială și culturală a orașului sau comunei. [6]

Administrația publică locală are o importanță semnificativă în promovarea autonomiei locale și a participării cetățenilor la procesul decizional. Prin intermediul consiliilor locale și a primarilor, cetățenii au posibilitatea să își exprime opiniile, să participe la luarea deciziilor și să se implice activ în viața comunității lor. Aceasta contribuie la consolidarea democrației la nivel local și la dezvoltarea unei guvernări responsabile și transparente.

Prin implicarea cetățenilor în procesul decizional, administrația publică locală poate identifica și răspunde mai bine nevoilor și preocupărilor comunității. Aceasta poate organiza consultări publice, dezbateri și audiențe în care locuitorii pot contribui cu idei și sugestii pentru dezvoltarea locală și îmbunătățirea serviciilor publice. De asemenea, administrația publică locală poate colabora cu organizațiile neguvernamentale și cu sectorul privat în vederea implementării proiectelor și inițiativelor de dezvoltare locală.

O caracteristică importantă a administrației publice locale este adaptabilitatea la nevoile și particularitățile locale. Deoarece fiecare comunitate are propriile sale cerințe și provocări specifice, administrația publică locală trebuie să fie flexibilă și capabilă să se adapteze la aceste condiții. Aceasta înseamnă că structura și funcționarea administrației publice locale pot varia în funcție de specificul fiecărei localități. De exemplu, în orașele mari sau în zonele rurale, pot exista diferențe în organizarea și gestionarea serviciilor publice, în comparație cu orașele de dimensiuni medii sau cu alte tipuri de comunități. [8]

În plus, administrația publică locală poate juca un rol important în promovarea dezvoltării economice locale. Prin facilitarea investițiilor și crearea unui mediu favorabil afacerilor, administrația publică locală poate stimula crearea de locuri de muncă, creșterea economică și îmbunătățirea nivelului de trai al comunității. Aceasta implică dezvoltarea infrastructurii locale, sprijinirea antreprenoriatului local, promovarea turismului și diversificarea economiei locale.

O altă responsabilitate a administrației publice locale este protecția și gestionarea mediului înconjurător. Prin adoptarea politicii și măsurilor adecvate, autoritățile locale pot contribui la conservarea resurselor naturale, la reducerea poluării și la promovarea unui mediu sănătos și durabil. Aceasta poate include implementarea programelor de gestionare a deșeurilor, protecția zonelor naturale și a ecosistemelor locale, promovarea energiilor regenerabile și aplicarea standardelor de mediu. [8]

Administrația publică locală are și un rol important în promovarea coeziunii sociale și în asigurarea unei societăți mai echitabile și incluzive. Prin intermediul serviciilor sociale și a programelor de asistență socială, autoritățile locale pot sprijini categoriile vulnerabile de cetățeni, precum persoanele în vârstă, copiii, persoanele cu dizabilități sau familiile defavorizate. De asemenea, administrația publică locală poate susține educația și cultura locală, facilitând accesul la educație de calitate și promovând evenimente și activități culturale în comunitate. [8]

Pentru a îndeplini aceste responsabilități, administrația publică locală colaborează cu diverse părți interesate, cum ar fi cetățenii, societatea civilă, mediul de afaceri și alte organizații din comunitate. Prin dialog și parteneriate, se pot identifica soluții mai bune și se poate obține o susținere mai mare pentru inițiativele și proiectele locale. De asemenea, administrația publică locală poate beneficia de expertiza și resursele oferite de aceste părți interesate, sporind astfel eficiența și eficacitatea acțiunilor sale.

Prin urmare administrația publică locală este o parte importantă a sistemului de guvernare, responsabilă de furnizarea de servicii publice esențiale și de implementarea politicilor publice la nivel local. Aceasta trebuie să asigure servicii publice de calitate pentru cetățeni, să încurajeze dezvoltarea economică locală și să răspundă nevoilor și preocupărilor locuitorilor.

1.2. Autonomia locală

Autonomia locală reprezintă un principiu fundamental în guvernarea democratică, având ca scop conferirea de putere și responsabilitate comunităților locale în procesul de luare a deciziilor care le afectează direct. Ea constituie un element cheie al descentralizării, garantând un nivel semnificativ de independență și control pentru autoritățile locale în gestionarea resurselor, serviciilor publice și dezvoltarea socio-economică a propriului teritoriu. Autonomia locală se bazează pe ideea că cei mai în măsură și eficienți decidenți pentru o comunitate sunt cei care locuiesc și lucrează în acea comunitate, deoarece aceștia sunt cei mai familiarizați cu nevoile, prioritățile și potențialul local. [9]

Autonomia locală joacă un rol esențial în democratizarea procesului decizional și încurajează participarea cetățenilor. Prin delegarea de putere și responsabilitate către autoritățile locale, se încurajează implicarea cetățenilor în luarea deciziilor care le afectează direct viața de zi cu zi. Aceasta consolidează legăturile dintre guvernanți și cetățeni, permițându-le acestora din urmă să participe activ la procesele decizionale și să-și exprime preocupările și interesele specifice comunității lor. [10]

Pe lângă aceasta, autonomia locală stimulează dezvoltarea economică și socială la nivel local. Autoritățile locale dețin cunoștințe mai detaliate despre resursele și potențialul comunității lor și pot lua decizii mai eficiente în privința utilizării acestora. Ele pot elabora strategii personalizate pentru promovarea turismului local, atragerea investițiilor, dezvoltarea infrastructurii și

îmbunătățirea serviciilor publice. Prin promovarea autonomiei locale se creează un mediu propice inovației, creativității și antreprenoriatului la nivel local. [10]

Autonomia locală se bazează pe trei elemente cheie: autonomia politică, autonomia administrativă și autonomia financiară. Autonomia politică presupune că autoritățile locale au libertatea de a lua decizii în numele comunității lor. Această libertate implică un grad de independență față de guvernul central în ceea ce privește stabilirea politicii locale, adoptarea și implementarea legislației locale, precum și gestionarea serviciilor publice locale. Autonomia politică creează un mediu propice pentru democrație și guvernare participativă la nivel local. [11]

Autonomia administrativă se referă la abilitatea autorităților locale de a-și organiza propriile structuri administrative și de a gestiona afacerile interne în funcție de specificul și necesitățile comunității lor. Aceasta include numirea și selectarea funcționarilor publici locali, organizarea și coordonarea departamentelor și serviciilor publice, precum și elaborarea și implementarea planurilor de dezvoltare locală. Autonomia administrativă permite adaptarea deciziilor și politicilor la particularitățile locale, asigurând o administrație eficientă și flexibilă. [11]

Autonomia financiară este un aspect esențial al autonomiei locale, oferind autorităților locale controlul asupra resurselor financiare necesare pentru a-și finanța activitățile și serviciile publice. Acest lucru implică dreptul autorităților locale de a colecta impozite și taxe la nivel local, de a gestiona bugetul local și de a accesa surse suplimentare de finanțare, cum ar fi granturile și fondurile europene. Autonomia financiară asigură sustenabilitatea financiară a comunităților locale și le oferă posibilitatea de a-și aloca resursele în funcție de prioritățile lor. [11]

Implementarea autonomiei locale aduce multiple avantaje atât comunităților locale, cât și societății în ansamblu. Consolidarea participării civice și a democrației: Autonomia locală încurajează implicarea cetățenilor în procesul decizional și promovează democrația participativă. Cetățenii devin mai activi și mai bine informați, având oportunitatea de a-și exprima opiniile, de a propune soluții și de a participa la luarea deciziilor care îi afectează direct. [12]

Cresterea eficienței și responsabilității: Autoritățile locale, având o înțelegere profundă a specificului și nevoilor comunității lor, pot lua decizii mai eficiente și mai rapide. Ele sunt mai bine pregătite pentru a răspunde prompt cerințelor și problemelor locale, asigurând o gestionare mai eficientă a serviciilor publice și a resurselor. [12]

Dezvoltare economică și socială: Autonomia locală oferă autorităților locale libertatea de a dezvolta strategii și politici economice și sociale personalizate. Ele pot crea un mediu propice pentru investiții, inovare și dezvoltare durabilă la nivel local. Astfel, se stimulează crearea de locuri de muncă, se sprijină antreprenoriatul local și se îmbunătățesc serviciile publice, contribuind la îmbunătățirea calității vieții în comunitate. [12]

Promovarea identității și diversității culturale: Prin acordarea de autonomie la nivel local, se facilitează conservarea și promovarea identității și diversității culturale. Autoritățile locale au posibilitatea să adopte politici și măsuri care să sprijine arta, tradițiile și evenimentele culturale. [10]

Eficiență și transparență în guvernare: Autonomia locală favorizează o guvernare mai eficientă și transparentă. Autoritățile locale sunt mai aproape de cetățeni și au o mai bună înțelegere a nevoilor și preocupărilor lor. Prin intermediul proceselor decizionale deschise și transparente, se promovează responsabilitatea și implicarea cetățenilor în monitorizarea și evaluarea acțiunilor autorităților locale. [12]

Inovație și adaptabilitate: Autonomia locală stimulează inovația și adaptabilitatea la nivel comunitar. Autoritățile locale beneficiază de o mai mare libertate în a experimenta și implementa soluții inovatoare pentru rezolvarea problemelor specifice comunității lor. Această abordare poate

duce la dezvoltarea de modele și practici exemplare care pot fi transferate și aplicate în alte regiuni geografice. [10]

Dezvoltarea capacității administrative: Autonomia locală contribuie la dezvoltarea capacității administrative a autorităților locale. Acestea trebuie să își asume responsabilitatea gestionării și implementării politicilor, precum și a administrării resurselor financiare. Prin preluarea unor responsabilități mai mari, autoritățile locale își pot îmbunătăți expertiza și abilitățile administrative, consolidând astfel capacitatea lor de a furniza servicii publice de înaltă calitate. [13]

Principiul esențial al guvernării democratice, autonomia locală, conferă autorităților locale puterea și responsabilitatea de a lua decizii în numele comunității lor. Prin promovarea autonomiei locale, se asigură participarea civică, democrația participativă și implicarea directă a cetățenilor în procesul decizional. Aceasta conduce la o guvernare mai eficientă, transparentă și responsabilă la nivel local. Autonomia locală stimulează, de asemenea, dezvoltarea economică și socială, protejarea și promovarea identității culturale, precum și inovația și adaptabilitatea. Prin crearea unui mediu propice pentru progresul comunităților locale, autonomia locală contribuie la îmbunătățirea calității vieții și la construirea unei societăți mai echitabile și durabile. Este de o importanță esențială ca guvernele centrale să acorde atenție și sprijin adecvat autonomiei locale, recunoscând impactul și beneficiile pe care le aduce în dezvoltarea comunităților și pentru întreaga societate.

1.3. Definirea conceptului de on-line

Internetul, rețeaua globală de calculatoare interconectate, a fost inițial creat în anii 1960 ca o rețea de comunicații securizată pentru guvernul american. În anii 1980, internetul a început să se extindă și în afara sferei guvernamentale, devenind accesibil pentru utilizatorii de calculatoare obișnuite. Primul serviciu online comercial a fost CompuServe, lansat în 1979. Acesta a permis utilizatorilor să trimită și să primească e-mailuri, să participe la forumuri de discuții și să descarce fișiere. În anii 1990, odată cu popularizarea computerelor personale, a apărut și *World Wide Web* (WWW), un sistem de distribuție a informației pe internet. Cercetătorul britanic Tim Berners-Lee a creat primul website în 1991, iar în 1993 au fost lansate primele browsere web, cum ar fi Mosaic și Netscape Navigator. Acest lucru a făcut ca navigarea pe internet să devină mult mai accesibilă și mai ușoară pentru utilizatorii obișnuși. Cu această dezvoltare a internetului, a apărut și necesitatea de a găsi noi moduri de a face afaceri și de a comunica. Astfel, în anii 1990, au apărut primele magazine online, cum ar fi Amazon și eBay, precum și primele platforme de socializare, cum ar fi Friendster și MySpace. [14]

În anii 2000, dezvoltarea tehnologiei a permis internetului să devină mult mai interactiv. Aceasta a dus la popularizarea serviciilor de videoconferință și a platformelor de jocuri online. În același timp, s-a dezvoltat și comerțul electronic, iar multe afaceri și-au mutat activitățile online. Astăzi, internetul este o parte esențială a vieții moderne. Acesta a revoluționat modul în care comunicăm, ne distrăm și facem afaceri. Cu toate acestea, internetul continuă să se dezvolte rapid, iar viitorul online-ului este incert. Una este sigură, internetul a schimbat lumea pentru totdeauna și va continua să o facă în moduri pe care încă nu le putem anticipa. [14]

Conceptul de on-line se referă la starea de conectare permanentă la Internet, care permite transmiterea de date și accesul la informații și servicii online în timp real. Mai exact, termenul "on-line" se referă la faptul că un dispozitiv electronic, cum ar fi un calculator, telefon mobil sau tabletă, este conectat la Internet și poate transmite și primi informații. De asemenea, termenul "on-line" se poate referi și la activitățile desfășurate prin intermediul Internetului, cum ar fi cumpărăturile on-line, jocurile on-line, navigarea pe site-uri web și folosirea de aplicații web. Aceste activități necesită conectarea la Internet și permit utilizatorilor să interacționeze cu alte persoane sau cu informații prin intermediul rețelei. În general, conceptul de on-line este asociat cu viteza și accesul la informații și servicii în timp real, oferind utilizatorilor o gamă largă de

posibilități de a accesa, comunica și colabora cu alte persoane și organizații din întreaga lume. [15]

În ultima perioadă, cu accelerarea procesului de digitalizare, termenul "on-line" a devenit din ce în ce mai des utilizat. Acesta este un termen care desemnează conectarea la internet, ceea ce permite accesul rapid și simplu la informații și servicii. În contextul administrației publice locale, utilizarea noțiunii de on-line a devenit din ce în ce mai importantă, fiind o modalitate eficientă de a oferi servicii cetățenilor și de a gestiona informațiile necesare pentru buna funcționare a instituțiilor publice.

