

UNIVERSITATEA BABEȘ-BOLYAI
FACULTATEA DE ȘTIINȚE POLITICE, ADMINISTRATIVE ȘI ALE
COMUNICĂRII
ȘCOALA DOCTORALĂ DE ADMINISTRAȚIE ȘI POLITICI PUBLICE

TEZĂ DE DOCTORAT
(Rezumat)

COORDONATOR ȘTIINȚIFIC:

Conf. Univ. Dr. RALUCA IOANA ANTONIE

STUDENT DOCTORAND:

ANDREA ZÖLDE

Cluj-Napoca

2023

UNIVERSITATEA BABEȘ-BOLYAI
FACULTATEA DE ȘTIINȚE POLITICE, ADMINISTRATIVE ȘI ALE
COMUNICĂRII
ȘCOALA DOCTORALĂ DE ADMINISTRAȚIE ȘI POLITICI PUBLICE

**EVALUAREA SERVICIILOR PUBLICE ELECTRONICE
DIN PERSPECTIVA CONSULTANȚILOR FISCALI
(Rezumat)**

COORDONATOR ȘTIINȚIFIC:

Conf. Univ. Dr. RALUCA IOANA ANTONIE

STUDENT DOCTORAND:

ANDREA ZÖLDE

Cluj-Napoca

2023

CUPRINS:

Listă abrevieri	4
Listă figuri.....	7
Listă tabele	11
INTRODUCERE	15
CAPITOLUL 1. ELEMENTE TERMINOLOGICE	20
CAPITOLUL 2. TRANSFORMAREA DIGITALĂ A SERVICIILOR PUBLICE	35
2.1. Strategii, metode și practici în domeniul transformării digitale a serviciilor publice	39
2.2. Tehnologii utilizate în serviciile publice electronice	71
2.3. Platforme, portaluri naționale pentru serviciile publice electronice	72
CAPITOLUL 3. SERVICIILE PUBLICE ELECTRONICE.....	79
3.1. Beneficiile serviciilor publice electronice.....	80
3.2. Bariere în calea dezvoltării serviciilor publice electronice	86
CAPITOLUL 4. DECALAJUL DIGITAL – FACTOR CHEIE ÎN EVALUAREA ȘI DEZVOLTAREA SERVICIILOR PUBLICE ELECTRONICE	108
4.1. Dimensiunile decalajului digital.....	110
4.2. Tipuri de decalaj digital.....	110
CAPITOLUL 5. EVALUAREA SERVICIILOR PUBLICE ELECTRONICE.....	119
5.1. Elemente introductive în evaluarea serviciilor publice	119
5.2. Abordări existente în evaluarea serviciilor publice electronice	121
5.3. Evaluarea calității serviciilor publice electronice	124
5.4. Criterii de evaluare a serviciilor publice electronice.....	127
5.5. Tipuri de evaluare.....	128
5.6. Modele și metode de evaluare a serviciilor publice electronice.....	131
CAPITOLUL 6. EVALUAREA SERVICIILOR PUBLICE ELECTRONICE DIN PERSPECTIVA CONSULTANȚILOR FISCALI.....	136
6.1. Prezentarea elementelor de transformare digitală din cadrul ANAF	136
6.2. Metodologia cercetării și a evaluării	139
6.3. Rezultatele evaluării.....	150
6.4. Pandemia COVID-19 ca factor explicativ	277
6.5. Limitele cercetării	279
6.6. Concluziile cercetării.....	280
CAPITOLUL 7. CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI TEZĂ	285

ANEXA 1.....	292
ANEXA 2.....	298
BIBLIOGRAFIE.....	311

Rezumat

Cuvinte cheie: e-guvernare, digitalizare, evaluare, servicii publice electronice, transformare digitală, decalaj digital, instituții publice, ANAF

Atât la nivel național, cât și la nivel european s-au înregistrat progrese semnificative în ceea ce privește tranziția de la serviciile publice clasice la cele electronice. Acestea au un impact major asupra mediului public și asupra celui privat. Internetul este instrumentul care a facilitat comunicarea pentru indivizi și instituții. În cadrul noilor paradigme ale administrației publice, în centrul preocupărilor strategice și instituționale, se află cetățeanul și acoperirea cât mai fidelă a nevoilor sale, iar uneori, anticiparea acestor nevoi.

Principalul obiectiv al acestor schimbări este creșterea calității vieții cetățeanului și sporirea confortului acestuia. Prin utilizarea internetului, a unor platforme și aplicații specifice, instituțiile publice au reușit într-o perioadă relativ scurtă de timp (câteva decenii) să schimbe modul de furnizare a unor servicii publice de bază. Acestea sunt posibile și sunt în curs de realizare în România prin procesul de transformare digitală a serviciilor publice.

Scopul principal al lucrării este evaluarea serviciilor publice electronice din perspectiva consultanților fiscali. Obiectivul general al tezei constă în evaluarea eficacității, relevanței și utilității serviciilor publice electronice din perspectiva consultanților fiscali. Se urmărește astfel identificarea măsurii în care serviciile publice electronice răspund nevoilor reale ale utilizatorilor, asigură un grad ridicat de încredere și mulțumire, își ating obiectivele de a crește calitatea serviciilor furnizate în mod clasic prin reducerea timpilor de așteptare, creșterea accesului la servicii, fără limite geografice sau de timp. Pentru atingerea obiectivului general, au fost stabilite șase obiective specifice care se referă atât la eficacitate, cât și la alte criterii de evaluare cum ar fi relevanța, utilitatea, gradul de mulțumire a utilizatorilor, frecvența utilizării, importanța procesului de comunicare în atingerea obiectivelor transformării digitale a serviciilor.

Nevoile și așteptările cetățenilor se diversifică în mod constant prin mobilitatea crescută și accesul la servicii de calitate din zone mai dezvoltate. Astfel, guvernele se află în fața unor provocări de a-și flexibiliza structurile și de a simplifica procedurile, de a se debirocratiza, în așa fel încât să răspundă expectanțelor cetățenilor. Procesul de simplificare administrativă poate avea ca finalitate digitalizarea serviciilor publice conectate cu procesele sau evenimentele de viață.

Situația în România este îngrijorătoare, țara noastră situându-se pe ultimul loc în clasamentele europene, conform statisticilor *Eurostat*, în cazul unor indicatori precum procentul indivizilor care au utilizat internetul pentru a interacționa cu instituțiile publice, abilități digitale de bază și alții. Desigur, există și aspecte pozitive cum ar fi viteza conexiunii la internet, vizavi de care, România este pe unul dintre locurile cele mai bune din clasamentul mondial (*Speedtest Global Index* - <https://www.speedtest.net/global-index>). Aspecte pozitive precum viteza conexiunii la internet pot fi folosite ca un accelerator pentru schimbarea și evoluția serviciilor publice digitale.

Studiul din cadrul tezei se referă la domeniul complex al e-governării, cu accent pe serviciile publice electronice oferite de ANAF. Acestea sunt analizate în contextul mai larg al serviciilor publice digitale și al transformării digitale, care este un proces amplu cultural și organizațional, implicând simplificarea proceselor, creșterea performanței, a eficacității, a eficienței și a relevanței noilor soluții.

Serviciile publice de calitate oferite cetățenilor reprezintă unul dintre obiectivele managementului public actual deoarece așteptările cetățenilor și nevoile acestora impun o evoluție exponențială a acestor servicii. O altă cauză este faptul că guvernele sunt din ce în ce mai responsabile în fața cetățenilor vizavi de modul în care sunt cheltuiți banii publici. Acestea sunt unele dintre cauzele impulsului resimțit de administrația publică pentru dezvoltarea serviciilor publice electronice.

Consecințele fenomenului de transformare digitală resimțite atât de cetățeni, cât și de instituții, sunt predominant pozitive. Printre consecințele pozitive, se numără: diminuarea timpului de așteptare pentru accesarea unor servicii, facilitarea accesului la informații prin intermediul platformelor și a conexiunii la internet, posibilitatea de a beneficia de anumite servicii de la distanță și din zone multiple, fără a fi necesare deplasări. Totuși există și aspecte negative de care guvernele sunt responsabile să țină cont: decalajul digital, securitatea datelor etc. Decalajul digital este un fenomen cu profunde implicații etice datorită limitării accesului la serviciile publice electronice a unor categorii vulnerabile de populație: cei mai puțin educați, cei vârstnici și cei cu venituri scăzute, care au un acces redus la noile tehnologii. Guvernele sunt responsabile astfel să găsească soluții pentru ameliorarea acestor disparități și să asigure acces universal la serviciile publice de calitate.