Concret, aplicarea noțiunii de on-line în administrația publică locală înseamnă dezvoltarea de soluții informatice care să permită accesul facil la informații și servicii pentru cetățeni și alte instituții, dar și optimizarea proceselor administrative interne. Astfel, utilizarea on-line-ului poate conduce la creșterea transparenței și eficienței instituțiilor publice, la simplificarea și accelerarea proceselor administrative și la o relație mai apropiată și mai eficientă între cetățeni și administrația locală. Este important de menționat faptul că on-line-ul implică, de asemenea, atenție sporită la protecția datelor personale și a securității informației, precum și garantarea accesului la informație și servicii pentru toți cetățenii, indiferent de abilitățile lor tehnice sau sociale. Astfel, administrarea publică locală trebuie să fie responsabilă și să ia toate măsurile necesare pentru a asigura un acces securizat și egal la informație și servicii, în conformitate cu principiile de transparență, eficiență și egalitate. [16]

Folosirea soluțiilor care integrează digitalizarea la nivelul administrației publice, se traduce și în Guvernare electronică, sau e-guvernare, care se referă la utilizarea tehnologiei informației și comunicațiilor (TIC) pentru a facilita și îmbunătăți serviciile guvernamentale și comunicarea dintre cetățeni și autorități. În acest sens, conceptul de on-line joacă un rol esențial, permițând administrației publice să ofere servicii și să comunice cu cetățenii în mod rapid și eficient. Prin intermediul guvernării electronice, cetățenii pot accesa informații și servicii publice prin intermediul unor platforme on-line, cum ar fi portaluri web, aplicații mobile sau canale de social media. Acestea permit cetățenilor să obțină informații despre serviciile publice disponibile, să depună cereri și documente, să plătească taxe sau impozite și să obțină răspunsuri la întrebări și solicitări. În plus, guvernarea electronică poate îmbunătăți eficiența și transparența administrației publice prin simplificarea proceselor administrative și reducerea birocrăției. Prin digitalizarea documentelor și proceselor, se poate reduce timpul și costurile necesare pentru administrarea serviciilor publice, iar cetățenii pot urmări stadiul cererilor lor și pot obține rapid răspunsuri la solicitările lor. În ceea ce privește securitatea datelor și protecția informațiilor personale, guvernarea electronică trebuie să respecte standardele de securitate și să ofere protecția adecvată a datelor personale. De asemenea, este important să se ofere instruire și sprijin pentru cetățeni cu privire la utilizarea platformelor on-line, astfel încât toți cetățenii să poată beneficia de serviciile publice oferite prin intermediul guvernării electronice. [17]

Interacțiunea în cadrul guvernării electronice este structurată în patru elemente principale: interacțiunea Guvernului/Administrației cu cetățenii (G2C), cu mediul de afaceri (G2B), între diferitele instituții ale guvernului/administrației (G2G) și cu proprii angajați (G2E). [18]

Interacțiunea G2B se referă la relația dintre administrația publică și mediul de afaceri, în special întreprinderile mici și mijlocii. Scopul acestei interacțiuni este îmbunătățirea comunicării, simplificarea procedurilor și reducerea birocrăției. Aplicațiile G2B includ sistemele de achiziții publice online și serviciile oferite de stat sectorului privat. [18]

În ceea ce privește interacțiunea G2G implică colaborarea între diferitele instituții ale guvernului/administrației pentru a coordona și implementa politicile publice și pentru a maximiza eficiența. G2G urmărește reducerea birocrăției și îmbunătățirea comunicării între departamente și agenții guvernamentale. [18]

Interacțiunea G2E se referă la interacțiunea dintre guvern/administrație și proprii angajați. Aceasta implică utilizarea aplicațiilor online pentru gestionarea resurselor umane și îndeplinirea responsabilităților de serviciu. Aplicațiile G2E facilitează accesul angajaților la informații, gestionarea fișelor personale, solicitarea concediilor și reducerea costurilor administrative. [18]

Cât despre interacțiunea G2C, este deosebit de importantă în guvernarea electronică și se concentrează pe îmbunătățirea calității serviciilor publice prin utilizarea platformelor electronice. Aceste platforme facilitează accesul cetățenilor la informații și servicii publice prin canalele electronice și permit comunicarea cu autoritățile publice fără necesitatea prezenței fizice. Această formă de interacțiune are un impact semnificativ asupra transparenței, accesibilității și eficienței guvernării, contribuind la îmbunătățirea vieții cetățenilor și performanței administrației publice. [18]

Dezvoltarea conceptului de on-line în administrația publică locală implică implementarea și utilizarea diverselor soluții tehnologice pentru a asigura accesul facil la informații și servicii pentru cetățeni și alte instituții. Printre aceste soluții se numără portalurile web ale autorităților locale, aplicațiile mobile dedicate, sistemele de plată online a taxelor și impozitelor, precum și canalele de social media ale instituțiilor publice.

Prin intermediul portalurilor web, cetățenii pot accesa informații actualizate despre serviciile publice disponibile, reglementările locale, programul de lucru al instituțiilor și alte detalii relevante. De asemenea, portalurile pot oferi posibilitatea de a completa și trimite online formulare și cereri, eliminând astfel necesitatea deplasării fizice la instituțiile publice pentru a le depune. Aceasta aduce un avantaj major pentru cetățeni, economisindu-le timp și resurse.

Aplicațiile mobile sunt o altă componentă importantă a conceptului de on-line în administrația publică locală. Prin intermediul acestor aplicații, cetățenii pot accesa servicii și informații publice de pe telefoanele lor mobile. De exemplu, prin intermediul unei aplicații mobile, cetățenii pot afla informații despre evenimentele locale, rutele de transport public, programul serviciilor de sănătate sau modul de desfășurare al diferitelor activități și evenimente din oraș. Aplicațiile mobile pot oferi și funcționalități precum programarea online a întâlnirilor cu funcționarii publici, posibilitatea de a raporta problemele din comunitate (cum ar fi străzi deteriorate sau iluminat public defectuos) și primirea de notificări și alerte relevante.

Sistemele de plată online reprezintă o altă componentă importantă a conceptului de on-line în administrația publică locală. Prin intermediul acestor sisteme, cetățenii pot plăti online taxele, impozitele, amenzile sau alte obligații financiare către autoritățile locale. Aceasta elimină necesitatea deplasării la ghișeele instituțiilor publice și reduce birocrația asociată procesului de plată. Cetățenii pot efectua plățile în orice moment și de oriunde, utilizând diferite metode de plată, cum ar fi cardul bancar sau plata prin intermediul platformelor de plăți online.

Canalele de social media ale instituțiilor publice joacă, de asemenea, un rol important în conceptul de on-line în administrația publică locală. Prin intermediul acestor canale, cetățenii pot fi informați despre ultimele noutăți, evenimente și decizii ale autorităților locale. Aceste canale oferă, de asemenea, un mediu interactiv de comunicare între cetățeni și administrație, permițând cetățenilor să trimită întrebări, sugestii sau reclamații și să primească răspunsuri sau asistență din partea instituțiilor publice. Astfel, canalele de social media facilitează o comunicare rapidă și directă între cetățeni și administrație, contribuind la creșterea transparenței și implicării cetățenilor în procesul decizional.

În concluzie, utilizarea conceptului de on-line în administrația publică locală poate conduce la creșterea transparenței și eficienței instituțiilor publice, la simplificarea și accelerarea proceselor administrative și la o relație mai apropiată și mai eficientă între cetățeni și administrația locală. Prin integrarea digitalizării la nivelul administrației publice, se poate ajunge la Guvernare

electronică, care facilitează și îmbunătățește serviciile guvernamentale și comunicarea dintre cetățeni și autorități prin intermediul platformelor on-line

1.4. Cadrul legislativ național și european

Digitalizarea este un proces tot mai important în societatea actuală, iar România și Uniunea Europeană au pus în aplicare o serie de măsuri legislative pentru a reglementa acest domeniu. În ceea ce privește cadrul legislativ național din România, digitalizarea este reglementată prin Legea nr. 207/2015 privind modificarea și completarea Legii nr. 161/2003 privind măsurile pentru asigurarea transparenței în exercitarea demnităților publice, a funcțiilor publice și în mediul de afaceri, prevenirea și sancționarea corupției, precum și de abrogare a unor acte normative, care este o lege importantă din România care a introdus prevederi referitoare la documentele electronice și arhivarea acestora. Legea prevede că toate documentele în format electronic au aceeași valoare juridică ca și cele în format fizic, ceea ce reprezintă o recunoaștere importantă a semnificației și importanței documentelor electronice în societatea modernă. [19]

Codul de procedură fiscală prevede posibilitatea depunerii declarațiilor fiscale în format electronic, ceea ce facilitează procesul de colectare a taxelor și impozitelor și reduce birocracia. Acest lucru se datorează faptului că documentele electronice sunt mult mai ușor de procesat și de verificat, iar sistemul electronic reduce riscul de erori umane. Legea privind documentele și arhiva electronică reglementează aspectele legate de arhivarea documentelor în format digital, ceea ce este important în contextul digitalizării și a reducerii consumului de hârtie. Această lege stabilește reguli clare privind modalitățile de arhivare și de acces la documente, garantând astfel securitatea, integritatea și autenticitatea documentelor electronice. [20]

Cele mai importante acte normative pentru reglementarea guvernării electronice și a accesului la informațiile publice sunt enumerate astfel:

- Constituția României, art. 31 privind dreptul la informație;
- Strategia națională „e-România” (H.G. nr. 195/2010);
- Legea nr. 129/2019 privind soluțiile pentru guvernare digitală;
- Legea nr. 135/2007 privind arhivarea documentelor în formă electronică;
- Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public;
- Normele metodologice din 07.02.2002 de aplicare a Legii nr. 544/2001;
- Legea nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică; și
- Legea nr. 161/2003 privind asigurarea transparenței în exercitarea demnităților publice, a funcțiilor publice și în mediul de afaceri, prevenirea și sancționarea corupției. [19]

În linii generale, aceste legi au facilitat procesul de aderare a României la Uniunea Europeană. În plus față de aceste acte normative, există aproximativ 20 de alte documente de reglementare, care au suferit modificări și completări ulterioare și care pot fi luate în considerare. Aceste acte normative sunt prezentate în Anexa 1, în ordinea cronologică a intrării în vigoare și formează cadrul legal pentru reglementările privind comunicarea online a instituțiilor administrației publice locale, analizate pentru a fi evaluate.

În ceea ce privește cadrul legislativ european, Uniunea Europeană a adoptat în 2016 Regulamentul general privind protecția datelor (GDPR), care reglementează prelucrarea datelor personale în format electronic. Acest regulament a intrat în vigoare în 2018 și a impus cerințe stricte privind protecția datelor și drepturile persoanelor în ceea ce privește datele lor personale. Regulamentul General privind Protecția Datelor (GDPR) este un instrument important de reglementare a protecției datelor personale în Uniunea Europeană. În ceea ce privește administrația publică, GDPR a avut un impact semnificativ asupra modului în care se colectează, se stochează și se utilizează datele personale ale cetățenilor. Administrația publică este responsabilă pentru colectarea și utilizarea unei cantități mari de date personale, de la informații de identificare până la date financiare sau medicale. Prin urmare, implementarea GDPR a fost o provocare majoră

pentru instituțiile publice, care au trebuit să se asigure că procesele lor interne sunt conforme cu prevederile GDPR. Un aspect important al GDPR este faptul că acesta oferă un set clar de drepturi pentru persoanele ale căror date personale sunt colectate și prelucrate. Aceste drepturi includ, printre altele, dreptul la informare, dreptul de a accesa propriile date personale, dreptul la rectificare, dreptul la ștergere, dreptul de a solicita restricționarea prelucrării și dreptul de a se opune prelucrării datelor. Totodată, GDPR impune instituțiilor publice să aibă măsuri adecvate de securitate pentru a proteja datele personale împotriva accesului neautorizat și a pierderii sau distrugerii acestora. În plus, GDPR stabilește o serie de cerințe de notificare și raportare în cazul încălcării securității datelor personale. [21]

Conform [22], UE a adoptat o serie de directive și regulamente referitoare la serviciile de comerț electronic, incluzând Regulamentul privind serviciile de plată (PSD2), care reglementează serviciile de plată în format electronic și introduce cerințe suplimentare de securitate pentru plățile online. Regulamentul privind serviciile de plată (PSD2) este o legislație europeană care își propune să asigure o mai mare securitate și protecție în ceea ce privește serviciile de plată electronice. În contextul administrației publice, acest regulament are un impact semnificativ asupra modului în care sunt gestionate plățile electronice în sectorul public

Prin intermediul PSD2, autoritățile publice sunt obligate să implementeze măsuri de securitate mai stricte pentru a proteja informațiile și banii cetățenilor în timpul tranzacțiilor electronice. Acest lucru poate include autentificarea în doi factori și verificarea în timp real a tranzacțiilor. În plus, PSD2 introduce și un cadru legal pentru instituțiile de plată terțe (*Third Party Payment Service Providers* - TPPs), care sunt autorizate să preia informații de plată de la clienți și să efectueze tranzacții în numele lor. Aceste TPP-uri sunt companii sau platforme care oferă servicii de plată online în numele comercianților și al consumatorilor. Aceste servicii includ prelucrarea tranzacțiilor de plată, stocarea datelor de plată, securitatea plăților și alte servicii asociate cu tranzacțiile online, ele sunt reglementate și trebuie să respecte cerințele stricte de securitate și protecție a datelor. În ceea ce privește administrația publică, aceasta trebuie să se asigure că sistemele lor de plată și de gestiune a informațiilor personale sunt conformitate cu PSD2 și că implementează măsurile necesare pentru a proteja informațiile și banii cetățenilor. De asemenea, administrația publică poate să lucreze cu TPP-uri autorizate pentru a oferi cetățenilor servicii de plată electronice mai rapide și mai eficiente. [23]

Astfel, atât România, cât și Uniunea Europeană au adoptat o serie de măsuri legislative importante pentru a reglementa procesul de digitalizare, ceea ce facilitează procesul de colectare a taxelor și impozitelor, reduce birocrăția și contribuie la protecția datelor personale. În ceea ce privește legislația europeană, GDPR (Regulamentul General privind Protecția Datelor) este un instrument important de reglementare a protecției datelor personale în Uniunea Europeană.

1.5. Rolul și importanța introducerii on-line-ului în administrația publică locală

În ultimii 20 ani, digitalizarea a devenit o prioritate în administrația publică locală din întreaga lume. În România, acest proces a fost încetinit deoarece multe autorități publice locale nu au resursele și expertiza necesare pentru a implementa tehnologia. Cu toate acestea, introducerea on-line-ului în administrația publică locală poate aduce beneficii semnificative atât pentru cetățeni, cât și pentru autoritățile publice locale.

Introducerea on-line-ului în administrația publică locală poate aduce numeroase beneficii. În primul rând, aceasta poate reduce timpul și costurile asociate cu furnizarea de servicii publice. Prin intermediul unui sistem on-line, cetățenii pot obține informații și pot înainta cereri fără a fi nevoie să se deplaseze la sediul autorității publice locale. Aceasta poate reduce costurile cu transportul și poate economisi timpul petrecut în cozi. În plus, introducerea on-line-ului poate duce la îmbunătățirea transparenței și a accesibilității serviciilor publice. Prin intermediul unui portal on-line, cetățenii pot accesa informații și pot depune cereri oricând, indiferent de ora sau locația lor. Acest lucru poate crește gradul de accesibilitate al serviciilor publice și poate reduce

necesitatea de a se deplasa la sediul autorității publice locale pentru a obține informații sau a depune cereri. [24]

Potrivit lui Bogdan Andrei Vaipan [25], un alt beneficiu al transferării activităților în format digital în administrația publică locală este îmbunătățirea eficienței și a preciziei procesului decizional. Prin intermediul unui sistem on-line, autoritățile publice locale pot procesa cererile mai rapid și mai precis, ceea ce poate duce la îmbunătățirea serviciilor publice oferite cetățenilor. De asemenea, aplicarea on-line-ului poate duce la o mai bună gestionare a resurselor financiare. Sistemul on-line poate reduce costurile asociate cu documentarea și stocarea datelor, iar autoritățile publice locale pot accesa informații despre cererile depuse și serviciile oferite într-un mod mai eficient. În plus, digitalizarea poate contribui la îmbunătățirea transparenței și a responsabilității în administrația publică locală. Autoritățile publice locale pot oferi mai multe informații despre deciziile lor și despre procesul decizional prin intermediul unui sistem on-line, ceea ce poate crește gradul de transparență și poate îmbunătăți responsabilitatea.

Introducerea on-line-ului în administrația publică locală poate avea un rol important și în creșterea gradului de satisfacție a cetățenilor față de serviciile publice oferite. Prin intermediul unui sistem on-line, cetățenii pot obține informații clare și actualizate despre serviciile publice și pot depune cereri într-un mod rapid și eficient. Acest lucru poate duce la o mai bună experiență a cetățenilor cu serviciile publice și la o mai mare încredere în autoritățile publice locale. [16]

Totodată, transformarea activităților în mediul virtual poate contribui la creșterea gradului de inovație în administrația publică locală. Prin utilizarea tehnologiei on-line, autoritățile publice locale pot dezvolta soluții noi și inovatoare pentru a îmbunătăți serviciile publice oferite cetățenilor. De exemplu, pot fi dezvoltate aplicații mobile sau sisteme de monitorizare on-line pentru a urmări starea unor proiecte sau a facilita comunicarea cu cetățenii.

Un alt beneficiu al adaptării serviciilor/activităților la mediul online în administrația publică locală este creșterea gradului de siguranță și protecție a datelor personale ale cetățenilor. Prin intermediul unui sistem on-line se pot păstra și proteja datele personale ale cetățenilor într-un mod mai eficient și mai sigur decât prin metodele tradiționale de stocare și prelucrare a datelor. În plus față de asta, trecerea la utilizarea on-line-ului poate duce la o mai bună colaborare și coordonare între autoritățile publice locale dintr-o zonă geografică. Prin intermediul unui portal on-line, autoritățile publice locale dintr-o anumită zonă geografică pot colabora mai eficient și pot împărtăși informații și resurse pentru a îmbunătăți serviciile publice oferite cetățenilor. [24]

La rândul său, utilizarea mediului on-line poate crește gradul de participare și implicare a cetățenilor în procesul decizional. Prin intermediul unui sistem on-line, cetățenii pot fi informați despre proiecte sau decizii importante și pot avea posibilitatea de a-și exprima opinia prin intermediul unor sondaje sau prin depunerea de petiții on-line. Acest lucru poate duce la o mai bună implicare a cetățenilor în problemele locale și la o mai mare transparență în procesul decizional. [16]

Așadar, introducerea on-line-ului în administrația publică locală poate aduce numeroase beneficii atât pentru cetățeni, cât și pentru autoritățile publice locale. Aceasta poate duce la o mai bună eficiență și precizie în procesul decizional, la o gestionare mai eficientă a resurselor financiare și la o mai mare transparență și responsabilitate în administrația publică locală.

Capitolul 2. Metodologia cercetării

2.1. Scopul, obiectivele și ipotezele cercetării

În realizarea unei lucrări de cercetare, este esențial să se urmeze un proces bine definit de cercetare. În acest sens, scopul, obiectivele și ipotezele de cercetare joacă un rol crucial în asigurarea calității și relevanței lucrării. Acestea ajută la definirea direcției cercetării și la obținerea unor rezultate clare și verificabile. [26]

Scopul lucrării reprezintă o descriere generală a ceea ce se dorește a fi realizat prin cercetare. Într-un mod mai specific, obiectivele de cercetare sunt declarațiile clare și concise ale ceea ce se dorește a fi obținut prin cercetare. Acestea trebuie să fie măsurabile, astfel încât să se poată verifica în mod obiectiv dacă obiectivele au fost atinse sau nu. În ceea ce privește ipotezele de cercetare, acestea sunt afirmații preliminare care sunt formulate pentru a testa valabilitatea și exactitatea lor prin cercetare. [26]

În conformitate cu Toma-Leonida Dragomir [27], obiectivele și ipotezele de cercetare sunt esențiale într-o lucrare de licență deoarece își asumă roluri importante în întregul proces de cercetare. Obiectivele de cercetare definesc ceea ce dorește cercetătorul să realizeze în cadrul studiului și servesc drept ghid pentru dezvoltarea metodelor și analiza datelor. În același timp, ipotezele de cercetare reprezintă presupuneri testabile și furnizează o bază pentru validarea sau invalidarea rezultatelor obținute.

Prin definirea clară a rolului, scopului, obiectivelor și ipotezelor de cercetare, lucrarea de licență poate fi abordată într-un mod mai sistematic și poate aduce o contribuție semnificativă la domeniul de cercetare relevant.

Scopul lucrării de cercetare este de a analiza modul în care noțiunea de on-line poate fi aplicată la nivelul administrației publice locale prin intermediul unui studiu de caz. În acest sens, voi examina procesele de digitalizare și informatizare a serviciilor publice locale și voi identifica avantajele și provocările asociate cu utilizarea acestor tehnologii.

Obiectivele lucrării de cercetare sunt următoarele:

- Analiza literaturii de specialitate privind utilizarea noțiunii de on-line în administrația publică locală.
- Identificarea beneficiilor și limitărilor utilizării on-line în administrația publică locală.
- Realizarea unui studiu de caz privind utilizarea platformelor on-line în cadrul Direcției impozite și taxe locale sector 1.
- Evaluarea impactului utilizării platformelor on-line asupra eficienței și eficacității DITL S1.
- Elaborarea unor recomandări pentru îmbunătățirea accesibilității și utilizării platformelor on-line ale DITL S1.

Ipotezele cercetării:

- Digitalizarea serviciilor fiscale și de impozite locale poate aduce beneficii semnificative pentru cetățeni și companii, îmbunătățind eficiența procesului de colectare și gestionare a impozitelor.

- Implementarea unui sistem de servicii publice on-line la nivelul DITL S1 a întâmpinat anumite obstacole, cum ar fi rezistența la schimbare și lipsa de pregătire a personalului, ceea ce a dus la o adopție lentă a serviciilor publice on-line.
- Comunicarea on-line între DITL S1 și cetățeni poate reduce costurile și timpul necesar pentru procesarea cererilor și a plângerilor.

2.2. Metodele de cercetare utilizate

În cadrul acestei cercetări s-au efectuat trei etape distincte, fiecare fiind abordată prin intermediul unei metode specifice, astfel încât să se îndeplinească obiectivele propuse inițial. În prima etapă s-a utilizat metoda Analizei Documentelor, care implică colectarea și analiza datelor secundare colectate anterior de către alți cercetători. Această metodă poate fi utilizată pentru a colecta atât date cantitative, cât și calitative și a constata în trei etape distincte:

1. Identificarea documentelor necesare cercetării

Identificarea documentelor necesare este un pas crucial în procesul de cercetare, deoarece aceasta asigură o bază solidă pentru orice studiu. În plus, identificarea documentelor relevante poate ajuta la evitarea pierderii timpului și a eforturilor inutile în căutarea informațiilor. Prin urmare, identificarea documentelor necesare este considerată una dintre cele mai importante etape ale procesului de cercetare. [27]

Analizând toate informațiile, redirectionările și documentele disponibile pe site-ul oficial al Direcției de Taxe și Impozite Locale Sector 1 (<https://www.impozitelocale1.ro/>), autorul a sesizat că la cercetarea acestuia a avut nevoie de o serie de documente specifice care să îi ofere informațiile necesare. Astfel, a identificat că pentru a putea analiza modul în care sunt colectate și utilizate taxele și impozitele în Sectorul 1 al Bucureștiului, sunt necesare următoarele documente:

- bugetul Direcției de Taxe și Impozite Sector 1 pentru ultimii 3 ani (Anexa 2);
- rapoarte de activitate ale Direcției de Taxe și Impozite Sector 1 pentru aceeași perioadă;
- regulamentele și normele de aplicare ale legislației fiscale pentru Sectorul 1;
- informații despre numărul de contribuabili și tipurile de impozite și taxe colectate în Sectorul 1;
- alte documente relevante pentru activitatea Direcției de Taxe și Impozite Sector 1, cum ar fi rapoarte ale instituțiilor de control și audit.

Aceste documente oferă o perspectivă completă asupra modului în care este gestionată activitatea fiscală în Sectorul 1, iar analiza lor va oferi informații esențiale pentru îndeplinirea obiectivelor propuse în această cercetare.

2. Evaluarea documentelor

Evaluarea documentelor reprezintă un aspect esențial al procesului de cercetare și reprezintă o modalitate de a asigura calitatea și fiabilitatea datelor colectate. Conform lui P. Hernon și C.R. McClure, doi experți în domeniul științei informației, "evaluarea documentelor este un proces prin care sunt examinate și evaluate informațiile prezentate într-un document în vederea stabilirii relevanței, autorității și acurateții acestora" [28]

Astfel, evaluarea documentelor poate ajuta cercetătorii să determine dacă o sursă de informații este adecvată pentru a fi utilizată în cadrul unei cercetări. În plus, poate contribui la identificarea erorilor sau limitărilor documentelor, ceea ce poate duce la o analiză mai precisă și mai exhaustivă a datelor.

Pentru realizarea acestei metode s-au analizat documentele oficiale ale Direcției de taxe și impozite sector 1, printre care se numără bugetul anual, rapoartele financiare și buletinele informative. Aceste documente au fost evaluate pentru a obține informații relevante și a răspunde la întrebările de cercetare. Mai precis, s-a evaluat gradul de transparență a informațiilor furnizate în aceste documente, precum și modul în care sunt comunicate aceste informații către cetățeni și contribuabili. De asemenea, s-a verificat dacă documentele analizate respectă reglementările privind protecția datelor cu caracter personal și confidențialitatea informațiilor financiare.

Evaluarea documentelor a fost esențială pentru a înțelege mai bine practicile și politicile fiscale ale instituției și pentru a obține o perspectivă mai largă asupra guvernării electronice la nivelul sectorului public local.

3. Controlul veridicității datelor

În vederea garantării valabilității și obiectivității acestei cercetări, toate datele folosite au fost preluate din surse oficiale și verificate prin consultarea mai multor surse independente. A fost acordată o atenție deosebită asigurării veridicității datelor, astfel încât, în cazul în care s-au identificat discrepanțe între datele colectate și cele prezentate în alte surse, s-au efectuat corecții corespunzătoare. Controlul veridicității datelor este deosebit de important pentru asigurarea valabilității și credibilității cercetării.

În faza a doua a cercetării, s-a utilizat o metodă directă, de tip calitativ, pentru colectarea datelor - Interviu. Interviu este o metodă de cercetare des utilizată în cadrul studiilor științifice, fiind considerată o modalitate eficientă de a obține informații direct de la subiecții cercetării. În acest sens, „interviu este un instrument important în cercetarea socială, fiind utilizat pentru a colecta date calitative și cantitative de la subiecții cercetării, dar și pentru a obține informații detaliate și contextuale despre subiectul studiat”. [29]

Conform site-ului web *blogspot.com* care îl citează pe Septimiu Chelcea (1998) există diverse tipuri de interviuri utilizate în cercetare, cum ar fi:

- **Interviu clinic:** Această formă de interviu nestructurat se caracterizează prin abordarea nondirectivă, punând accent pe comunicarea autentică între pacient și terapeut, bazată pe încredere și înțelegere reciprocă.
- **Interviu în profunzime:** Acest tip de interviu se folosește în psihoterapie și cercetarea sociumană. Acesta se concentrează exclusiv asupra unei aspecte, fenomene sau elemente, și nu asupra întregii persoane.
- **Interviu centrat:** Este un interviu semistructurat în care se abordează teme și ipoteze prestabilite în avans.
- **Interviurile cu întrebări deschise și închise:** Aceste interviuri fac parte din categoria interviurilor structurate și sunt utilizate în cercetarea sociologică și psihologică. Un ghid de interviu constă într-o listă de întrebări sau probleme care trebuie discutate în timpul interviului.
- **Interviu de grup:** Această metodă implică colectarea datelor psihosociologice prin interacțiunea membrilor unui grup în legătură cu o problemă stabilită de cercetător. Este adesea utilizat în studiile empirice, în special în domeniul marketingului și al cercetării pieței.
- **Focus grupurile:** Acestea combină caracteristicile interviurilor focalizate cu cele ale interviurilor de grup. Reprezintă o tehnică de colectare a datelor prin interacțiunea membrilor unui grup în legătură cu o problemă specifică stabilită de cercetător. [30]

În cadrul studiilor științifice, utilizarea interviului ca metodă de cercetare este frecventă în special în cazurile în care se dorește obținerea de informații direct de la subiecții cercetării. Această metodă de cercetare poate fi utilizată în diverse domenii, de la cercetarea socială până la cercetarea medicală sau psihologică, fiind considerată o modalitate eficientă de a obține informații calitative și cantitative.

În ceea ce privește avantajele utilizării interviului ca metodă de cercetare, acestea sunt multiple. În primul rând, prin intermediul interviului se pot obține informații detaliate și contextuale despre subiectul cercetat, ceea ce poate ajuta la dezvoltarea unei înțelegeri mai profunde a fenomenului studiat. De asemenea, interviul poate fi adaptat la nevoile cercetătorului și la subiecții cercetării, permițând astfel obținerea de informații relevante și specifice pentru subiectul cercetat. Pe de altă parte, utilizarea interviului ca metodă de cercetare poate prezenta și unele dezavantaje, precum dificultatea de a obține un eșantion reprezentativ sau de a evalua valabilitatea și fidelitatea datelor obținute prin intermediul interviului. De asemenea, interviul poate fi costisitor și poate necesita o pregătire intensivă din partea cercetătorului. [31]

Interviul realizat și aplicat în scopul acestei lucrări de cercetare a fost formulat astfel încât să valorifice importanța aplicării on-line-ului în cadrul serviciilor pe care le prestează angajații DITL S1. Prin intermediul acestei metode s-au determinat atât aspectele pozitive cât și cele negative apărute odată cu digitalizarea serviciilor din cadrul instituției.

Subiecții interviului au fost meticolos selectați astfel încât informațiile obținute în cadrul interviului să fie cât mai diverse și să nu se repete. Pentru a reuși asta s-a făcut o solicitare prin e-mail, la secretariatul DITL S1, sediul central, pentru a primi aprobarea aplicării interviului, însă nu oricum. În solicitarea respectivă s-a menționat nevoia de a avea drept subiecți ai interviului minim câte 2 angajați dintre cele trei centre existente în cadrul DITL S1, dar care să ocupe funcții diferite în cadrul instituției, mai mult decât atât, unul dintre aceștia să fie persoana care interacționează direct cu publicul, pe partea de informare în ceea ce privește accesarea platformei on-line, pentru a reuși să obțină informații și despre cum cetățenii percep digitalizarea, cât de bine colaborează sau nu și dacă sunt mulțumiți de cum evoluează lucrurile. Pe lângă solicitările menționate, pentru a evita influențarea răspunsurilor angajaților intervievați de către conducerea instituției, acestea fiind aplicate prin e-mail, au fost solicitate minim două din interviuri să se desfășoare fizic, astfel încât să se poată aprecia direct calitatea răspunsurilor din cadrul interviului, fără ca să poată interveni eventuale corecturi până vor ajunge la solicitant pentru interpretare.