Scopul principal al tezei este evaluarea serviciilor publice electronice din perspectiva unor utilizatori activi și constanți. Utilitatea acestei teme este dată de nevoia de a asigura o evoluție constantă a serviciilor publice, uniformă la nivel de domenii și în concordanță cu evoluțiile din alte state. Această temă este relevantă pentru România cu atât mai mult, cu cât, în mod istoric deja, se situează pe unul din ultimele locuri la indicatori precum: nivelul de maturitate a e-guvernării, utilizarea internetului pentru accesarea serviciilor publice, oferirea de servicii publice digitalizate complet, nivelul de competențe digitale de bază a populației etc.

Lucrarea este structurată în șapte capitole, care analizează teoretic și practic problemele, soluțiile, avantajele și dezavantajele, direcțiile de dezvoltare ale serviciilor publice electronice în general, și ale celor oferite de ANAF, în mod specific. Astfel, capitolul 1, *Elemente terminologice*, se referă la principalele sintagme explicitate în literatura de specialitate: digitizare, digitalizare, serviciile publice digitale, eficacitate, satisfacția cetățenilor, încrederea în serviciile publice electronice, impactul, sustenabilitatea, utilizarea repetată, capacitatea de utilizare a serviciilor publice electronice, disponibilitatea, percepția utilității serviciilor publice electronice, guvernarea electronică, transformarea digitală, evaluarea, relevanța.

Capitolul 2, *Transformarea digitală a serviciilor publice*, privește evoluția serviciilor publice electronice ca un rezultat al procesului de simplificare administrativă. În cadrul capitolului sunt abordate următoarele aspecte: definirea transformării digitale, obiectivele acestuia, strategiile, metodele și practicile în domeniul transformării digitale a serviciilor publice, cadrul legal, strategic și instituțional la nivel național și european, instituții responsabile la nivel european, metode de stimulare a procesului de transformare digitală, practici de e-guvernare în statele membre și asociate ale Uniunii Europene, performanța generală a țărilor privind maturitatea e-guvernării, practici de e-guvernare în România.

Modernizarea administrației implică atât simplificarea procedurilor, cât și utilizarea tehnologiilor pentru a oferi cetățenilor o calitate a vieții ridicată și un confort semnificativ în accesarea serviciilor publice. Reformele lansate în România sunt corelate cu cele de la nivel european, însă se observă statistic un decalaj uriaș între rezultatele concrete ale acestor eforturi între România și celelalte state europene.

Lucrarea urmărește să identifice cauzele acestui decalaj și posibilele soluții pentru reducerea lui în timp. Avantajele dezvoltării serviciilor publice electronice sunt evidente: timp de așteptare mai redus, limitarea interacțiunii directe cu funcționarii publici, eliminarea cozilor de la

ghişee, reducerea costurilor cu deplasarea la sediile instituțiilor etc. Aspectele legate de decalajul digital la nivel de populație, cauzat de factori precum diferența de venituri, de educație și de alte elemente ale statutului socio-economic, reprezintă un punct slab al procesului de transformare digitală.

Alte aspecte problematice se referă la interoperabilitatea și sincronizarea sistemelor la nivel european. Pentru a realiza acest lucru, România trebuie să depună eforturi substanțiale pentru a se alinia cu țări mult mai avansate în domeniul serviciilor publice electronice în care s-a realizat o integrare a acestora la nivel de populație mult mai rapidă și generalizată.

Pandemia COVID-19 a generat la nivelul tuturor statelor, inclusiv în România o evoluție accelerată a serviciilor publice electronice. Reducerea mobilității cetățenilor a obligat instituțiile publice înregistreze progrese rapide și să identifice resurse pentru investiții în transformarea digitală a serviciilor publice. Responsabilitatea gestionării acestor evoluții este asumată de managerii instituțiilor publice, liderii politici, industria TIC, funcționarii publici și cetățenii.

În cadrul tezei, transformarea digitală este analizată atât la nivel macro, cât și la nivel mezo și micro. La nivel macro sunt analizate strategiile și rezultatele acestora, la nivel mezo sunt studiate anumite procese și servicii oferite, în special cele din cadrul ANAF, iar la nivel micro sunt analizate aspecte legate de elemente ale proceselor cum ar fi disponibilitatea unor formulare online, nivelul de utilitate a unor servicii și componente ale acestora, din perspectiva utilizatorilor. Principalele obiective ale transformării digitale, așa cum reies din literatura de specialitate sunt creșterea nivelului de protecție a datelor, a transparenței, a autonomiei, a încrederii utilizatorilor, evoluția cadrului de reglementare și dezvoltarea infrastructurii. Atingerea acestor obiective a fost confirmată parțial în cercetarea realizată. S-au înregistrat creșteri în ultimii ani ale nivelului de încredere în serviciile publice electronice, s-au adus îmbunătățiri asupra infrastructurii tehnice și a cadrului de reglementare.

Finlanda, Malta, Estonia, Italia, Irlanda reprezintă modele de bună practică pentru dezvoltarea serviciilor publice online și integrarea acestora la nivel de populație. În cadrul lucrării sunt analizate o serie de date oferite de *Eurostat* în acest sens. Decalajul României față de aceste state europene este explicat de o serie de factori cum ar fi: numărul persoanelor aflate în risc de sărăcie și excluziune socială, veniturile reduse și educația precară. Toate acestea determină o serie de întâzieri majore de a transpune în legislația națională directivele europene care au ca obiectiv transformarea digitală a serviciilor publice. Întârzierile de transpunere națională a directivelor

europene generează un cadrul legal, strategic și instituțional neactual, care înregistrează decalaje istorice. Totuși au avut loc anumite evoluții. În 2019, serviciile publice electronice aveau ca principală funcționalitate informarea cetățenilor, în timp ce ulterior pandemiei, în 2020-2021 s-au înregistrat evoluții în ceea ce privește descărcarea, transmiterea formularelor online precum și în privința altor tipuri de interacțiuni digitale între instituții și cetățeni, persoane fizice sau juridice.

Platformele www.gov.ro, www.anaf.ro și www.just.ro, se remarcă printre cele mai utilizate și accesate platforme în România din domeniul legal și de guvernare (<https://www.similarweb.com/website/anaf.ro/#overview>) oferind cetățenilor o interacțiune complexă și obișnuindu-i cu utilizarea serviciilor publice electronice.

Totuși, în România se impun eforturi financiare și organizaționale majore în toate domeniile monitorizate de indicele Economiei și Societății Digitale (DESI): capital uman, conectivitate, integrarea tehnologiei digitale și servicii publice digitale. Conform datelor analizate în cadrul tezei, conectivitatea este singurul aspect la care România are un scor mai ridicat și care poate fi folosită ca o pârghie pentru dezvoltarea celorlalte domenii. La nivel european, se preconizează investiții semnificative (100 milioane de euro pentru dezvoltarea e-guvernării) (Comisia Europeană, 2021b), însă pentru a beneficia de toate aceste resurse și a reuși reducerea decalajului, România trebuie să facă eforturi mai mari pentru asigurarea interoperabilității sistemelor și a unui cadru legislativ aliniat directivelor europene.

Capitolul 3, *Serviciile publice electronice*, abordează o serie de aspecte semnificative legate de explicitarea serviciilor publice electronice, cu accent pe beneficiile serviciilor publice electronice și pe barierele în calea dezvoltării acestora. Principalele beneficii identificate, care reies din literatura de specialitate sunt: eliminarea timpului de așteptare la ghișee, evitarea unor conflicte sau cazuri de discriminare generate de interacțiunea cu funcționarii, furnizarea serviciilor într-un mod standardizat, cu mai puține erori și cu un control mai accentuat din partea administrației, acces crescut la informații și operațiuni (la orice oră, de oriunde, prin diverse tehnici – audio, video, atât electronic, cât și telefonic), reducerea costurilor privind deplasările, ca urmare a economiei de timp și resurse. Barierele au fost clasificate în cadrul lucrării în bariere externe, din care fac parte cele legislative, politice, economice, tehnice, culturale și socio-demografice, și bariere interne, între care se regăsesc cele organizaționale, lipsa interoperabilității, barierele tehnologice și elemente ale decalajului digital.

Reducerea costurilor, creșterea eficacității serviciilor publice, a randamentului și a productivității muncii funcționarilor se numără printre beneficiile semnalate atât în literatura de specialitate, cât și de consultanții fiscali în cadrul cercetării empirice. Menținerea acestor beneficii și dezvoltarea lor ulterioară depinde de limitarea și eliminarea barierelor care reduc eficacitatea transformării digitale a serviciilor publice.