Avantajele acestei tehnici de cercetare sunt: calitatea informației la un nivel ridicat fiind direct de la sursă și costurile aplicării au fost reduse spre 0. O problemă întâlnită în procesul de colectare a datelor a fost lipsa de disponibilitate a angajaților, fiind o perioadă aglomerată, primăvara, în cadrul instituției, majoritatea cetățenilor având solicitări de diferite tipuri în acea perioadă. Riscul pe care îl prezintă tehnica aplicată este dat de posibilitatea de a interveni peste răspunsurile subiecților de către cei de la conducerea instituției, când interviul nu este aplicat fizic, dintr-un motiv evident, pentru a nu risca să cadă într-o lumină proastă în fața presei din cauza unui răspuns neconform.

Interviul adresat angajaților din cadrul celor 3 centre ale DITL S1 a cuprins 12 întrebări din diferite categorii (Anexa 3).

Așadar, în interviu au fost incluse atât întrebări de tip închis (întrebările 1 și 2) cât și întrebări de tip deschis (întrebările 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 și 12). Primele 2 întrebări cele de tip închis sunt "întrebări de încălzire" care au rolul de identificare a angajaților intervievați, pentru a reflecta cât mai clar identitatea acestora, vârsta, nivelul ierarhic din cadrul instituției și vechimea. Întrebările 3, 4 și 6 au fost întrebări de identificare a serviciilor oferite de instituție, care dintre acestea sunt cele mai des solicitate de contribuabili, în urma cărora să identifice cum acestea au influențat modul în care cetățenii și companiile interacționează cu aceasta, care sunt principalele probleme

întâmpinate de cetățeni și companii, și cum instituția gestionează aceste probleme. Întrebarea 5 a urmărit detalii despre digitalizare și impactul acesteia asupra activității instituției. Întrebarea 7 a fost întrebare de cunoștințe referitoare la securitatea datelor cu caracter personal. Întrebările 8 și 9 au fost întrebări de opinie pentru a observa cum angajații văd dezvoltarea viitoare a serviciilor publice online. Ultimele 3 întrebări 10, 11 și 12 au fost adresate pentru a identifica formarea personalului și eficiența procesului de colectare a taxelor și impozitelor locale.

Durata de aplicare a interviului fizic a fost de circa 40 minute cu fiecare angajat, iar restul de interviuri aplicate prin intermediul e-mail-ului au fost primite în decursul a 2 săptămâni de la solicitarea efectuată inițial.

Astfel, interviul reprezintă o metodă de cercetare importantă și utilă în cadrul studiilor științifice, permițând obținerea de informații direct de la subiecții cercetării și dezvoltarea unei înțelegeri mai profunde a fenomenului studiat. Cu toate acestea, utilizarea interviului ca metodă de cercetare trebuie să fie evaluată cu atenție, având în vedere atât avantajele, cât și dezavantajele sale.

În etapa a treia a cercetării, s-a folosit metoda Comparației, care este o metodă universală de interpretare a datelor și ideilor, folosită pentru a identifica elementele comune și divergențele cazurilor studiate.

În general, scopul metodei de cercetare a abordării comparative este de a găsi elementele și caracteristicile comune sau diferite între cazurile studiate. Prin analiza acestor elemente și caracteristici, se poate identifica o tendință generală de funcționare și dezvoltare ulterioară a fenomenelor cercetate. Există atât avantaje, cât și dezavantaje ale abordării comparative, inclusiv faptul că datele analizate sunt justificate statistic, metoda permite analiza situației reale în raport cu fenomenul studiat și poate fi ușor de implementat în condițiile în care există o cantitate suficientă de informații disponibile, oferind rezultate relevante pentru cercetare. [31]

O problemă majoră a abordării comparative constă în subiectivitatea evaluării, care poate duce la contestarea rezultatelor obținute. Ceea ce poate fi considerat o diferență semnificativă și importantă de către un evaluator poate fi considerat imperceptibil sau o caracteristică ne semnificativă de către un alt evaluator. Aceasta poate fi cauzată de incompetența evaluatorului de a analiza și interpreta obiectiv caracteristicile obiectului studiat, de a le compara cu trăsăturile altor obiecte și de a lua în considerare toate aspectele procesului de identificare a proprietăților comune și distincte, reprezentând astfel un mare dezavantaj. [31]

Capitolul 3. Studiu de caz privind implementarea soluțiilor on-line în administrația publică locală: analiza experienței Direcției Impozite și Taxe Locale, sector 1, București".

3.1. Prezentarea Direcției Impozite și Taxe Locale, sector 1, București

Direcția Impozite și Taxe Locale din Sectorul 1 al Bucureștiului este o instituție care are ca principal obiectiv colectarea veniturilor din impozite și taxe locale pentru finanțarea serviciilor publice și a proiectelor de dezvoltare locală. [32]

Potrivit Legii administrației publice nr. 215/2001 [32], cu modificările și completările ulterioare, Direcția Impozite și Taxe Locale din sectorul 1 funcționează în baza următoarelor prevederi: Direcția Impozite și Taxe Locale este o structură a aparatului propriu de specialitate al primarului sectorului 1, care are ca atribuție colectarea impozitelor și taxelor locale în conformitate cu prevederile legale.

Direcția Impozite și Taxe Locale are următoarele atribuții principale:

- eliberarea certificatelor de atestare fiscală;
- stabilirea impozitelor și taxelor locale;
- colectarea impozitelor și taxelor locale;
- evidența și gestiunea datoriilor la bugetul local;
- efectuarea operațiunilor de încasare și plată a sumelor de bani aferente impozitelor și taxelor locale;
- aplicarea sancțiunilor contravenționale prevăzute de lege.

În exercitarea atribuțiilor sale, Direcția Impozite și Taxe Locale trebuie să respecte prevederile Constituției României, ale legilor și ale altor acte normative, precum și principiile generale de drept și cele ale administrației publice. Direcția Impozite și Taxe Locale are în subordinea sa compartimente specializate, responsabile cu gestionarea anumitor tipuri de impozite și taxe locale, precum și cu activități specifice de colectare și administrare a sumelor de bani. Activitatea Direcției Impozite și Taxe Locale este coordonată de un director, numit în funcție de primarul sectorului 1, și este supusă controlului exercitat de autoritățile competente, în conformitate cu prevederile legale. [32]

Unul dintre cele mai importante departamente menționate anterior, este cel responsabil cu colectarea impozitelor și taxelor locale, care asigură colectarea corectă și eficientă a impozitelor și taxelor pentru toate categoriile de contribuabili din sectorul 1. Departamentul lucrează în strânsă colaborare cu alte instituții ale statului, cum ar fi Agenția Națională de Administrare Fiscală și alte Direcții de Impozite și Taxe Locale din alte sectoare ale orașului. [7]

Un alt departament important al Direcției Impozite și Taxe Locale din Sectorul 1 este cel responsabil cu eliberarea certificatelor fiscale, care sunt documente necesare pentru încheierea unor tranzacții imobiliare, precum vânzarea sau cumpărarea de proprietăți. Acest departament se asigură că toate proprietățile din sectorul 1 sunt înregistrate și că proprietarii lor sunt înregistrați în mod corespunzător pentru a putea beneficia de servicii publice. În plus, DITL S1 are și o serie de programe speciale pentru reducerea impozitelor și taxelor pentru contribuabili, cum ar fi reducerea impozitelor pentru proprietarii de locuințe care își efectuează lucrări de renovare sau îmbunătățire a acestora. Organizarea funcțiilor acestei direcții este prezentată în detaliu în organigrama din Anexa 4. [7]



**DIRECȚIA GENERALĂ DE
IMPOZITE ȘI TAXE LOCALE
A SECTORULUI 1**

Pentru a veni în sprijinul cetățenilor, cu scopul de a ușura atât munca cât și comunicarea de ambele părți, DITL S1 administrează un site web care o reprezintă. Site-ul poate fi accesat la următoarea adresă web: <https://www.impozitelocale1.ro/>, și conține o serie de informații de interes public, ușor de accesat, care fac să scutească instituția de o serie cerințe care solicitau atât timp cât și cheltuieli. Mai mult decât atât, site-ul are o componentă de efectuare a serviciilor online, prin intermediul căreia se pot efectua o serie de operațiuni direct de pe dispozitivele contribuabililor odată ce au activat contul și au confirmat identitatea, lucru care a făcut să eficientizeze procesul de colaborare a instituției cu cetățenii, astfel câștigându-se timp și scăzând efortul necesar îndeplinirii operațiunilor la ghișeele din instituție.

DITL S1 este o instituție vitală pentru finanțarea serviciilor publice și a proiectelor de dezvoltare locală din sectorul 1 al Bucureștiului. Prin intermediul departamentelor sale specializate, această instituție se asigură că toate veniturile din impozite și taxe sunt colectate în mod corect și eficient, iar contribuabilii beneficiază de programe speciale care reduc povara fiscală pentru aceștia. În desfășurarea activității sale, DITL S1 este obligată să acționeze în conformitate cu prevederile Constituției României, legile și alte acte normative aplicabile, precum și să respecte principiile generale de drept și cele ale administrației publice. Acestea includ, printre altele, transparența, imparțialitatea, eficiența și responsabilitatea în gestionarea veniturilor din impozite și taxe locale. Este important ca Direcția să fie mereu vigilentă în respectarea acestor principii pentru a asigura un serviciu public de calitate și pentru a obține încrederea și respectul contribuabililor. În același timp, activitatea acestei instituții este supusă unui control riguros, care este exercitat de autoritățile competente conform prevederilor legale. Această monitorizare atentă se asigură că DITL S1 funcționează în conformitate cu normele și standardele stabilite și își îndeplinește responsabilitățile în mod eficient și eficace. [32]

3.2. Istoricul și evoluția utilizării tehnologiilor on-line în instituția publică selectată.

Evoluția tehnologică a schimbat semnificativ modul în care oamenii interacționează cu guvernul, inclusiv cu sectorul administrativ local. În timp ce întârzierea la plată a impozitelor și taxelor locale a fost întotdeauna un motiv de îngrijorare pentru autoritățile publice, cu ajutorul tehnologiilor on-line, procesul de colectare și plata a impozitelor și taxelor locale a devenit mai ușor și mai accesibil pentru cetățeni. În acest subcapitol, autorul a analizat istoricul și evoluția utilizării tehnologiilor on-line în direcția impozitelor și taxelor locale în Sectorul 1 București.

În perioada de început a secolului XXI, plata impozitelor și taxelor locale în Sectorul 1 București se făcea în principal prin intermediul birourilor poștale sau al caselor de plată. În acea perioadă, plata online a impozitelor și taxelor locale nu era încă disponibilă. În 2003, Primăria Sectorului 1 a lansat un portal web prin intermediul căruia cetățenii puteau obține informații cu privire la impozite și taxe locale. Cu toate acestea, portalul nu a inclus opțiuni pentru plata online. [33]

În 2005, guvernul României a aprobat Legea nr. 571/2003 privind Codul Fiscal [34], care a introdus posibilitatea de a plăti impozitele și taxele locale online prin intermediul unui serviciu electronic de plată. În Sectorul 1 București, serviciul electronic de plată a fost lansat în 2006. [33] În acel moment, plata online a impozitelor și taxelor locale nu a fost încă răspândită, dar cu toate acestea, numărul de utilizatori a început să crească treptat.

În 2012, Primăria Sectorului 1 București a lansat un portal de plată online care a fost actualizat în mod regulat și a oferit mai multe opțiuni de plată, cum ar fi plata prin card de credit și transfer bancar. [33] Acest portal a făcut procesul de plată a impozitelor și taxelor locale mult mai ușor și mai convenabil pentru cetățeni. În plus, a permis economisirea timpului și costurilor de transport pentru a ajunge la sediile primăriei.

În 2014, Primăria Sectorului 1 a început să ofere opțiuni de plată prin intermediul dispozitivelor mobile, inclusiv telefoane inteligente și tablete. [33] Acest lucru a făcut posibil ca cetățenii să

efectueze plăți în orice moment și în orice locație. În plus, aceste opțiuni au făcut ca procesul de plată să fie mai sigur și mai convenabil, cu posibilitatea de a utiliza biometria și autentificarea în doi factori.

În prezent, Primăria Sectorului 1 București oferă o varietate de opțiuni de plată online pentru impozite și taxe locale, inclusiv plata prin intermediul portalului web, prin intermediul dispozitivelor mobile, precum și prin intermediul casieriei virtuale. De asemenea, cetățenii au posibilitatea să achite impozitele și taxele locale prin intermediul agențiilor bancare partenere sau prin intermediul aplicațiilor de plată disponibile pe piață. Aceste opțiuni au făcut procesul de plată mult mai accesibil și mai convenabil pentru cetățeni, reducând numărul de persoane care întârzie sau nu plătesc impozitele și taxele locale. [35]

Mai mult decât atât, utilizarea tehnologiei a făcut posibilă îmbunătățirea procesului de colectare a impozitelor și taxelor locale în Sectorul 1 București. Primăria Sectorului 1 a implementat sisteme de urmărire a plăților și a notificat automat cetățenii care nu și-au plătit impozitele și taxele locale, ceea ce a dus la o îmbunătățire semnificativă a ratelor de colectare a impozitelor și taxelor locale. [33]

Pe lângă avantajele evidente ale utilizării tehnologiilor on-line în DITL S1 București, există și anumite provocări și riscuri. Una dintre principalele probleme este riscul de securitate cibernetică. Datele personale și financiare ale cetățenilor pot fi vulnerabile la atacuri cibernetice, iar Primăria Sectorului 1 trebuie să ia măsuri de securitate adecvate pentru a proteja aceste informații.

Totuși, unele persoane pot întâmpina dificultăți în utilizarea tehnologiilor on-line, fie din cauza limitărilor tehnologice, fie din cauza lipsei de acces la internet. Prin urmare, Primăria Sectorului 1 trebuie să se asigure că există și opțiuni alternative de plată disponibile pentru cetățeni.

Cu toate că Sectorul 1 București a făcut progrese semnificative în utilizarea tehnologiilor on-line pentru impozite și taxe locale, există și alte zone care încearcă să adopte această metodă. De exemplu, Primăria Cluj-Napoca a dezvoltat o platformă on-line pentru plăți electronice care oferă posibilitatea cetățenilor de a achita impozitele și taxele locale prin intermediul unei aplicații mobile sau prin intermediul unui cont bancar. Această platformă oferă, de asemenea, posibilitatea cetățenilor de a urmări istoricul plăților și a notificărilor de plată, precum și de a obține informații actualizate despre sumele datorate. [36]

În plus, Primăria Timișoara la fel a lansat o platformă on-line care permite cetățenilor să achite impozitele și taxele locale prin intermediul unei aplicații mobile sau prin intermediul unui cont bancar. De asemenea, cetățenii pot plăti prin intermediul casieriei virtuale sau prin intermediul casierierilor de la sediul primăriei. [13]

În general, utilizarea tehnologiilor on-line în direcția impozitelor și taxelor locale este într-o continuă evoluție și este de așteptat ca mai multe administrații locale să adopte această metodă în viitor. Cu toate acestea, implementarea unei astfel de soluții trebuie făcută cu atenție și prin consultarea cetățenilor, astfel încât să se asigure că necesitățile și preocupările lor sunt luate în considerare.

În concluzie, istoricul și evoluția utilizării tehnologiilor on-line în direcția impozitelor și taxelor locale în Sectorul 1 București arată cum utilizarea tehnologiilor poate aduce beneficii semnificative în procesul de colectare a impozitelor și taxelor locale și poate îmbunătăți experiența cetățenilor în ceea ce privește plata acestora. Cu toate acestea, trebuie să se ia în considerare riscurile asociate cu securitatea cibernetică și să se asigure că există și opțiuni alternative de plată disponibile pentru cetățenii care întâmpină dificultăți în utilizarea tehnologiilor on-line.

3.3. Prezentarea rezultatelor interviului și interpretarea datelor

Instrumentul aplicat de către autor pentru verificarea ipotezelor a fost Interviul. Această metodă directă, de tip calitativ, a avut rolul de colectarea a datelor, pentru a obține informații detaliate referitoare la procesul de aplicare a noțiunii de on-line în cadrul DITL S1, cum s-a desfășurat și care sunt efectele acestuia.

Pentru a verifica ipoteza 1 din lucrarea de cercetare, s-a utilizat tehnica Comparației, în cadrul căreia s-au analizat atât informațiile referitoare la procesul de digitalizare obținute prin interviuri, cât și datele statistice obținute din Analiza Documentelor, astfel încât să se obțină rezultate cât mai obiective și relevante pentru cercetarea redactată.

Interviul a cuprins 12 întrebări din diferite categorii (Anexa 2) și a fost aplicat în perioada martie-aprilie 2023, atingând un număr de 6 respondenți, mai exact persoane din interiorul instituției, abilitați să aprecieze modul de desfășurare a procesului de digitalizare și urmările acestuia într-un mod obiectiv, un număr suficient pentru a asigura validitatea și credibilitatea rezultatelor cercetării de față.

Eșantionul studiului a fost stabilit în concordanță cu scopul și obiectivele lucrării, de aceea publicul-țintă au fost angajații din cadrul DITL S1, din toate cele 3 centre existente, în calitatea lor de subiecți activi în cadrul procesului de digitalizare a instituției.

Având în vedere că Sectorul 1 are o populație de peste 250.000 de locuitori, ar fi fost extrem de complicat să se selecteze un eșantion reprezentativ în ceea ce privește cetățenii, deoarece pentru a asigura relevanța studiului de caz, ar fi fost necesar un număr semnificativ de participanți, ceea ce ar fi implicat o utilizare considerabilă de resurse (timp, energie, bani). Astfel că autorul a luat decizia de a examina subiectul cercetării dintr-o altă perspectivă, care se concentrează asupra centrului acțiunii, mai exact pe instituția reprezentativă, și anume prin chestionarea angajaților DITL S1. Această abordare permite o colectare de informații directă despre situațiile rezultate în urma procesului de digitalizare, precum și o înțelegere a modului în care acestea sunt abordate cât și consecințele survenite în urma acestui proces.

Tehnica de sondare aleasă a fost selectată astfel încât să asigure un nivel de reprezentativitate cât mai extins și să permită analiza unui spectru larg de situații. Prin urmare s-a solicitat secretariatului instituției necesitatea de a intervieva angajați cu funcții diferite, cu activitate diferită (atât cei care interacționează direct cu publicul și pot observa atitudinea cetățenilor, cât și cei din spatele birourilor care operează și organizează bazele de date), din centre diferite ale sectorului, juridic diferite (atât de la persoane fizice cât și de la persoane juridice), iar în cele din urmă prin metode diferite, interviuri față în față cu angajații, pe de altă parte prin intermediul email-ului.

În deschiderea interviului, s-au pus două întrebări de tip închis: „Cum vă numiți și ce vârstă aveți?” și „Ce funcție ocupați și de cât timp ocupați această funcție?”, care au avut scopul de a stabili identitatea angajaților care au fost subiecți de interviu. Acestea vizează detaliile referitoare la numele, vârsta, poziția ierarhică din cadrul companiei și anii de experiență. Prin această metodă s-a urmărit să se facă o prezentare cât mai clară a subiecților intervievați și să se aibă o mai bună înțelegere a acestora.

Din răspunsurile obținute, s-a observat că angajații intervievați aveau o vechime de peste 15 ani în instituție și au fost martori la adaptarea instituției la soluțiile on-line care au apărut treptat în lume. Această selecție a subiecților pentru interviu a fost realizată pentru a obține răspunsuri relevante și reprezentative pe subiectul lucrării. Astfel, publicul țintă a fost reprezentat de angajații care au trecut prin majoritatea proceselor de digitalizare și care au contribuit la adaptarea activităților instituției la noile tehnologii. Datorită vechimii lor în funcția publică, acești angajați

au fost considerați calificați să răspundă obiectiv și realist la întrebările adresate, care aveau ca scop validarea sau invalidarea ipotezelor de cercetare.

Datorită faptului că subiecții au parcursul profesional desfășurat în paralel cu dezvoltarea tehnologiei în România, îi face potriviți pentru a compara modul de desfășurare al activităților instituției din trecut, atunci când on-line-ul nu avea un impact major, cu modul de desfășurare al aceluiași activități prin intermediul soluțiilor ce implică utilizarea on-line-ului. Prin urmare, aceștia sunt capabili să facă diferența corect între cele două perioade, atât din prisma rezultatelor statistice, cât și din perspectiva experienței personale.

După ce s-a stabilit identitatea subiecților de interviu, s-a trecut la o serie de întrebări deschise care au avut ca scop colectarea de informații detaliate despre experiența lor legată de digitalizarea instituției și adaptarea la soluțiile on-line. Astfel, s-au obținut informații valoroase despre procesul de digitalizare a instituției, punctele tari și slabe ale acestui proces și modalitățile prin care s-a realizat adaptarea la noile tehnologii. De asemenea, subiecții intervievați au furnizat informații despre impactul digitalizării asupra activităților instituției și asupra calității serviciilor oferite publicului.

Au fost abordate mai multe subiecte în cadrul interviului, printre care serviciile on-line furnizate cetățenilor și companiilor, precum și impactul acestora asupra modului în care aceștia interacționează cu instituția. Lucru urmat a fi aflat prin intermediul întrebării cu numărul 3: „Ce servicii on-line oferiți cetățenilor și companiilor și cum acestea au influențat modul în care aceștia interacționează cu instituția dumneavoastră?”

Deși serviciile menționate pot fi găsite pe site-ul instituției sau în diverse documente care reglementează activitatea acesteia, scopul întrebării, pe de o parte, a fost de a observa serviciile care sunt aduse în discuție pentru a putea identifica prioritatea cu care sunt menționate acestea, din perspectiva angajatului instituției. Astfel s-a putut observa că subiecții au menționat în mod comun serviciile de eliberare a certificatelor de atestare fiscală, depunerea declarațiilor privind mijloacele de transport și imobilele, radierile de clădiri, autovehicule și terenuri, operațiuni practice de bază prin natura lor, dar care au fost considerate suficient de importante pentru a fi automatizate printr-un proces care implică on-line-ul.

Pe de altă parte, întrebarea respectivă a urmărit să afle legătura între digitalizarea serviciilor aduse în discuție și modul în care s-a schimbat interacțiunea între cetățeni/companii și DITL S1. Analizând răspunsurile, se poate observa o tendință pozitivă de abordare a subiectului din partea celor intervievați, mai exact în răspunsuri se observă că efectul acestui proces este unul pozitiv, de exemplu, cei mai mulți au adus în discuție reducerea aglomerației în instituția publică sau reducerea timpului de soluționare al dosarelor. Practic, aceste răspunsuri vin în sprijinul ipotezei 3 a cercetării: „Comunicarea online între DITL S1 și cetățeni poate reduce costurile și timpul necesar pentru procesarea cererilor și a plângerilor” ca să o valideze.

Mai mult, răspunsurile celor intervievați au oferit o perspectivă valoroasă asupra serviciilor care sunt considerate cele mai importante pentru automatizare și asupra beneficiilor pe care digitalizarea acestora le poate aduce. Aceste informații vor fi foarte utile pentru dezvoltarea viitoarelor soluții digitale care să răspundă nevoilor cetățenilor și companiilor și să îmbunătățească eficiența instituției în general.

Trecând la următoarea întrebare a interviului: „Care sunt principalele cerințe ale cetățenilor și firmelor în ceea ce privește efectuarea operațiunilor în mediul on-line, și cum le-ați îndeplinit?”, la prima vedere întrebarea pare a fi similară cu cea anterioară, însă dacă este analizată un pic mai în detaliu se poate observa că autorul a încercat prin această întrebare să identifice dacă coincid, necesitățile cetățenilor/firmelor în materie de operații administrative, cu ce este pus la dispoziție de către DITL S1 când vine vorba de servicii on-line. Întrebarea a fost adresată cu scopul de a compara informațiile obținute în acest punct cu răspunsurile întrebării cu nr. 4, iar în urma

comparației să se poată ajunge la o concluzie de moment, cu ajutorul căreia să se poată valida sau invalida ipotezele menționate inițial.

Din răspunsurile subiecților în cadrul acestei întrebări, s-a constatat un fapt îmbucurător, mai exact similaritatea cu răspunsurile întrebării anterioare, fiind menționate și de această dată: „cereri de eliberare certificate de atestare fiscală , declarații privind mijloacele de transport și imobile, adrese referitoare la bunurile deținute”. Acest fapt demonstrează direct că DITL S1 dă importanță și a răspuns exact nevoilor de bază și celor mai des întâlnite solicitări ale cetățenilor și firmelor. Referitor la a doua parte a întrebării răspunsul a fost aproape de la sine înțeles, însă subiecții au menționat și ei: „urmărire acestui lucru s-a redus fluxul de contribuabili la sediul instituției și a scăzut timpul de soluționare a dosarelor”, aceste operații fiind digitalizate a scăzut efortul de muncă și crescut eficiența efectuării operațiunilor administrative, confirmându-se astfel ipoteza 1: „Digitalizarea serviciilor fiscale și de impozite locale poate aduce beneficii semnificative pentru cetățeni și companii, îmbunătățind eficiența procesului de colectare și gestionare a impozitelor.”

Fiind întărită ideea cum că odată cu digitalizarea au fost vizibile numeroase beneficii, s-a început totuși analiza fenomenului, format datorită apariției on-line-ului, din mai multe puncte de vedere. Astfel că întrebarea nr. 5: „Care sunt principalele schimbări și provocări pe care digitalizarea le-a adus în ceea ce privește activitatea Direcției de Taxe și Impozite Locale Sector 1?” a fost adresată exact cu scopul de a analiza toate părțile existente ale procesului de digitalizare a instituției, indiferent de tentația pozitivă sau negativă predominantă.

În răspunsurile subiecților de data asta s-au identificat informații mixte, lucru datorat modului în care a fost făcută eșantionarea, mai exact legat de faptul că cei care au fost subiecții interviurilor au fost selectați din categorii diferite de activitate, cei ce lucrează direct cu publicul și cei ce lucrează în back-office.

Odată ce a fost posibilă comunicarea on-line, fiind scutit drumul până la ghișeu, angajații DITL S1 s-au aflat în situația de a se confrunța cu numeroase valuri de solicitări pe mail, cărora le-a fost dificil să le facă față, mai ales că majoritatea nu erau formulate pe probleme relevante ci mai mult de informare sau atenționare, dar care totuși trebuiau tratate cu aceeași seriozitate de către angajați, „multe solicitări pe e-mail care nu sunt tocmai conforme, asumate”, dezavantajul respectiv vine completat pe de altă parte de un avantaj și anume că aceste solicitări fiind trimise prin e-mail, rămân salvate în sistem și devin automat dovezi în cazul unei plângeri nefondate de comportament nepotrivit sau de nerezolvare a solicitării aduse la cunoștință, după cum afirmă și subiectul: „avem dovezi cum că s-a comunicat corect”.

O altă problemă adusă în discuție tot de angajați din back-office a fost legată de schimbarea modului de lucru și a instrumentelor cu care se operează, ce au creat dificultăți în desfășurarea activității uzuale: „Ca urmare a digitalizării instituției, au dispărut ștampilele în format fizic, iar cele digitale, de multe ori, nu sunt recunoscute de către instituțiile cu care interacționăm”. Când vine vorba de cealaltă categorie, cei ce au interacționat fizic cu cetățenii explicându-le cum funcționează noul sistem, despre site și avantajele pe care le oferă, aceștia nu au avut dificultăți în a explica noua abordare, totodată fiind o provocare în unele cazuri în care oamenii nu reușeau să înțeleagă conceptul on-line-ului în general: „noi angajații fiind obișnuiți să explicăm pe înțelesul tuturor informațiile necesare, decât că cetățenii au perceput mai greu uneori noua abordare, uneori reticienți”.

Plecând tot de la problematica reticienței contribuabililor care este enunțată în ipoteza 2: „Implementarea unui sistem de servicii publice on-line la nivelul DITL S1 a întâmpinat anumite obstacole, cum ar fi rezistența la schimbare și lipsa de pregătire a personalului, ceea ce a dus la o adopție lentă a serviciilor publice on-line.” s-a adresat întrebarea nr. 6: „Care sunt cele mai frecvente probleme sau întrebări pe care le primiți de la cetățeni și companii în legătură cu

serviciile online și cum le gestionați?”. Astfel urmărind ca cu ajutorul răspunsurilor la această întrebare să se afle realitatea din teren și dacă ipoteza se validează sau nu.

Cele mai multe din răspunsuri au transmis nevoia cetățenilor de a înțelege cum funcționează platforma on-line, din motivul clar al lipsei de educație în ceea ce privește sfera tehnologiei în general: „cei mai mulți întreabă cum să facă contul, cum funcționează acesta” sau „care sunt pașii, care sunt timpii de așteptare” fapt care denotă totuși și o inițiativă, demnă de apreciat, din partea contribuabililor de a învăța ce presupune procesul digitalizării.