Capitolul 4, *Decalajul digital - factor cheie în evaluarea și dezvoltarea serviciilor publice electronice*, abordează principalele dimensiuni și tipuri ale decalajului digital și vizează prezentarea implicațiilor practice pe care acest fenomen le are asupra guvernării. Aspectele etice generate de inegalitățile de acces impuse de decalajul digital ar trebui puse în centrul preocupărilor tuturor guvernelor. Prin abordarea și reducerea lor, prin asigurarea unui acces universal la serviciile publice electronice, poziția României se poate schimba în clasamentele europene, iar cetățenii pot resimți utilitatea și eficacitatea acestei tranziții.

În capitolul 4 au fost astfel abordate dimensiunile decalajului digital, tipurile acestuia în funcție de accesul la tehnologie, nivelul de alfabetizare digitală, nivelul de educație și de venit, în funcție de diferențele de gen, de vârstă, de ocupație, de limbă, de localizare geografică, de rasă, de origine și de alte caracteristici socio-demografice.

Printre principalele concluzii la nivelul acestui capitol se regăsesc posibile soluții pentru diminuarea decalajului dintre România și statele care au un nivel crescut de utilizare a serviciilor publice electronice: politici publice și programe centrate pe educația cetățenilor, investiții mai mari în infrastructură, pregătirea suplimentară a funcționarilor publici și fixarea transformării digitale ca obiectiv strategic pentru toate instituțiile publice.

Capitolul 5, *Evaluarea serviciilor publice electronice* introduce aspecte metodologice legate de evaluarea serviciilor publice electronice. În cadrul acestuia sunt descrise elemente introductive în evaluarea serviciilor publice, abordări existente în evaluarea serviciilor publice electronice, aspecte legate de evaluarea calității serviciilor publice electronice, criteriile de evaluare a serviciilor publice electronice, tipuri de evaluare precum și modele și metode de evaluare a serviciilor publice electronice.

Sunt analizate o serie de abordări existente specifice serviciilor publice electronice: cererea și oferta de servicii electronice, indexul de evaluare al serviciilor electronice, evaluarea nivelului de digitalizare al guvernării, QoI, QoS, e-GovQual, e-GovQualis, E-tail SQ, EGRI, EGDI, EFPI, TAM, COBIT etc., dar și aspecte comune cu evaluarea intervențiilor de dezvoltare socio-

economică și a calității: ISO 9000, modelele economice, modelele orientate spre utilizatori, benchmarking sau modele orientate spre evaluarea calității serviciilor, spre rezultate, spre utilizarea practică a evaluării. Fiecare dintre aceste modele propun anumiți indicatori semnificativi care pot ajuta la înțelegerea evoluției serviciilor publice electronice, a succesului sau a eșecului transformării digitale a serviciilor publice.

Capitolul 6, *Evaluarea serviciilor publice electronice din perspectiva consultanților fiscali*, reprezintă partea practică a tezei. Este realizată o evaluare a serviciilor publice electronice oferite de ANAF, dar care este plasată în contextul analizei serviciilor publice electronice în general, din perspectiva utilizatorilor. Grupul țintă al cercetării este reprezentat de consultații fiscali. Aceștia au fost selectați datorită calității lor de utilizatori activi ai serviciilor publice electronice oferite de ANAF. Astfel, opinia lor este una informată și relevantă pentru acest tip de servicii electronice, dar și pentru serviciile publice electronice în mod general.

Cercetarea empirică s-a desfășurat pe o perioadă de 3 ani (2019-2021). Instrumentul de cercetare a fost revizuit în cel de-al doilea an, odată cu debutul pandemiei, în sensul că au fost adăugați itemi în chestionarul inițial pentru a surprinde eventuale diferențe mai detaliate.

Structura acestui capitol cuprinde prezentarea elementelor de transformare digitală din cadrul ANAF, metodologia cercetării și a evaluării, obiectivele și ipotezele studiului, tipul, modelul și metoda de evaluare utilizată, criteriile de evaluare, metodele de colectare a datelor, instrumentul cercetării (chestionarul), precum și tehnica de cercetare care presupune aplicarea online a chestionarului cu suportul Ministerul Finanțelor Publice și al Camerei Consultanților Fiscali.

O altă metodă de cercetare utilizată în cadrul tezei este analiza secundară a datelor, utilă în special pentru prezentarea contextului european și a situației din România. Populația de date este formată din statistici *Eurostat*, axate în special pe perioada 2019-2021, dar în anumite cazuri și pe anii precedenți.

Metoda de analiză a datelor este analiza statistică prin utilizarea programelor SPSS și Microsoft Office (Excel). Pentru prezentarea generală a datelor relevante, atât din chestionar, cât și din statistici, s-a folosit analiza univariată (grafice pe baza frecvențelor și media ca indicator al tendinței centrale), bivariată (asocierea, corelația) și multivariată (regresia). De asemenea, s-a construit un sistem de indici în care s-a utilizat compunerea unor variabile. Softurile de prelucrare a datelor utilizate pentru prezenta analiză sunt SPSS și Microsoft Office (Excel).

De asemenea, în structură se încadrează și rezultatele evaluării. Obiectivele specifice propuse în cadrul studiului au fost atinse. Acestea sunt: Obiectivul specific 1: Identificarea măsurii în care serviciile electronice oferite de instituțiile publice acoperă nevoi reale, relevante pentru consultanții fiscali; Obiectivul specific 2: Crearea unui model de măsurare a transformării digitale pentru instituțiile publice din România: Măsurarea nivelului de digitalizare în cadrul instituțiilor publice care furnizează servicii electronice, din perspectiva consultanților fiscali - construcție Indice: *Scorul Digitalizării (SD)*; Obiectivul specific 3: Evaluarea eficacității și a utilității serviciilor electronice oferite de către ANAF, din perspectiva consultanților fiscali; Obiectivul specific 4: Identificarea gradului de mulțumire a consultanților fiscali față de serviciile publice electronice și a măsurii în care există o legătură între mulțumire și frecvența utilizării; Obiectivul specific 5: Analiza rolului informării și comunicării în procesul de organizare și derulare a interacțiunii online dintre consultanții fiscali și furnizorii de servicii publice electronice; Obiectivul specific 6: Identificarea principalelor bariere în utilizarea serviciilor electronice și a potențialelor soluții, din perspectiva consultanților fiscali.

Ipotezele cercetării au fost testate. Ipoteza 1: „Nivelul de mulțumire cu privire la serviciile oferite online de ANAF depinde de relevanța percepută a acestor servicii (măsura în care acestea acoperă nevoi reale)” a fost confirmată. Ipoteza 2: „Utilitatea percepută a serviciilor electronice oferite de către ANAF este cu atât mai mare cu cât aceste servicii sunt apreciate ca având un nivel mai ridicat de eficacitate” și ipoteza 3: „Comarate cu eficacitatea serviciilor electronice oferite de ANAF, gradul de eficacitate a serviciilor digitale oferite de către mediul privat este mai ridicat față de cel a serviciilor electronice oferite de către sectorul public” au fost de asemenea confirmate. În cazul ipotezei 4: „Frecvența utilizării serviciilor publice electronice, din perspectiva consultanților fiscali, depinde de nivelul de mulțumire față de acestea”, aceasta s-a confirmat doar în cazul serviciilor publice oferite de instituțiile publice, în general. Ipoteza 5 „Nivelul de informare perceput de către consultanții fiscali influențează nivelul de mulțumire față de serviciile publice electronice oferite de ANAF, percepția asupra utilității și eficacității acestora și asupra încrederii” s-a confirmat de asemenea. Unul dintre rezultatele semnificative ale cercetării este construcția Indicelui: *Scorul Digitalizării* care are la bază factorii care influențează în cea mai mare măsură eficacitatea și utilitatea serviciilor publice. Capitolul 6 cuprinde de asemenea referiri la pandemia COVID-19 ca factor explicativ, limitele cercetării și concluziile acesteia.

Capitolul 7 prezintă concluziile și recomandările tezei și pune accent pe principalele direcții de dezvoltare reieșite în urma cercetării din perspectiva teoretică și practică. Una din principalele concluzii este cea din care reiese că deși au existat evoluții semnificative în plan național în ceea ce privește procesul de transformare digitală, decalajul față de statele membre ale UE se menține la un nivel ridicat. Acesta este explicat de o serie de bariere sistemice printre care: venitul, educația, accesul la resurse. O altă explicație rezidă în nivelul redus de eficacitate și utilizare a serviciilor publice electronice în general.

Printre recomandări se numără: preluarea exemplurilor de bună practică din statele în care există acces la serviciile publice electronice, indiferent de vârstă, educație, gen, mediu de reședință, statut profesional și alte caracteristici socio-demografice. Realizarea unor campanii ample de informare și educare a cetățenilor și a funcționarilor publici în privința abilităților digitale și a legislației specifice, politici macroeconomice de creștere a veniturilor și a nivelului de educație a populației, investiții crescute în infrastructura și în procesul de asigurare a interoperabilității, asigurarea digitalizării complete a serviciilor publice.

BIBLIOGRAFIE

1. Cărți și articole din reviste științifice

1. Abu-Shanab, E., Al-Azzam, A. (2012), Trust Dimensions and the Adoption of E-government in Jordan, *International Journal of Information Communication Technologies and Human Development*, vol. 4, nr. 1, pp. 39-51.
2. Abu-Shanab, E., Khasawneh, R. (2014), E-Government Adoption: The Challenge of Digital Divide Based on Jordanians' Perceptions, *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, vol. 9, nr. 4.
3. Agbabiaka, O. (2018), The Public Value Creation of eGovernment: An Empirical Study from Citizen Perspective, *ICEGOV '18: Proceedings of the 11th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*, pp. 143–153, [online] disponibil la <https://dl.acm.org/doi/10.1145/3209415.3209416>, accesat la data de 15 noiembrie 2020.
4. Alfalasi, K., Ameen, A., Isaac, O., Khalifa, G., Midhunchakkaravarthy, D. (2020), Impact of Actual usage of Smart Government on the Net Benefits (Knowledge Acquisition, Communication Quality, Competence, Productivity, Decision Quality), *Test Engineering and Management*, vol. 82, pp. 14770-14782.
5. Alfawwaz, B. M. (2011), Evaluation of eGovernment Websites Usability in Jordan, Brunel University London, [online] disponibil la <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.425.3451&rep=rep1&type=pdf>, accesat la data de 18 septembrie 2019.
6. Almarabeh, T., AbuAli, A. (2010), A General Framework for E-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success, *European Journal of Scientific Research*, vol. 39, nr. 1, pp. 29-42.
7. Alshawi, S., Alahmary, A., Alalwany, H. (2007), E-government evaluation factors: citizen's perspective, *Proceedings of European and Mediterranean Conference on Information Systems 2007 (EMCIS2007)*, Universitatea de Politehnică din Valencia, [online] disponibil la <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.107.1219&rep=rep1&type=pdf>, accesat la data de 25 iulie 2019.
8. Anand, A. (2020), Exploring Net Benefits in the Context of an E-Government Project, *International Working Conference on Transfer and Diffusion of IT*, Springer, Cham, pp. 415-421.
9. Andrusko, J., Scerba, T., Janda, I. (2020), EU's new Digital Strategy for the next five years – will Europe become a trusted digital player?, *Technology Newsflash*, [online] disponibil la adresa <https://www.whitecase.com/publications/alert/eus-new-digital-strategy-next-five-years-will-europe-become-trusted-digital>, accesat la data de 14 mai 2021.
10. Anghel, M., Neagoie, A. (2015), Nivelul de digitalizare al guvernării electronice din România, *Revista Română de Informatică și Automatică*, vol. 25, nr. 4, pp. 19-26.
11. Asgarkhani, M. (2005), The effectiveness of e-service in local government: A case study, *The Electronic Journal of e-Government*, vol. 3, nr. 4, pp. 157-166.

12. Avram, A. C. (2020), Digitalizarea serviciilor în state membre ale Uniunii Europene, *Revista de Economie Mondială*, vol. 12, nr. 1, pp. 49-68.
13. Bakry, S. H., Bakry, Z. H., Muhaya, F. B. (2016), An Approach for the Assessment of E-Government Benefits to Governments, citizens and Businesses, *Journal of Socialomics*, vol. 5, nr. 2.
14. Barczak, A., Dembinska, I., Marzantowicz, L. (2019), Analysis of the Risk Impact of Implementing Digital Innovations for Logistics Management, *Processes*, vol. 7, nr. 11.
15. Belanger, F., Jordan, D.H. (2000), *Evaluation and Implementation of Distance Learning: Technologies, Tools and Techniques*, Idea Group Publishing, Hershey, Londra.
16. Beynon-Davies, P. (2007), Models for e-government. *Transforming Government: People, Process and Policy*, Vol. 1, nr. 1, pp. 7-28.
17. Bhuiyan, N. (2011), A framework for successful new product development, *Journal of Industrial Engineering and Management*, vol. 4, nr. 4, pp. 746-770.
18. Borisov, D., Bărbulescu, G. (2012), A Statistical Outlook on the Development of E-Government and Digital Divide in Romania, *Management Research and Practice*, vol. 4, nr. 3, pp. 46-56.
19. Buckley, J. (2003), E-service and the public sector, *Managing Service Quality*, vol. 13, nr. 6, pp. 453-462.
20. Burn, J., Robins, G. (2003), Moving towards e-government: A case study of organisational change processes, *Logistics Information Management*, vol. 16, nr. 1, pp.25-35.
21. Carter, L., Bélanger, F. (2005), The utilization of e-government services: Citizen Trust, innovation and acceptance factors, *Information Systems Journal*, vol. 15, pp. 5-25.
22. Carvin, A. (2000), More Than Just Access: Fitting Literacy and Content into the Digital Divide Equation. *Educause Review*, vol. 35, nr. 6, pp. 38-47.
23. Castells, M. (2001), *The internet galaxy: Reflections on the internet, business and society*. Oxford: Oxford University Press, New York.
24. Chang, A. (2012), UTAUT and UTAUT 2: A Review and Agenda for Future Research, *The Winners*, vol. 13, nr. 2, pp. 106-114.
25. Clarke, J., Newman, J., Smith, N., Vidler, E., Westmarland, L. (2007), *Creating citizen-consumers: Changing publics and changing public services*, London, UK: Sage Publications.
26. Compaine, B. M. (2001), *The Digital Divide: Facing a Crisis or Creating a Myth*, Cambridge, Mass: MIT Press.
27. Cook, M. E. (2000) "What Citizens Want from E-Government", Center for Technology in Government, Suny at Albany, Albany, [online] disponibil la https://www.ctg.albany.edu/media/pubs/pdfs/what_citizens_want.pdf, accesat la data de 27 iulie 2019.
28. Cuervo, M. L., Menendez, A. J. L. (2004), A multivariate approach to the digital divide in the European Union, Conference "ICT and Inequalities: the Digital Divides", Paris, [online] disponibil la http://irene.asso.free.fr/digitaldivides/papers/VINCENTE_Maria.pdf, accesat la data de 13 august 2017.

29. Cutajar, M. (2018), - Conferință de presă, [online] disponibil la https://publicservice.gov.mt/en/Pages/News/2018/20180419_mServices.aspx, accesat la data de 21 octombrie 2018.
30. Dabholkar, P.A. (1996), Consumer evaluations of new technology-based self-service options: an investigation of alternative models of service quality, *International Journal of Research in Marketing*, vol. 13, nr. 1, pp. 29-51.
31. Davis, F. (1987), User Acceptance of Information Systems: The Technology of Acceptance Model (TAM) [online] disponibil la <https://deepblue.lib.umich.edu/bitstream/handle/2027.42/35547/b1409190.0001.001.pdf?sequence=2>, accesat la data de 17 august 2021.
32. Davis, F. (1989), Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology, *MIS Quarterly*, vol. 13, nr. 3, pp. 319-340.
33. Ebert, C., Duarte, C. H. C. (2018), Digital Transformation, 2018, *IEEE Software*, vol. 35, nr. 4, pp. 16-21.
34. Ebrahim, Z., Irani, Z. (2005), E-government adoption: Architecture and barriers, *Business Process Management Journal*, vol. 11, nr. 5, pp. 589-611.
35. Eggers, W. D. (2004), Boosting e-government adoption, Deloitte Research Public Sector, FTA Annual Conference, [online] disponibil la https://old.taxadmin.org/fta/meet/04am_pres/eggers.pdf, accesat la data de 23 noiembrie 2017.
36. Elsheikh, Y., Azzeh, M. (2014). What facilitates the delivery of citizen-centric government services in developing countries: Model development and validation through structural equation modeling. *International Journal of Computer Science & Information Technology*, vol. 6, nr. 1, pp. 77-98.
37. Eschenfelder K. R., Miller, C. (2005), The Openness of Government Websites: Toward a Socio- Technical Government Website Evaluation Toolkit, MacArthur Foundation/ALA Office of Information Technology Policy - The Internet Credibility and the User Symposium, Seattle, WA, [online] disponibil la www.ischool.washington.edu/credibility/Eschenfelder%20Miller%20InstitutionsGovernment.pdf, accesat la data de 21 octombrie 2018.
38. Eynon, R., Dutton, W.H. (2007), Barriers to networked governments: Evidence from Europe, *Prometheus*, vol. 25, nr. 3, pp. 225-242.
39. Fang, Z. (2002), E-government in digital era: Concept, practice and development, *International Journal of the Computer, the Internet and Management*, vol. 10, nr. 2, pp. 1-22.
40. Fountain, J. (2003), Prospects for improving the regulatory process using e-rulemaking, *Communications of the ACM*, vol. 46, nr. 1, pp. 43-44.
41. Fountain, J. E. (2001), *The Building of the Virtual State: Information Technology and Institutional Change*, Brookings Institution Press, Washington DC.
42. Funilkul, S., Quirchmayr, G., Chutimaskul, W., Traunmüller, R. (2006), An Evaluation Framework for e-Government Services Based on Principles Laid Out in COBIT, the ISO 9000 Standard, and TAM, *ACIS 2006 Proceedings*, [online] disponibil la adresa <http://aisel.aisnet.org/acis2006/3>, accesat la data de 3 februarie 2019.