Totuși, toate problemele și întrebările apărute din partea cetățenilor sau a firmelor, sunt gestionate în limita posibilităților fiecare în parte, acestea din urmă având parte de „suport prin mail sau call center”, observându-se încă nevoia de a comunica cu un operator când vine vorba de încrederea în răspunsurile acordate prin e-mail sau robotului automatizat din call center: „oamenii insistă să vorbească cu un operator uman pentru a se asigura suplimentar că informația primită prin orice altă metodă este validă sau că problema lor este rezolvată”. Chiar și în ciuda acestor situații, angajații DITL S1 oferă suportul necesar astfel încât solicitantul să fie mulțumit. Așadar, cu ajutorul răspunsurilor analizate de la această întrebare, ipoteza 2 poate fi parțial invalidată, demonstrându-se exact contrariul, dar totuși existând încă o întrebare cu ajutorul căreia se va putea invalida total sau nu.

În cea de a doua parte a interviului, mai exact la întrebarea cu nr. 7: „Ce măsuri ați implementat pentru a asigura securitatea datelor cu caracter personal ale cetățenilor și companiilor care interacționează cu instituția dumneavoastră on-line?” intenția a fost de a afla cât de în serios se tratează subiectul protecției datelor cu caracter personal.

Prin urmare, s-a observat o abordare riguroasă în legătură cu subiectul întrebării, în discuție au fost aduse normele de reglementare atât naționale cât și cele europene, „Prelucrarea datelor cu caracter personal de către organele fiscale centrale și locale se realizează cu respectarea prevederilor Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor), cu modificările ulterioare, în scopul exercitării atribuțiilor de administrare a creanțelor fiscale”. În același context, s-a abordat și importanța respectării secretului fiscal și ce presupune acesta, plus alte proceduri reglementate de Codul de procedură fiscală, art. 11 legea 2007/2015. În ceea ce privește măsurile concrete implementate pentru protejarea datelor cu caracter personal, intervievații au menționat o serie de politici și proceduri interne care sunt aplicate cu strictețe. Printre acestea se numără criptarea datelor, autentificarea cu doi factori și monitorizarea permanentă a accesului la informații sensibile.

De asemenea, instituția are un departament specializat în protecția datelor cu caracter personal și organizează periodic sesiuni de formare pentru angajați, pentru a le îmbunătăți competențele în acest domeniu. În plus, se efectuează revizuirii periodice ale politicilor de securitate a datelor, pentru a se asigura că acestea sunt actualizate și în conformitate cu cele mai recente reglementări.

Trecând de aspectele de reglementare legislativă a activității, cu intenția de a afla perspectiva de ansamblu a instituției, a fost adresată întrebarea cu nr. 8: „A evoluat administrația publică locală în contextul digitalizării și care sunt principalele direcții în care veți dezvolta serviciile online în viitor?”. În răspunsurilor primite s-a putut observa o aprobare clară din partea subiecților când vine vorba de evoluția administrației publice locale odată cu aplicarea noțiunii de on-line, pentru că digitalizarea a adus un plus de eficiență și transparență în activitatea instituției, facilitând accesul cetățenilor la servicii și informații importante. Totodată, au indicat că dezvoltarea serviciilor online este o prioritate pentru instituție, cu accent pe simplificarea procedurilor și creșterea gradului de interacțiune cu cetățenii.

De asemenea, subiecții intervievați au evidențiat importanța dezvoltării serviciilor online pentru a crește gradul de satisfacție al cetățenilor, care au devenit tot mai exigenți în ultimii ani în ceea ce privește accesibilitatea și calitatea serviciilor publice. Printre direcțiile de dezvoltare menționate s-au numărat extinderea gamelor de servicii online disponibile, îmbunătățirea platformelor existente și crearea unor soluții personalizate pentru nevoile specifice ale cetățenilor. „În viitor, principalele direcții în ceea ce privește dezvoltarea serviciilor online sunt interconectarea bazelor de date și educarea contribuabililor, astfel încât aceștia să prefere serviciile online și să dispară cozile la ghișee”. Cu ajutorul informațiilor obținute, ipoteza 1 a putut fi validată din nou.

Pentru ca activitatea DITL S1 să se desfășoare în cel mai eficient mod, ar trebui să existe interes și implicare de ambele părți, iar aici este vorba despre cetățeni, care au un rol foarte important în cadrul acestui proces. De aici și întrebarea cu nr. 9: „Cum cetățenii și companiile ar putea să se implice în dezvoltarea serviciilor online și cum îi implicați în procesul de dezvoltare și îmbunătățire a acestora?”.

În majoritatea răspunsurilor primite, soluția pentru a se putea dezvolta serviciile online a fost simpla accesare a platformei, în ideea în care un număr mai mare de accesări poate să demonstreze interesul acestora pentru acest tip de serviciu, care atrage după sine automat și dezvoltarea în zona respectivă, „Înrolarea în sistemele online și accesarea acestora în relația cu instituțiile publice, a cât mai multor contribuabili, ar ajuta la dezvoltarea și digitalizarea permanentă a cât mai multor UAT-uri”. Practic, acest lucru ar putea duce la o creștere a solicitărilor de servicii online, ceea ce ar putea conduce la o dezvoltare și îmbunătățire continuă a acestora.

Pe lângă accesarea platformelor online, s-a menționat și importanța feedback-ului din partea cetățenilor și companiilor, astfel încât aceștia să poată să-și exprime opinia și să ofere sugestii de îmbunătățire a serviciilor existente sau de introducere a altora noi. În acest sens, s-a subliniat necesitatea unei comunicări eficiente și transparente între instituții și cetățeni, astfel încât să se poată înțelege nevoile și așteptările acestora.

Prin urmare, s-a elaborat o soluție practică, și anume chestionarul de evaluare (Anexa 5), care poate fi accesat pe platforma online a instituției, și cu ajutorul căruia instituția poate colecta părerile de la cetățeni și companii, care pot oferi informații utile pentru îmbunătățirea serviciilor online existente și pentru dezvoltarea altora noi. De asemenea, s-a menționat importanța unei implicări active a companiilor și a mediului de afaceri în procesul de digitalizare a serviciilor publice, prin intermediul parteneriatelor și colaborărilor cu instituțiile publice. Toate aceste sugestii și idei ar putea contribui la dezvoltarea și îmbunătățirea serviciilor online, în beneficiul tuturor cetățenilor și companiilor implicate.

Pregătirea și formarea personalului DITL S1 pentru a face față schimbărilor aduse de digitalizare au fost un proces esențial pentru a asigura succesul implementării platformelor și serviciilor online. Pentru a analiza totuși cum a decurs procesul, din interior, a fost adresată întrebarea cu nr. 10: „Cum a decurs pregătirea și formarea personalului Direcției de Taxe și Impozite Locale Sector 1 pentru a face față schimbărilor aduse de digitalizare?”.

S-a constatat că în cadrul acestui proces s-au desfășurat o serie de activități, inclusiv cursuri de formare, instruirii și seminarii, care au avut ca scop înțelegerea tehnologiilor informației și comunicațiilor și a schimbărilor aduse de acestea în activitatea cotidiană a instituției, „Personalul a primit instruirii în domenii precum securitatea informatică, utilizarea sistemelor informatice, gestionarea bazelor de date și a programelor specializate, dar și comunicarea eficientă cu cetățenii prin intermediul platformelor online”. Astfel, au fost formate echipe specializate în digitalizarea proceselor administrative, inclusiv înregistrarea electronică a declarațiilor fiscale și emiterea certificatelor online, care au avut un rol crucial în implementarea și dezvoltarea serviciilor online. În același timp, s-a acordat o atenție deosebită identificării nevoilor specifice ale personalului și adaptării procesului de formare în funcție de acestea. În acest sens, „s-au organizat sesiuni de

training personalizate”, care să acopere nevoile individuale ale angajaților și să asigure o pregătire corespunzătoare pentru utilizarea sistemelor și platformelor online.

De asemenea, a fost necesară și o schimbare a culturii organizaționale, astfel încât personalul să fie motivat și să accepte schimbările aduse de digitalizare. Astfel, s-au promovat valori precum eficiența, transparența și comunicarea deschisă, care să asigure o colaborare eficace între instituție și cetățeni.

Prin analiza răspunsurilor respondenților la această întrebare se poate invalida total ipoteza 2. Pregătirea și formarea personalului a fost un factor esențial în succesul implementării serviciilor online în cadrul DITL S1. Acestea au inclus o serie de activități care au avut ca scop pregătirea angajaților pentru utilizarea tehnologiilor informației și comunicațiilor, adaptarea proceselor administrative și dezvoltarea unei culturi organizaționale orientate spre eficiență și transparență.

În continuarea interviului s-a discutat despre avantaje și dezavantaje ale digitalizării taxelor și impozitelor, adresându-se întrebarea: „Care sunt avantajele și dezavantajele administrării online a taxelor și impozitelor locale?”. Așadar, s-au identificat avantaje și dezavantaje resimțite de ambele părți, a contribuabililor cât și a instituțiilor publice.

În ceea ce privește avantajele administrării online a taxelor și impozitelor locale, una dintre cele mai evidente este „simplificarea procesului de plată”. Prin intermediul unui sistem de plată online, contribuabilii pot să-și achite taxele și impozitele într-un mod mai rapid și mai eficient decât prin metodele tradiționale, cum ar fi plățile prin ghișee sau prin poștă.

În plus, administrarea online a taxelor și impozitelor locale poate fi mai convenabilă pentru contribuabili, deoarece aceștia „pot să-și gestioneze conturile lor fiscale de la distanță”, în orice moment și oriunde ar fi. Acest lucru poate reduce semnificativ timpul și costurile asociate cu deplasările la birourile fiscale și poate fi o opțiune mai accesibilă pentru persoanele cu dizabilități sau pentru cele care locuiesc în zone îndepărtate.

Cât despre avantajele pentru instituțiile publice, administrarea online a taxelor și impozitelor locale duce la o eficientizare și o automatizare a proceselor de colectare a taxelor, reducând astfel cheltuielile cu personalul și creșterea veniturilor fiscale. De asemenea, administrarea online „ajută la reducerea evaziunii fiscale prin simplificarea și centralizarea proceselor de monitorizare și colectare a datelor fiscale”.

Cu toate acestea, există și dezavantaje asociate cu administrarea online a taxelor și impozitelor locale. Unul dintre cele mai importante dezavantaje este „riscul de fraude și de încălcări ale securității cibernetice”. Astfel, este necesară o securitate ridicată pentru a proteja informațiile fiscale sensibile ale contribuabililor.

Mai mult decât atât, există și riscul ca „persoanele mai în vârstă sau cele care nu sunt obișnuite cu tehnologia să aibă dificultăți în utilizarea sistemelor de plată online”, ceea ce poate duce la o excludere socială și o inegalitate a accesului la serviciile fiscale.

Prin urmare, administrarea online a taxelor și impozitelor locale poate fi benefică atât pentru contribuabili, cât și pentru instituțiile publice, dar este important să se țină cont atât de avantajele, cât și de dezavantajele acestui proces pentru a se asigura o implementare corectă și sigură a sistemelor fiscale online.

Interviul s-a finalizat cu o întrebare deschisă: „Cum ați îmbunătăți eficiența procesului de colectare a taxelor și impozitelor locale prin intermediul administrării online?”, această întrebare a fost adresată cu intenția de a obține, direct de la cei care operează, o perspectivă asupra modului în care administrația locală poate folosi tehnologia și soluțiile online pentru a îmbunătăți eficiența procesului de colectare a taxelor și impozitelor locale.

Un răspuns comun al subiecților a fost posibilitatea de a implica menționarea diferitelor instrumente și soluții software disponibile pentru a automatiza procesele de colectare și raportare a datelor fiscale, precum și modul în care acestea pot fi integrate în sistemele existente ale autorităților locale. Mai exact: „Procesul de colectare a impozitelor și taxelor locale prin intermediul platformei online urmează să fie îmbunătățit prin crearea posibilității achitării acestora direct din platforma Avansis online în contul personal.”, ajutând astfel cetățenii prin ușurarea efectuării plăților.

De asemenea, subiecții au subliniat faptul că administrarea online a taxelor și impozitelor locale poate îmbunătăți transparența și accesibilitatea informațiilor fiscale pentru cetățeni, prin „furnizarea unor instrumente de raportare și monitorizare a datelor fiscale, disponibile 24/7”. Prin intermediul acestor soluții online, autoritățile locale pot reduce costurile administrative, eliminând necesitatea deplasării cetățenilor la birourile fiscale și reducând timpul necesar pentru procesarea datelor fiscale, ceea ce poate duce la o îmbunătățire semnificativă a eficienței procesului de colectare a impozitelor și taxelor locale, validându-se astfel din nou ipoteza 3.

Un alt aspect important menționat de subiecți este faptul că administrarea online a taxelor și impozitelor locale poate îmbunătăți și comunicarea cu cetățenii, prin „furnizarea de informații actualizate și personalizate cu privire la starea și plățile impozitelor și taxelor locale”. Această comunicare eficientă poate duce la o creștere a încrederii cetățenilor în autoritățile locale și la o îmbunătățire a relației dintre acestea și comunitatea locală.

În cele din urmă, prin administrarea online a taxelor și impozitelor locale, autoritățile locale pot îmbunătăți eficiența procesului de colectare a acestora și pot oferi un serviciu mai bun și mai accesibil cetățenilor. Utilizarea soluțiilor online poate reduce costurile administrative și poate duce la o îmbunătățire a transparenței și comunicării cu cetățenii, fiind astfel un pas important în modernizarea administrației publice locale.

Așadar, în urma analizei datelor, ipotezele 1 și 3 au fost confirmate, pe când ipoteza 2 a fost invalidată prin intermediul întrebărilor din interviul aplicat.

Astfel:

Ipoteza 1 - „*Digitalizarea serviciilor fiscale și de impozite locale poate aduce beneficii semnificative pentru cetățeni și companii, îmbunătățind eficiența procesului de colectare și gestionare a impozitelor.*” a fost confirmată prin intermediul întrebărilor: nr.4 „*Care sunt principalele cerințe ale cetățenilor și firmelor în ceea ce privește efectuarea operațiunilor în mediul online, și cum le-ați îndeplinit?*” și nr. 8 „*A evoluat administrația publică locală în contextul digitalizării și care sunt principalele direcții în care veți dezvolta serviciile online în viitor?*” la care majoritatea respondenților au indicat că digitalizarea serviciilor fiscale și de impozite locale poate aduce beneficii semnificative pentru ei, aducând în discuție exemple relevante și practice care să susțină evoluția acesteia.

Ipoteza 2 - „*Implementarea unui sistem de servicii publice online la nivelul DITL S1 a întâmpinat anumite obstacole, cum ar fi rezistența la schimbare și lipsa de pregătire a personalului, ceea ce a dus la o adopție lentă a serviciilor publice online.*” a fost invalidată prin întrebările: nr. 6 „*Care sunt cele mai frecvente probleme sau întrebări pe care le primiți de la cetățeni și companii în legătură cu serviciile online și cum le gestionați?*” și nr. 10 „*Cum a decurs pregătirea și formarea personalului Direcției de Taxe și Impozite Locale Sector 1 pentru a face față schimbărilor aduse de digitalizare?*”, din răspunsurile cărora, mesajul transmis a indicat exact opusul ipotezei, implementarea desfășurându-se fără mari probleme, personalul fiind pregătit corespunzător pentru a face față schimbărilor aduse de digitalizare, iar rezistența la schimbare, deși a existat, a fost în proporții prea mici ca să pună probleme implementării.