43. Gbadegeshin, S.A. (2019), The Effect of Digitalization on the Commercialization Process of High-Technology Companies in the Life Sciences Industry, *Technology Innovation Management Review*, vol. 9, nr. 1, pp. 49-63.
44. Gant, J.P., Gant, D.B. (2002), Web portal functionality and state government e-services, in: *The 35th Hawaii International Conference on System Science*, pp. 1627–1636.
45. Gilbert, D., Balestrini, P., Littleboy, D. (2004), Barriers and benefits in the adoption of e-government, *International Journal of Public Sector Management*, vol. 17, nr. 4, pp. 286-301.
46. Goldkuhl, G. (2007), What does it mean to serve the citizen in e-services? Towards a practical theory founded in socio-instrumental pragmatism, *International Journal of Public Information Systems*, vol. 3, nr. 1, pp. 135-159.
47. Gupta, K. P. (2021), Impact of e-government benefits on continuous use intention of e-government services: the moderating role of citizen trust in common service centres (CSCs), *International Journal of Electronic Governance*, vol. 13, nr. 2, pp. 176-191.
48. Gupta, M. P., Bhattacharya, J., Agarwal, A. (2007), *Evaluating e-government*, University Press, pp. 1-56.
49. Haider, M., Kreps, G.L. (2004), Forty Years of Diffusion of Innovations: Utility and Value in Public Health, *Journal of Health Communication*, pp. 3-11.
50. Hansen, H.R. (1995), A case study of a mass information system”, *Information and Management*, vol. 28, nr. 2, pp. 215-225.
51. Heeks, R. (2003), *Most eGovernment- for-Development Projects Fail: How Can Risks be Reduced?*, Government Working Paper Series, IDPM, University of Manchester, United Kingdom.
52. Helbig, N., Gil-García, R, Ferro, E. (2005), Understanding the complexity of electronic government: Implications from the digital divide literature, *Government Information Quarterly*, vol. 26, nr. 1, pp. 89– 97.
53. Hien, M. N. (2014), A Study on Evaluation of E-Government Service Quality, *World Academy of Science, World Academy of Science, Engineering and Technology International Journal of Humanities and Social Sciences*, vol. 8, nr.1, pp. 16-19.
54. Hines, A. H., Nelson, A., Tu, T. L. N (2001), *Hidden Circuits*, Technicolor, New York University Press, New York.
55. Hjouj Btoush, H. M. (2009), *Evaluation of e-government service in Jordan: providers' and users' perceptions*, Teză de doctorat, Sheffield Hallam University.
56. Hoogwout, M. (2002), *Organizing for Online Service Delivery: The Effects of Network Technology on the Organization of Transactional Service Delivery in Dutch Local Government*, în R. Traunmüller and K. Lenk (eds). *Electronic Government: Proceedings of the First International Conference EGOV*, Aix-en-Provence, France, 2 – 6 September 2002, Heidelberg: Springer, pp. 33-36.
57. Huang, W., Siau, K., Wei, K. K. (2004), *Electronic Government Strategies and Implementation*, Idea Group Publishing, Hershey.
58. Irani, Z., Kamal, M., Angelopoulos, S., Kitsios, F., Papadopoulos, T. (2010), New service development in e-government: identifying critical success factors. *Transforming Government: People, Process and Policy*, vol. 4, nr. 1, pp. 95-118.

59. Jones, S., Hughes, J. (2001), Understanding IS Evaluation as a Complex Social Process: A Case Study of a United Kingdom Local Authority, *European Journal of Information Systems*, vol. 10, no. 1, pp. 189-203.
60. Jones, S., Irani, Z., Sharif, A., Themistocleous, M. (2006), E-government Evaluation: Reflections on Two Organizational Studies, *Proceedings of the 39th Hawaii International Conference on System Sciences*, [online] disponibil la https://www.academia.edu/9327035/E_Government_Evaluation_Reflections_on_Two_Organisational_Studies, accesat la data de 5 martie 2020.
61. Kitsing, M. (2010), An Evaluation of E-Government in Estonia, An Impact Assessment conference, Oxford University, [online] disponibil la http://blogs.oii.ox.ac.uk/ipp-conference/sites/ipp/files/documents/IPP2010_Kitsing_1_Paper_0.pdf, accesat la data de 25 iulie 2020.
62. Lam, W. (2005), Barriers to e-government integration, *Journal of Enterprise Information Management*, vol. 18, nr. 5, pp. 511-530.
63. Lau, E. (2003), Challenges for e-Government Development, 5th Global Forum on Reinventing Government Mexico City, OECD, [online] disponibil la https://static.aminer.org/pdf/PDF/000/326/994/factors_impacting_e_government_development.pdf, accesat la data de 8 ianuarie 2019.
64. Liao, Z., Cheung, M.T. (2001), Internet-based shopping and consumer attitudes: an empirical study, *Information and Management*, vol. 38, nr. 1, pp. 299-306.
65. Lincaru, C., Pirciog, S., Grigorescu, A., Tudose, G. (2018), Low-Low (LL) high human capital clusters in public administration employment - predictor for digital infrastructure public investment priority - Romania case study, *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, vol. 6, nr. 2, pp. 729-753.
66. MacLean, D., Titah, R. (2021), A Systematic Literature Review of Empirical Research on the Impacts of e-Government: A Public Value Perspective, *Public Administration Review*, vol. 82, nr. 1, pp. 23-38.
67. Marikyan, D., Papagiannidis, S. (2022), Task-Technology Fit: A review, S. Papagiannidis, [online] disponibil la <https://open.ncl.ac.uk/theory-library/task-technology-fit.pdf>, accesat la data de 16 ianuarie 2023.
68. Meijer, A., Bolívar, M. P. R., Gil-Garcia, J. R. (2018), From E-Government to Digital Era Governance and Beyond: Lessons from 15 Years of Research into Information and Communications Technology in the Public Sector, *Journal of Public Administration Research and Theory*.
69. Meuter, M. L., Ostrom, A. L., Roundtree, R. I., Bitner, M. J. (2000), Self-service technologies: understanding customer satisfaction with technology-based service encounters, *Journal of Marketing*, vol. 64, nr. 3, pp. 50-64.
70. Mohammad, H., Almarabeh, T., Abu Ali, A. (2009), E-government in Jordan, *European Journal of Scientific Research*, vol.35, nr. 2, pp.188-197.
71. Moon, J. M. (2002), The evolution of e-government among municipalities: Rhetoric or reality?, *Public Administration Review*, vol. 62, nr. 4, pp. 424-434.

72. Moreira, A.C., Zimmermann, R. A. (2015), Electronic Government: Challenges for Public Services Consumer Behaviour and Value Creation, Handbook of research on managing and influencing consumer behavior, pp. 211-236.
73. Mossberger, K., Tolbert, C.J., Stansbury, M. (2003), Virtual Inequality: Beyond the Digital Divide. Washington, D.C.: Georgetown University Press.
74. Ndou, V. (2004), E-Government For Developing Countries: Opportunities And Challenges, The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries, vol. 18, nr. 1, pp.1-24.
75. Norris, P. (2001), Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty and the Internet Worldwide, Cambridge University Press.
76. Nour, M. A., AbdelRahman, A.A., Fadlalla, A. (2008), A context-based integrative framework for e-government initiatives, Government Information Quarterly, vol. 25, nr. 3, pp. 448-461.
77. Nutley, S. M., Walter, I., Davies, H.T.O. (2007), Using Evidence: How Research Can Inform Public Services, Bristol, Policy Press.
78. Nyansiro, J., Mtebe, J., Kissaka, M. (2021), A Goal-Oriented Requirements Engineering Framework for E-government Information Systems, East African Journal of Science, Technology and Innovation, vol. 2, nr. 4.
79. Okhrimenko, I., Sovik, I., Pyankova, S., Lukyanova, A. (2019), Digital transformation of the socio-economic system: prospects for digitalization in society, Revista Espacios, vol. 40, nr. 38 [online] disponibil la <https://www.revistaespacios.com/a19v40n38/a19v40n38p26.pdf>, accesat la data de 5 februarie 2022.
80. Ono, H., Zavodny, M. (2007), Digital inequality: A five country comparison using microdata, Social Science Research, vol. 36, nr. 3, pp.1135-1155.
81. Palkovits S., Wimmer M. A. (2003), Processes in E-Government - A Holistic Framework for Modelling Electronic Public Services, Electronic Government, pp. 213- 219.
82. Pardo, T. (2000), Realizing the Promise of Digital Government: It's More than Building a Web Site. Center of Technology in Government, University of Albany [online] disponibil la adresa: https://www.ctg.albany.edu/media/pubs/pdfs/realizing_the_promise.pdf, accesat la data de 5 martie 2020.
83. Pierce, T.P., Willy, C., Roncace, R., Bischoff, J. (2014), Extending The Technology Acceptance Model: Policy Acceptance Model (PAM). American Journal of Health Sciences, vol. 5, nr. 2.
84. Poon, S., Huang, X. (2002), Success at E-Governing. A Case Study of ESD Life in Hong Kong, Electronic Markets, vol. 12, nr. 4, pp. 270-280.
85. Prasad, B., Ghosal, I. (2021), Evaluating the Impact of Digitalisation in Healthcare Service Quality: An Mixed Method Study In Kolkata City, Proceedings of International Conference on Embracing Change & Transformation-Breakthrough Innovation and Creativity, Pune, India.
86. Qureshi, H. A., Salman, Y., Irfan, S., Jabeen, N. (2017), A Systematic Literature Review of E-government Evaluation, Pakistan Economic and Social Review, vol. 55, nr. 2, pp. 355-392.

87. Remenyi, D., Money, A., Sherwood-Smith, M., Irani, Z. (2000), *The Effective Measurement and Management of IT Costs and Benefits*, Butterworth-Heinemann, Oxford
88. Roach, C. (2007), *E-government: Usability of Trinidad and Tobago Ministry Websites*, Teză de doctorat, Arizona State University, USA [online] disponibil la <https://www.proquest.com/openview/fe99b9f446f7e33d1484d3bcad7de190/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750>, accesat la data de 13 martie 2021.
89. Rodriguez-Hevia, L. F., Navio-Marco, J., Ruiz-Gómez, L.M. (2020), *Citizens' Involvement in E-Government in the European Union: The Rising Importance of the Digital Skills, Sustainability*, vol. 12, [online] disponibil la <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/17/6807>, accesat la data de 13 februarie 2022.
90. Sahin, I. (2006), *Detailed Review of Rogers' Diffusion of Innovations Theory and Educational Technology - Related Studies Based On Rogers' Theory*, *The Turkish Online Journal of Educational Technology – TOJET*, vol. 5, nr. 2 [online] disponibil la <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED501453.pdf>, accesat la data de 28 septembrie 2022.
91. Sandor S. D. (2006), *Romania's Digital Divide and the Failures of E-Government*, *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, pp. 154-162.
92. Scott, M., Delone, W., Golden, W. (2009), *Understanding Net Benefits: A Citizen-Based Perspective on eGovernment Success*, Conference: Proceedings of the International Conference on Information Systems, Phoenix, Arizona, [online] disponibil la https://www.researchgate.net/publication/221598430_Understanding_Net_Benefits_A_Citizen-Based_Perspective_on_eGovernment_Success, accesat la data de 28 septembrie 2021.
93. Serafeimidis, V., Smithson, S. (2000), *Information Systems Evaluation in Practice: a Case Study of Organizational Change*, *Journal of Information Technology*, vol. 15, nr. 2, pp. 93-105.
94. Signore, O., Chesi, F., Pallotti, M. (2005), *E-Government: Challenges and Opportunities*, CMG Italy – XIX Annual Conference, [online] disponibil la <https://www.comune.pisa.it/doc/cmng2005Italy.pdf>, accesat la data de 18 februarie 2022.
95. Sigwejo, A. O. (2005), *Evaluating E-Government Services: A Citizen-Centric Framework*, Teză de doctorat, University of Technology, Cape Town, [online] disponibil la <https://core.ac.uk/download/pdf/148366075.pdf>, accesat la data de 4 noiembrie 2018.
96. Staples, D.S., Seddon, P. (2004), *Journal of Organizational and End User Computing*, vol. 16, nr. 4, [online] disponibil la <https://www.igi-global.com/article/testing-technology-performance-chain-model/3790>, accesat la data de 28 noiembrie 2022.
97. Thawar, T. A. (2008), *E-Government and the Digital Divide*, *Baghdad College of Economic Sciences Journal*, nr. 18, pp. 302-318.
98. Themistocleous, M., Irani, Z. (2001), *Benchmarking the Benefits and Barriers of Application Integration*, *Benchmarking: An International Journal*, vol. 8, nr. 4, pp. 317-331
99. Urs, N. (2020), *Evaluarea guvernării electronice în orașele din România*, [online] disponibil la <https://fspac.ubbcluj.ro/ro/evenimente/evaluarea-guvernarii-electronice-orasele-din-romania>, accesat la data de 16 iunie 2022.
100. Vasilache, D. (2008), *Guvernarea electronică*, Editura: Casa cărții de știință, Cluj Napoca.

101. Vial, G. (2019), Understanding digital transformation: A review and a research agenda, *The Journal of Strategic Information Systems*, vol. 28, Numărul 2, pp. 118-144.
102. Walter, S., Spitta, T. (2004), Approaches to the ex-ante evaluation of investments into information systems, *Wirtschaftsinformatik*, vol. 46, nr. 3, pp. 171-180.
103. Wang, L., Bretschneider, S., Gant, J. (2005), Evaluating Web-Based E-Government Services with a Citizen-Centric Approach, *Proceedings of 38th Annual Hawaii International Conference on Systems Sciences*, Big Island, Hawaii, [online] disponibil la <https://ur.booksc.me/book/35326873/6d5ecd>, accesat la data de 14 mai 2021.
104. Warschauer, M. (2003), *Technology and Social Inclusion: Rethinking the Digital Divide*, MIT Press, Cambridge, MA.
105. Weerakkody, V., Choudrie, J. 2005, Exploring E-Government in the UK: Challenges, Issues and Complexities, *Journal of Information Science and Technology*, vol. 2, nr. 2, pp. 26-44.
106. West, D.M. (2000), *Assessing E-Government: The Internet, Democracy and Service Delivery by State and Federal Governments*, Brown University, [online] disponibil la <http://www.insidepolitics.org/egovtreport00.html>, accesat la data de 16 septembrie 2021.
107. Willcocks, L. (1992) Evaluating Information Technology Investments: Research Findings and Reappraisal. *Journal of Information Systems*, vol. 2, nr. 3, pp. 243-268.
108. Wong, K.F., Tam, M. K. W., Cheng, C. H. (2006), eGovernment – A WebServices Framework, *Journal of Information Privacy & Security*, vol. 2, pp. 30-50.
109. Zhu, F.X., Wymer, W., Chen, I. (2002), IT-based services and service quality in consumer banking, *International Journal of Service Industry Management*, vol. 13, nr. 1., pp. 69-90.
110. Zolde, A. (2018), The Digital Divide in the Context of Electronic Public Services, *Transylvanian International Conference in Public Administration*, Editura Accent, Cluj-Napoca, Romania, 2-4 November 2017, pp. 564-578.