Ipoteza 3 - „Comunicarea online între DITL S1 și cetățeni poate reduce costurile și timpul necesar pentru procesarea cererilor și a plângerilor” a fost confirmată cu ajutorul întrebărilor: nr. 3 „Ce servicii online oferiți cetățenilor și companiilor și cum acestea au influențat modul în care aceștia interacționează cu instituția dumneavoastră?” și nr. 12 „Cum ați îmbunătăți eficiența procesului de colectare a taxelor și impozitelor locale prin intermediul administrării online?”, deoarece răspunsurile primite au inclus mențiuni clare care indică că comunicarea online între DITL S1 și cetățeni poate reduce costurile și timpul necesar pentru procesarea cererilor și a plângerilor.

Concluzii

Cercetarea de față a avut drept scop de a analiza modul în care noțiunea de online poate fi aplicată la nivelul administrației publice locale prin intermediul unui studiu de caz și propunerea de modalități de îmbunătățire continuă a serviciilor prin intermediul soluțiilor online.

Prin obiectivele propuse inițial autorul a reușit:

- Să identifice avantajele și dezavantajele survenite în urma tranziției spre digitalizarea administrației publice.
- Să cuantifice impactul utilizării platformelor online asupra eficienței și eficacității DITL S1, prin utilizarea unor metode de cercetare cantitative și calitative. În urma analizării datelor, s-a confirmat că folosirea platformelor online a dus la o diminuare semnificativă a timpului și costurilor necesare pentru procesarea cererilor și plângerilor.
- Să determine cum a decurs implementarea platformelor online în cadrul Direcției impozite și taxe locale sector 1, prin intermediul studiului de caz.

Obiectivul final al lucrării de cercetare a fost să ofere sugestii de îmbunătățire a accesibilității și utilizării platformelor online ale DITL S1, pe baza feedback-ului obținut prin intermediul interviurilor, care au inclus și aspecte negative și sugestii de îmbunătățire din partea subiecților implicați.

Autorul consideră că digitalizarea administrației publice este un aspect deosebit de important al vieții moderne. Toată lumea își dorește produse, experiențe sau servicii de înaltă calitate în mediul online. Atunci când vine vorba despre definirea acestui concept, încep contradicțiile, dat fiind faptul că termenul de calitate este unul complex, dinamic și poate presupune lucruri distincte pentru persoane diferite. Analizând din toate perspectivele, însă, ajungem la concluzia că pentru menținerea unui nivel superior de calitate în administrația publică digitală, este nevoie de un proces continuu de îmbunătățire a serviciilor.

Așadar, în contextul acestei lucrări de cercetare, procesul de obținere a unui nivel înalt de calitate în administrația publică digitală ar trebui privit ca o continuitate în care punctul de plecare pentru îmbunătățirea calității serviciilor digitale trebuie să fie întotdeauna - identificarea gradului de satisfacție al cetățenilor în raport cu aceste servicii, urmat apoi de propunerea modalităților de îmbunătățire a aspectului studiat.

Două dintre ipotezele lucrării de cercetare au fost validate prin intermediul întrebărilor din interviu, în timp ce ipoteza 2 a fost invalidată deoarece subiecții au furnizat exemple relevante care contraziceau această ipoteză. După interpretarea datelor și validarea/invalidarea ipotezelor, autorul și-a format o imagine clară asupra implementării procesului de digitalizare a administrației publice. Acesta a formulat, de asemenea, câteva propuneri de îmbunătățire continuă a acestor servicii, după cum urmează:

- Continuarea dezvoltării și actualizării platformei online, pentru a integra tehnologiile și funcționalitățile cele mai noi și utile, astfel încât utilizatorii să poată beneficia de servicii moderne și de înaltă calitate.
- Inițierea unor strategii, cu scopul de a implementa o mai bună promovare a platformei existente, pentru a crește gradul de utilizare și a reduce timpul necesar pentru a obține serviciile dorite;
- Implementarea unor opțiuni suplimentare pentru plata online a taxelor și impozitelor, cu posibilitatea de a efectua plăți în rate sau prin intermediul mai multor metode de plată electronice.

- Introducerea unor programe de formare și instruire pentru utilizatorii care nu sunt foarte familiarizați cu mediul online, astfel încât să poată accesa și utiliza cu ușurință platforma și serviciile acesteia.

Aplicarea acestor sugestii de îmbunătățire ar avea ca rezultat îmbunătățirea calității serviciilor oferite cetățenilor, creșterea nivelului de performanță și cel mai semnificativ, sporirea gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor DITL S1.

O limită a cercetării a fost determinată de faptul că nu s-au inclus în analiză mai mulți subiecți în cadrul interviului. Deși autorul a încercat să acopere un eșantion cât mai larg, sunt o mulțime de angajați din cadrul DITL S1 care s-au confruntat cu o multitudine de situații și ar avea ceva de spus în plus pe lângă cele analizate. Acest lucru poate impacta generalizarea rezultatelor obținute și posibilitatea acestora de a fi aplicate în contexte diferite. De asemenea, s-ar putea ca datele colectate să nu fie relevante pentru alte autorități publice locale din cauza diferențelor semnificative în dimensiune, resurse și competențe între acestea.

În concluzie, procesul de digitalizare a administrației publice este un efort continuu, care presupune o implicare neîntreruptă și ne permite să ne axăm asupra acțiunilor de astăzi pentru a asigura succesul de mâine.

Anexe

ANEXA 1 - Acte normative de principiu si de reglementare

Intrarea în vigoare	Act normativ	Observații
21.11.1991	Constituția României, art. 31 privind dreptul la informație	Republicată în M.O. nr. 767 din 31.10.2003
22.12.2001	Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public	
01.02.2002	O.G. nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor	
08.03.2002	Norme metodologice din 07.02.2002 de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public	
21.04.2003	Legea nr. 161/2003 privind unele măsuri pentru asigurarea transparenței în exercitarea demnităților publice, a funcțiilor publice și în mediul de afaceri, prevenirea și sancționarea corupției	
10.05.2003	O.U.G. nr. 27/2003 privind procedura aprobării tacite	
09.03.2005	O.U.G. nr. 14/2005 privind modificarea formularelor pentru declarația de avere și pentru declarația de interese	Abrogată de art. 36 din Legea nr. 176/2010 din 05.09.2010
10.03.2005	O.U.G. nr. 15/2005 privind unele măsuri pentru ocuparea prin concurs a funcțiilor publice vacante din cadrul autorităților și instituțiilor publice	
21.05.2005	Legea nr. 130/2005 pentru aprobarea O.U.G. nr. 15/2005 privind unele măsuri pentru ocuparea prin concurs a funcțiilor publice vacante din cadrul autorităților și instituțiilor publice implicate în implementarea angajamentelor asumate prin negocierile pentru aderarea României la Uniunea Europeană	
15.05.2006	O.U.G. nr. 34/2006 privind atribuirea contractelor de achiziție publică, a contractelor de concesiune de lucrări publice și a contractelor de concesiune de servicii	
27.12.2006	Ordin al Ministerului Finantelor Publice nr. 2.052 bis/2006 privind aprobarea unor formulare tipizate pentru stabilirea, constatarea, controlul, încasarea și	Se completează cu Ordinul nr. 528/2006 privind formularele tipizate

	urmărirea impozitelor și taxelor locale, precum și a altor venituri ale bugetelor locale	
01.01.2007	Legea nr. 273/2006 privind finanțele publice locale	
20.02.2007	Legea nr. 215/2001 republicată privind organizarea și funcționarea administrației publice locale	Lege republicată
08.05.2007	Legea nr. 109/2007 privind reutilizarea informațiilor din instituțiile publice	
30.01.2008	Legea nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap	Lege republicată
01.06.2009	O.U.G. nr. 49/2009 privind libertatea de stabilire a prestatorilor de servicii și libertatea de a furniza servicii în România	Ordonanța transpune în dreptul intern directiva UE nr. 2006/ 123/CE privind serviciile în cadrul pieței interne.
23.04.2010	Legea nr. 68/2010 pentru aprobarea O.U.G. nr. 49/2009 privind libertatea de stabilire a prestatorilor de servicii și libertatea de a furniza servicii în România	
28.04.2010	H.G. nr. 195/2010 privind aprobarea Strategiei naționale, e-România"	Strategia națională e-România" și „e-Guvernare"
05.09.2010	Legea nr. 176/2010 privind integritatea în exercitarea funcțiilor și demnităților publice, pentru modificarea și completarea Legii nr. 144/2007 privind înființarea, organizarea și funcționarea Agenției Naționale de Integritate	
30.12.2011	O.U.G. nr. 117/2011 privind constituirea infrastructurii comune de comunicații electronice a statului	Respinsă de Legea nr. 139/2012 din 22.07.2012
03.12.2013	Legea nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică	Lege republicată

ANEXA 2 - bugetul Direcției de Taxe și Impozite Sector 1

DIRECȚIA GENERALĂ DE IMPOZITE ȘI TAXE LOCALE A SECTORULUI 1-BUCUREȘTI
 DIRECȚIA ECONOMICĂ
 SERVICIUL BUGET FINANCIAR SALARIZARE
 Nr. _____
 Formular: 1108

ANEXĂ LA HOTĂRÂREA CONSILIULUI LOCAL AL SECTORULUI 1
 Nr. 95 28 APR 2021
 PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ
 Daniel Constantin Cioba

BUGETUL
 PE TITLURI DE CHELTUIELI, ARTICOLE ȘI ALINEATE, PE ANUL 2021 ȘI ESTIMĂRI PENTRU ANII 2022-2024

Anexa Nr. 1.2.1.2.3

DENUMIREA INDICATORILOR	Cod indicator	Buget 2021								Estimari	
		PREVEDERI ANUALE		PREVEDERI TRIMESTRIALE				2022	2023	2024	
		TOTAL	din care credite bugetare destinate stingerii plăților restante	Trim I	Trim II	Trim III	Trim IV				
TOTAL CHELTUIELI (SECTIUNEA DE FUNCȚIONARE+SECTIUNEA DE DEZVOLTARE)		24,783.00	0.00	5,745.23	8,314.77	5,525.00	5,198.00	26,111.00	27,417.00	28,760.00	
SECTIUNEA DE FUNCȚIONARE (cod 01+79+85)		24,057.00	0.00	5,745.23	7,792.77	5,321.00	5,198.00	25,188.00	26,448.00	27,743.00	
CHELTUIELI CURENTE (cod 10+20+30+40+50+51SF+55SF+57+59)	01	24,066.03	0.00	5,754.26	7,792.77	5,321.00	5,198.00	25,188.00	26,448.00	27,743.00	
TITLUL I CHELTUIELI DE PERSONAL (cod 10.01+10.02+10.03)	10	20,170.00	0.00	4,958.70	5,579.30	4,850.00	4,782.00	21,095.00	22,150.00	23,237.00	
Cheltuieli salariale in bani (cod 10.01.01+10.01.03 la 10.01.08 +10.01.10 la 10.01.16 +10.01.30)	10.01	19,730.00	0.00	4,850.77	5,452.23	4,745.00	4,682.00	20,366.00	21,385.00	22,435.00	
Salarii de baza	10.01.01	18,437.00	0.00	4,458.04	5,021.96	4,500.00	4,457.00	19,010.00	19,862.00	20,943.00	
Indemnizatie de conducere	10.01.03	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
Spor de vechime	10.01.04	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
Sporuri pentru conditii de munca	10.01.05	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
Alte sporuri	10.01.06	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
Ore suplimentare	10.01.07	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
Fond de premii	10.01.08	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
Indemnizatie de vacanta	10.01.09	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
Fond pentru posturi ocupate prin cumul	10.01.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
Fond aferent platii cu ora	10.01.11	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
Indemnizati platiti unor persoane din afara unitatii	10.01.12	3.00	0.00	0.00	3.00	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00	
Indemnizati de delegare	10.01.13	20.00	0.00	0.00	10.00	5.00	5.00	21.00	22.00	23.00	
Indemnizati de detasare	10.01.14	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
Alocatii pentru transportul la si de la locul de munca	10.01.15	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
Alocatii pentru locuinte	10.01.16	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
Indemnizatia de hrana	10.01.17	570.00	0.00	141.09	168.91	140.00	120.00	598.00	628.00	658.00	
Alte drepturi salariale in bani	10.01.30	700.00	0.00	251.64	248.36	100.00	100.00	732.00	768.00	806.00	
Cheltuieli salariale in natura (cod 10.02.01 la 10.02.05+10.02.30)	10.02	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	268.00	281.00	295.00	
Tichete de masa *)	10.02.01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
Norme de hrana	10.02.02	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	