2. Legi și regulamente:

1. Constituția României (2003), Publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 767 din 31 octombrie 2003 [online] disponibil la adresa <https://www.presidency.ro/ro/presedinte/constitutia-romaniei>, accesat la data de 10 februarie 2019.
2. Directiva (UE) 2018/1972 a Parlamentului European și a Consiliului din 11 decembrie 2018 de instituire a Codului european al comunicațiilor electronice [online] disponibil la adresa <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018L1972&from=EN>, accesat la data de 11 februarie 2019.
3. Directiva (UE) 2019/1024 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 iunie 2019 privind datele deschise și reutilizarea informațiilor din sectorul public [online] disponibil la adresa <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L1024&from=EN>, accesat la data de 2 iunie 2022.
4. Directiva 2000/31/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 8 iunie 2000 privind anumite aspecte juridice ale serviciilor societății informaționale, în special ale comerțului

electronic, pe piața internă (directiva privind comerțul electronic) [online] disponibil la adresa <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:32000L0031&from=ro>, accesat la data de 5 februarie 2019.

5. Directiva 2003/98/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 17 noiembrie 2003 privind reutilizarea informațiilor din sectorul public [online] disponibil la adresa <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:32003L0098&from=RO>, accesat la data de 11 februarie 2019.
6. Directiva 2004/17/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 31 martie 2004 de coordonare a procedurilor de atribuire a contractelor de achiziții în sectoarele apei, energiei, transporturilor și serviciilor poștale [online] disponibil la adresa <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:32004L0017&from=RO>, accesat la data de 6 februarie 2019.
7. Directiva 2004/18/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 31 martie 2004 privind coordonarea procedurilor de atribuire a contractelor de achiziții publice de lucrări, de bunuri și de servicii [online] disponibil la adresa <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:32004L0018&from=en>, accesat la data de 6 februarie 2019.
8. Directiva 2009/136/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2009, de modificare a Directivei 2002/22/CE privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile de comunicații electronice, a Directivei 2002/58/CE privind prelucrarea datelor personale și protejarea confidențialității în sectorul comunicațiilor publice și a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului (2009), [online] disponibil la adresa <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/?uri=CELEX:32009L0136>, accesat la data de 16 mai 2022.
9. Directiva 95/46/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 24 octombrie 1995 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date (1995), [online] disponibil la adresa <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/?uri=celex%3A31995L0046>, accesat la data de 16 mai 2022.
10. Directiva 2002/22/CE a Parlamentului European și a Consiliului - Directiva privind serviciul universal publicată în Decizia 2003/548/CE a Comisiei din 24 iulie 2003 [online] disponibil la adresa <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:2003D0548:20080118:RO:PDF>, accesat la data de 15 februarie 2019.
11. Hotărârea nr. 922/2010 din 1 septembrie 2010 privind organizarea și funcționarea Punctului de contact unic electronic, publicat în Monitorul Oficial nr. 644 din 15 septembrie 2010, bazată pe Legea 49/2009 [online] disponibil la adresa <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/122181>, accesat la data de 10 februarie 2019.

12. Hotărârea nr. 1.235 din 6 decembrie 2010 privind aprobarea realizării Sistemului național electronic de plată online a taxelor și impozitelor utilizând cardul bancar, publicat în Monitorul Oficial nr. 838 din 14 decembrie 2010 [online] disponibil la adresa <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/122181>, accesat la data de 18 februarie 2019.
13. Hotărâre nr. 1085 din 11 septembrie 2003 pentru aplicarea unor prevederi ale Legii 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, referitoare la implementarea Sistemului Electronic Național actualizată până la data de 27 mai 2014, publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 675 din 24 septembrie 2003 [online] disponibil la adresa <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/46410>, accesat la data de 10 februarie 2019.
14. Hotărâre nr. 139 din 23 februarie 2010 privind înființarea, organizarea și funcționarea Centrului Național de Supercomputing, publicat în Monitorul Oficial nr. 140 din 3 martie 2010 [online] disponibil la adresa <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/116709>, accesat la data de 10 februarie 2019.
15. Hotărâre nr. 464 din 6 iulie 2016 privind atribuțiile, organizarea și funcționarea Cancelariei Prim-Ministrului, publicat în Monitorul Oficial nr. 515 din 7 iulie 2016 [online] disponibil la adresa <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/179845>, accesat la data de 18 iulie 2021.
16. Hotărâre nr. 908 din 14 decembrie 2017 pentru aprobarea Cadrului Național de Interoperabilitate, publicat în Monitorul Oficial nr. 1031 din 28 decembrie 2017 [online] disponibil la adresa <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/196232>, accesat la data de 6 februarie 2019.
17. Legea nr. 109 din 25 aprilie 2007 privind reutilizarea informațiilor din instituțiile publice (actualizată la data de 6 decembrie 2015), publicat în Monitorul Oficial nr. 898 din 3 decembrie 2015 [online] disponibil la adresa <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/81689>, accesat la data de 11 februarie 2019.
18. Legea nr. 121 din 4 mai 2006 pentru modificarea și completarea Legii nr. 365/2002 privind comerțul electronic, publicat în Monitorul Oficial nr. 403 din 10 mai 2006 [online] disponibil la adresa <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/71536>, accesat la data de 5 februarie 2019.
19. Legea nr. 135 din 15 mai 2007 (republicată) privind arhivarea documentelor în formă electronică, publicat în Monitorul Oficial nr. 138 din 25 februarie 2014 [online] disponibil la adresa <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/82217>, accesat la data de 6 februarie 2019.
20. Legea nr. 16 din 2 aprilie 1996 (republicată) privind Arhivele Naționale, publicat în Monitorul Oficial nr. 293 din 22 aprilie 2014 [online] disponibil la adresa <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/7937>, accesat la data de 6 februarie 2019.
21. Legea nr. 161 din 19 aprilie 2003 privind unele măsuri pentru asigurarea transparenței în exercitarea demnităților publice, a funcțiilor publice și în mediul de afaceri, prevenirea și

- sanționarea corupției, publicat în Monitorul Oficial nr. 279 din 21 aprilie 2003 [online] disponibil la adresa <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/43323>, accesat la data de 3 august 2021.
22. Legea nr. 162 din 6 iulie 2017 privind auditul statutar al situațiilor financiare anuale și al situațiilor financiare anuale consolidate și de modificare a unor acte normative, publicată în: Monitorul Oficial nr. 548 din 12 iulie 2017 [online] disponibil la adresa https://static.anaf.ro/static/10/Anaf/legislatie/L_162_2017.pdf, accesat la data de 8 mai 2022.
 23. Legea nr. 227/2015 privind Codul fiscal, publicat în Monitorul Oficial nr. 688 din 10 septembrie 2015 [online] disponibil la adresa https://static.anaf.ro/static/10/Anaf/legislatie/L_227_2015.htm, accesat la data de 8 mai 2022.
 24. Legea nr. 260 din 19 iulie 2007 privind înregistrarea operațiunilor comerciale prin mijloace electronice, publicat în Monitorul Oficial nr. 506 din 27 iulie 2007 [online] disponibil la adresa <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/83927>, accesat la data de 10 februarie 2019.
 25. Legea nr. 304 din 4 iulie 2003 (republicată) pentru serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile de comunicații electronice, textul initial a fost publicat în Monitorul Oficial nr. 551 din 31 iulie 2003 [online] disponibil la adresa <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/82471>, accesat la data de 20 octombrie 2018.
 26. Legea nr. 365 din 7 iunie 2002 (republicată) privind comerțul electronic, publicată în Monitorul Oficial nr. 279 din 21 aprilie 2003 și republicată în Monitorul Oficial nr. 403 din 10 mai 2006 [online] disponibil la adresa <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/37075>, accesat la data de 5 februarie 2019.
 27. Legea nr. 455 din 18 iulie 2001 (republicată) privind semnătura electronică, publicată în Monitorul Oficial nr. 429 din 31 iulie 2001, republicată în Monitorul Oficial nr. 757 din 12 noiembrie 2012, rectificată în Monitorul Oficial nr. 117 din 1 martie 2013 [online] disponibil la adresa <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/29903>, accesat la data de 13 februarie 2019.
 28. Legea nr. 506 din 17 noiembrie 2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice, publicată în Monitorul Oficial nr. 1101 din 25 noiembrie 2004 [online] disponibil la adresa <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/56973>, accesat la data de 13 februarie 2019.
 29. Legea nr. 544 din 12 octombrie 2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, publicată în Monitorul Oficial nr. 663 din 23 octombrie 2001 [online] disponibil la adresa <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/31413>, accesat la data de 13 februarie 2019.
 30. Legea nr. 677 din 21 noiembrie 2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, publicată în Monitorul Oficial nr. 790 din 12 decembrie 2001 [online] disponibil la adresa