800146
Pald

Uniforme si echipament obligatoriu	10.02.03	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Locuinta de serviciu folosita de salariat si familia sa	10.02.04	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Transportul la si de la locul de munca	10.02.05	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Vouchere de vacanță	10.02.06	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	268.00	281.00	295.00
Alte drepturi salariale in natura	10.02.30	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Contributii (cod 10.03.01 la 10.03.06)	10.03	440.00	0.00	107.93	127.07	105.00	100.00	461.00	484.00	507.00
Contributii de asigurari sociale de stat	10.03.01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Contributii de asigurari de somaj	10.03.02	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Contributii de asigurari sociale de sanatate	10.03.03	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Contributii de asigurari pentru accidente de munca si boli profesionale	10.03.04	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Prime de asigurare viata plătite de angajator pentru angajați	10.03.05	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Contributii pentru concedii si indemnizatii	10.03.06	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Contributia asiguratorie pentru munca	10.03.07	440.00	0.00	107.93	127.07	105.00	100.00	461.00	484.00	507.00
TITLUL II BUNURI SI SERVICII (cod 20.01 la 20.06+20.09 la 20.16+20.18 la 20.25+20.27+20.30)	20	3,751.03	0.00	759.91	2,169.12	436.00	386.00	3,941.00	4,138.00	4,338.00
Bunuri si servicii (cod 20.01.01 la 20.01.09+20.01.30)	20.01	2,421.00	0.00	252.64	1,672.36	273.00	223.00	2,538.00	2,664.00	2,793.00
Furnituri de birou	20.01.01	150.00	0.00	2.13	112.87	25.00	10.00	157.00	165.00	173.00
Materiale pentru curatenie	20.01.02	26.00	0.00	0.00	10.00	8.00	8.00	27.00	28.00	29.00
Incalzit, iluminat si forta motrica	20.01.03	230.00	0.00	0.00	170.00	40.00	20.00	240.00	252.00	264.00
Apa, canal si salubritate	20.01.04	25.00	0.00	0.12	14.88	5.00	5.00	26.00	27.00	28.00
Carburanti si lubrifianti	20.01.05	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4.00	4.00	4.00
Piese de schimb	20.01.06	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Transport	20.01.07	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Posta, telecomunicatii, radio, tv, internet	20.01.08	1,380.00	0.00	121.41	1,128.59	70.00	60.00	1,445.00	1,517.00	1,591.00
Materiale si prestari de servicii cu caracter functional	20.01.09	340.00	0.00	124.95	135.05	40.00	40.00	356.00	374.00	392.00
Alte bunuri si servicii pentru intretinere si functionare	20.01.30	270.00	0.00	4.03	100.97	85.00	80.00	283.00	297.00	312.00
Reparatii curente	20.02	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Hrana (cod 20.03.01+20.03.02)	20.03	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Hrana pentru oameni	20.03.01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Hrana pentru animale	20.03.02	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Medicamente si materiale sanitare (cod 20.04.01 la 20.04.04)	20.04	61.00	0.00	13.19	27.81	10.00	10.00	64.00	67.00	69.00
Medicamente	20.04.01	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	1.00	1.00
Materiale sanitare	20.04.02	40.00	0.00	11.21	18.79	5.00	5.00	42.00	44.00	46.00
Reactivi	20.04.03	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Dezinfectanti	20.04.04	20.00	0.00	1.98	8.02	5.00	5.00	21.00	22.00	23.00
Bunuri de natura obiectelor de inventar (cod 20.05.01+20.05.03+20.05.30)	20.05	52.00	0.00	1.37	30.63	10.00	10.00	55.00	58.00	61.00
Uniforme si echipament	20.05.01	2.00	0.00	0.00	2.00	0.00	0.00	2.00	2.00	2.00
Lenjerie si accesorii de pat	20.05.03	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Alte obiecte de inventar	20.05.30	50.00	0.00	1.37	28.63	10.00	10.00	53.00	56.00	59.00
Deplasari, detasari, transferari (cod 20.06.01+20.06.02)	20.06	2.00	0.00	0.00	2.00	0.00	0.00	2.00	2.00	2.00
Deplasari interne, detașări, transferări	20.06.01	2.00	0.00	0.00	2.00	0.00	0.00	2.00	2.00	2.00
Deplasari în străinătate	20.06.02	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Materiale de laborator	20.09	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Cercetare-dezvoltare	20.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00



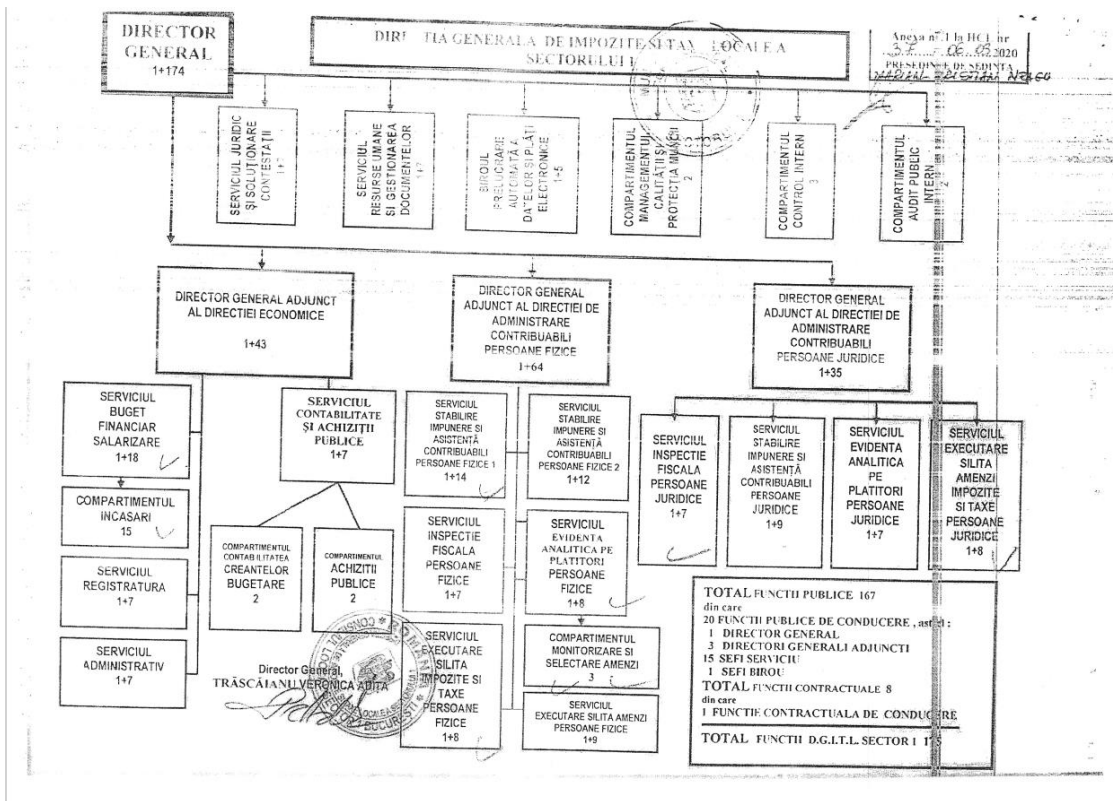
000147

[Handwritten signature]

INTERVIUL

- 1. Cum va numiți și ce vârstă aveți?**
- 2. Ce funcție ocupați și de cat timp ocupați această funcție?**
- 3. Ce servicii online oferiți cetățenilor și companiilor și cum acestea au influențat modul în care aceștia interacționează cu instituția dumneavoastră?**
- 4. Care sunt principalele cerințe ale cetățenilor și firmelor în ceea ce privește efectuarea operațiunilor în mediul online, și cum le-ați îndeplinit?**
- 5. Care sunt principalele schimbări și provocări pe care digitalizarea le-a adus în ceea ce privește activitatea Direcției de Taxe și Impozite Locale Sector 1?**
- 6. Care sunt cele mai frecvente probleme sau întrebări pe care le primiți de la cetățeni și companii în legătură cu serviciile online și cum le gestionați?**
- 7. Ce măsuri ați implementat pentru a asigura securitatea datelor cu caracter personal ale cetățenilor și companiilor care interacționează cu instituția dumneavoastră online?**
- 8. A evoluat administrația publică locală în contextul digitalizării și care sunt principalele direcții în care veți dezvolta serviciile online în viitor?**
- 9. Cum cetățenii și companiile ar putea să se implice în dezvoltarea serviciilor online și cum îi implicați în procesul de dezvoltare și îmbunătățire a acestora?**
- 10. Cum a decurs pregătirea și formarea personalului Direcției de Taxe și Impozite Locale Sector 1 pentru a face față schimbărilor aduse de digitalizare?**
- 11. Care sunt avantajele și dezavantajele administrării online a taxelor și impozitelor locale?**
- 12. Cum ați îmbunătăți eficiența procesului de colectare a taxelor și impozitelor locale prin intermediul administrării online?**

ANEXA 4 – Organigrama



ANEXA 5 – CHESTIONAR DE EVALUARE

DIRECȚIA GENERALĂ DE IMPOZITE ȘI TAXE LOCALE A SECTORULUI 1 se preocupă permanent de a îmbunătăți calitatea serviciilor pe care vi le oferă și acordă o importanță deosebită cunoașterii și satisfacerii cerințelor dumneavoastră.

În vederea implementării unor măsuri eficiente și asigurarea unor servicii de calitate, vă adresăm spre completare prezentul chestionar.

Categorii de cetățeni*

- Tineri 18-25 ani
- Adulți 26-60 ani
- Vârstnici peste 60 ani

- 1. Cum apreciați modul de comunicare al personalului instituției cu care ați interacționat?*
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

- 2. Cum apreciați calitatea răspunsului (profesionalismul, imparțialitatea, obiectivitatea) la solicitările dumneavoastră?*
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

- 3. Cum apreciați timpul de așteptare până la preluarea solicitării dumneavoastră de către personalul instituției?*
- 1
- 2
- 3
- 4

- 5
- 4. Ați utilizat până în prezent vreun serviciu online oferit de instituția noastră prin accesarea platformei: <https://online.impozitelocale1.ro> ? Dacă răspunsul este DA, cum apreciați performanța serviciilor oferite?*
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 5. Cât de mult răspund așteptărilor dumneavoastră, informațiile postate pe site-ul instituției, www.impozitelocale1.ro?*
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6. Cum evaluați modalitățile de plată online a impozitelor și taxelor locale, oferite de instituția noastră?*
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 7. Enumerați ce aspecte de îmbunătățit considerați că ar trebui implementate în instituția noastră?

References

- [1] C. C. Manda, Elemente de știința administrației, București: Editura Universul Juridic, 2012.
- [2] C. Vrabie, E-Guvernarea în municipiile României., București: Editura Pro Universitaria, 2015.
- [3] „fonduri-ue.ro,” [Interactiv]. Available: <https://www.fonduri-ue.ro/pndr-2014>. [Accesat 03 2023].
- [4] C. C. Manda, Teoria administrației publice, București: C.H.Beck, 2013.
- [5] „europa.eu,” [Interactiv]. Available: https://reform-support.ec.europa.eu/what-we-do/public-administration-and-governance_ro. [Accesat 03 2023].
- [6] Guvernul României, „Legislatie.just.ro,” [Interactiv]. Available: <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/215925>. [Accesat 03 2023].
- [7] „Ministerul Finanțelor,” [Interactiv]. Available: https://mfinante.gov.ro/despre-minister?p_p_id=com_liferay_portal_search_web_portlet_SearchPortlet&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&_com_liferay_portal_search_web_portlet_SearchPortlet_mvcPath=%2Fview_content.jsp&_com_liferay_portal_searc. [Accesat 03 2023].
- [8] C. Hințea, „Introducere în administrația publică,” Cluj-Napoca, 2013.
- [9] „legislatie.just.ro,” [Interactiv]. Available: <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/62504>. [Accesat 03 2023].
- [10] V.-I. Stratan, Autonomie locală și subsidiaritate în dreptul francez și în dreptul român, București: Universul Juridic, 2014.
- [11] „legislatie.just.ro,” [Interactiv]. Available: <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/214333>. [Accesat 03 2023].
- [12] „legislatie.just.ro,” [Interactiv]. Available: <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/188405>. [Accesat 03 2023].
- [13] „Primăria municipiului Timișoara,” [Interactiv]. Available: <https://www.primariatm.ro/>. [Accesat 04 2023].
- [14] The TechTerms Computer Dictionary, „History of the Internet - Who Invented It?,” The TechTerms, [Interactiv]. Available: <https://techterms.com/definition/internet>. [Accesat 03 2023].
- [15] D. Virjan, „Internetul schimbă fața lumii,” în *Economie teoretică și aplicată*, București, 2013, pp. 102-109.

- [16] C. C. Manda, „Digitalizarea administrației publice din România – între nevoile și aspirațiile unei societăți moderne a secolului XXI.” în *Smart Cities International Conference (SCIC) Proceedings*, București, 2021.
- [17] D. Dănăiță, „Sisteme informatice pentru administrația publică,” 2011. [Interactiv]. Available: https://www.academia.edu/9525025/Sisteme_informatice_pentru_administra%C5%A3ia_public%C4%83. [Accesat 03 2023].
- [18] C. Vrabie, *Elemente de E-Guvernare*, București: Pro Universitaria, 2016.
- [19] Camera Deputaților, „Camera Deputaților,” Parlamentul României, [Interactiv]. Available: <https://www.cdep.ro/>. [Accesat 03 2023].
- [20] A.N.A.F., „Agenția națională de administrare fiscală,” [Interactiv]. Available: https://static.anaf.ro/static/10/Anaf/cod_procedura/Cod_Procedura_Fiscala_2023.htm. [Accesat 03 2023].
- [21] Parlamentul European, „Uninunea Europeană,” [Interactiv]. Available: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=EN>. [Accesat 03 2023].
- [22] Parlamentul European și Consiliul Uniunii Europene, „Regulamentul (UE) 2015/751 al Parlamentului European și al Consiliului din 29 aprilie 2015 privind taxele de interchimb pentru operațiunile de plată cu cardul și de modificare a Regulamentelor (CE) nr. 924/2009,” 2015. [Interactiv]. Available: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/?uri=CELEX%3A32015R0751>.
- [23] Banca Centrală Europeană, „BANCA CENTRALA EUROPEANA,” 2019. [Interactiv]. Available: <https://www.ecb.europa.eu/paym/integration/retail/sepa/html/index.ro.html>.
- [24] American chamber of commerce in Romania, „Transformarea digitală la nivelul administrației publice locale,” American chamber of commerce in Romania, București, 2021.
- [25] B. A. Vaipan, *Digitalizarea administrației publice*, Timișoara: Editura Universității de Vest, 2021.
- [26] G. Jderu, „Metodologia cercetării sociologice. Metode calitative și cantitative,” *Sociologia Românească*, vol. 2, 2004.
- [27] T.-L. Dragomir, „etică și integritate academică în cercetarea științifică și diseminarea rezultatelor (EIACSDR),” Timișoara, 2019.
- [28] P. Hennon, „Evaluation of information services and sources,” *Encyclopedia of Library and Information Science*, vol. 29, 2003.
- [29] A. Predoiu, „Metodologia cercetării științifice aplicații practice și elemente de statistică neparametrică,” 2020. [Interactiv]. Available: https://www.researchgate.net/profile/Alexandra-Predoiu/publication/344668229_Metodologia_cercetarii_stiintifice_aplicatii_practice_si_elemente_de_statistica_neparametrica/links/5fd50ff8299bf14088065188/Metodologia_cercetarii-stiintifice-aplicatii-practice. [Accesat 04 2023].

- [30] „blogspot.com,” 05 2012. [Interactiv]. Available: <http://interviu-ok.blogspot.com/2012/05/interviul-ca-tehnica-de-cercetare.html>. [Accesat 04 2023].
- [31] S. D. Șandor, „Metode și tehnici de cercetare în științele sociale,” [Interactiv]. Available: https://www.academia.edu/27674254/Metode_%C5%9Fi_tehnici_de_cercetare_%C3%AEn_%C5%9Ftiin%C5%A3ele_sociale. [Accesat 04 2023].
- [32] Parlamentul, „Legislatie.just.ro,” [Interactiv]. Available: <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/214333>. [Accesat 04 2023].
- [33] „Primăria Sectorului 1,” [Interactiv]. Available: <https://www.primariasector1.ro/>. [Accesat 04 2023].
- [34] „Portal legislativ,” [Interactiv]. Available: <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/48697>. [Accesat 04 2023].
- [35] „Direcția generală de impozite și taxe locale a sectorului 1,” [Interactiv]. Available: <https://www.impozitelocale1.ro/>. [Accesat 04 2023].
- [36] „Primăria și consiliul local Cluj-Napoca,” [Interactiv]. Available: <https://primariaclujnapoca.ro/>. [Accesat 04 2023].
- [37] B. Ghilic-Micu, „Guvernarea electronică,” *Revista Informatica Economică, nr.1 (21)/2002*, 2022.