- <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/32733>, accesat la data de 15 februarie 2019.
31. Legea nr. 74 din 12 iulie 1996 privind telecomunicatiile, publicată în Monitorul Oficial nr. 156 din 22 iulie 1996 [online] disponibil la adresa <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/8412>, accesat la data de 20 octombrie 2018.
 32. Legea nr. 90 din 26 martie 2001 privind organizarea și funcționarea Guvernului României și a ministerelor, publicat în Monitorul Oficial nr. 164 din 2 aprilie 2001 [online] disponibil la adresa <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/27685>, accesat la data de 10 februarie 2019.
 33. Legea nr. 291 din 15 mai 2002 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 24/2002 privind încasarea prin mijloace electronice a impozitelor și taxelor locale, publicat în Monitorul Oficial nr. 346 din 24 mai 2002 [online] disponibil la adresa <https://baldovinesti.ro/wp-content/uploads/2016/11/legea-nr-291-2002-pentru-aprobarea-ordonantei-guvernului-nr-24-2002-privind-incasarea-prin-mijloace-electronice-a-impozitelor-si-taxelor-locale.pdf>, accesat la data de 6 februarie 2019.
 34. Legea nr. 6 din 5 ianuarie 2006 pentru aprobarea contului general anual de execuție a bugetului de stat, a contului anual de execuție a bugetului Fondului național unic de asigurări sociale de sănătate și a contului general anual al datoriei publice, aferente anului 2003, publicată în Monitorul Oficial nr. 78/27 din ianuarie 2006 [online] disponibil la adresa http://www.cdep.ro/pls/legis/legis_pck.htm_act_text?id=70258, accesat la data 6 februarie 2019.
 35. Ordinul nr. 389 din 27 iunie 2007 privind procedura de avizare a instrumentelor de plată cu acces la distanță, de tipul aplicațiilor internet-banking, home-banking sau mobile-banking, publicată în Monitorul Oficial nr. 485 din 19 iulie 2007 [online] disponibil la adresa <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/83711>, accesat la data de 10 februarie 2019.
 36. Ordonanța Guvernului nr. 34 din 30 ianuarie 2002 privind accesul la rețelele publice de comunicații electronice și la infrastructura asociată, precum și interconectarea acestora, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea nr.527/2002, textul inițial a fost publicat în Monitorul Oficial nr. 88 din 2 februarie 2002 [online] disponibil la adresa https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/33854#id_artA17, accesat la data de 5 februarie 2019.
 37. Ordonanța de Urgență nr. 111 din 27 decembrie 2011 privind comunicațiile electronice, publicat în Monitorul Oficial nr. 925 din 27 decembrie 2011 [online] disponibil la adresa <https://www.sts.ro/files/userfiles/112%20-%20NOU/20201206%20-%20legi/ordonanta-de-urgenta-nr-111-2011-privind-comunicatiile-electronice.pdf>, accesat la data de 5 februarie 2019.
 38. Ordonanța de Urgență nr. 112 din 21 decembrie 2018 privind accesibilitatea site-urilor web și a aplicațiilor mobile ale organismelor din sectorul public, publicată în Monitorul Oficial nr. 1105 din 27 decembrie 2018 [online] disponibil la adresa <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/209421>, accesat la data de 13 februarie 2019.

39. Ordonanța de Urgență nr. 34 din 19 aprilie 2006 privind atribuirea contractelor de achiziție publică, a contractelor de concesiune de lucrări publice și a contractelor de concesiune de servicii, publicată în Monitorul Oficial nr. 418 din 15 mai 2006 [online] disponibil la adresa <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/71663>, accesat la data de 6 februarie 2019.
40. Ordonanța de urgență nr. 34 din 19 martie 2008 privind organizarea și funcționarea Sistemului național unic pentru apeluri de urgență, publicată în Monitorul Oficial nr. 246 din 28 martie 2008 [online] disponibil la adresa <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/90817>, accesat la data de 12 februarie 2019.
41. Ordonanța de urgență nr. 41 din 28 iunie 2016 privind stabilirea unor măsuri de simplificare la nivelul administrației publice centrale și pentru modificarea și completarea unor acte normative, publicată în Monitorul Oficial nr. 490 din 30 iunie 2016 [online] disponibil la adresa <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/179586>, accesat la data de 5 februarie 2019.
42. Ordonanța de urgență nr. 62/2019 pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 34/2008 privind organizarea și funcționarea Sistemului național unic pentru apeluri de urgență și pentru completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, publicată în Monitorul Oficial nr. 725/3 din septembrie 2019 [online] disponibil la adresa https://www.cdep.ro/pls/legis/legis_pck.htm_act?ida=160188, accesat la data de 5 februarie 2021.
43. Ordonanța de urgență nr. 73 din 28 iunie 2007 privind organizarea și funcționarea Agenției pentru Serviciile Societății Informaționale, publicată în Monitorul Oficial nr. 444 din 29 iunie 2007 [online] disponibil la adresa <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/83247>, accesat la data de 20 octombrie 2018.
44. Ordonanța nr. 2 din 12 iulie 2001 privind regimul juridic al contravențiilor, publicată în Monitorul Oficial nr. 410 din 25 iulie 2001 [online] disponibil la adresa <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/29779>, accesat la data de 11 octombrie 2018.
45. Ordonanța nr. 24 din 30 ianuarie 2002 privind încasarea prin mijloace electronice a impozitelor și taxelor locale (actualizată până la data de 15 noiembrie 2003), textul inițial a fost publicat în Monitorul Oficial nr. 81 din 1 februarie 2002 [online] disponibil la adresa <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/47762>, accesat la data de 5 februarie 2019.
46. Ordonanța nr. 8 din 19 ianuarie 2006 pentru completarea Ordonanței Guvernului nr. 2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, publicată în Monitorul Oficial nr. 78 din 27 ianuarie 2006 [online] disponibil la adresa <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/68260>, accesat la data de 11 octombrie 2018.
47. Ordonanța nr. 11/2021 din 30 august 2021 pentru modificarea și completarea Legii nr. 207/2015 privind Codul de procedură fiscală și reglementarea unor măsuri fiscale,

publicată în Monitorul Oficial nr. 832 din 31 august 2021 [online] disponibil la adresa https://static.anaf.ro/static/10/Anaf/legislatie/OG_11_2021.pdf, accesat la data de 18 iulie 2022.

48. Ordinul nr. 1.090 din 9 iunie 2022 privind aprobarea Procedurii de comunicare prin mijloace electronice de transmitere la distanță între organul fiscal central și persoanele fizice, persoanele juridice și alte entități fără personalitate juridică, publicat în Monitorul Oficial Nr. 585 din 16 iunie 2022 [online] disponibil la adresa: https://static.anaf.ro/static/10/Anaf/termene_conditii_sp_virtual.pdf, accesat la data de 14 iulie 2022.
49. [Ordinul nr. 2894/2019 din 3 septembrie 2019 pentru modificarea și completarea Ordinului ministrului finanțelor publice nr. 660/2017 privind aprobarea Procedurii de comunicare prin mijloace electronice de transmitere la distanță între Ministerul Finanțelor Publice/organul fiscal central și persoanele fizice, persoanele juridice și alte entități fără personalitate juridică, publicat în Monitorul Oficial nr. 785 din 27 septembrie 2019](#) [online] disponibil la adresa: https://static.anaf.ro/static/10/Anaf/legislatie/OMFP_2894_2019.pdf, accesat la data de 13 mai 2022.
50. Regulamentul (UE) 2018/1724 al Parlamentului European și al Consiliului din 2 octombrie 2018 privind înființarea unui portal digital unic (gateway) pentru a oferi acces la informații, la proceduri și la servicii de asistență și de soluționare a problemelor și de modificare a Regulamentului (UE) nr. 1024/2012 (2018), [online] disponibil la adresa: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/?uri=CELEX%3A32018R1724>, accesat la data de 8 decembrie 2021.
51. Regulamentul (UE) 2018/1807 – privind un cadru pentru libera circulație a datelor fără caracter personal în Uniunea Europeană (2018), [online] disponibil la adresa: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:4375549>, accesat la data de 8 iunie 2022.
52. Regulamentul (UE) 2019/881 al Parlamentului European și al Consiliului din 17 aprilie 2019 privind ENISA (Agenția Uniunii Europene pentru Securitate Cibernetică) și privind certificarea securității cibernetice pentru tehnologia informației și a comunicațiilor și de abrogare a Regulamentului (UE) nr. 526/2013 (Regulamentul privind securitatea cibernetică) (2019), [online] disponibil la adresa <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/?uri=CELEX%3A32019R0881>, accesat la data de 13 iunie 2022.

3. Rapoarte și ghiduri

1. Agenția Națională de Administrare Fiscală (2021), Strategia Agenției Naționale de Administrare Fiscală 2021-2024, [online] disponibil la adresa: https://static.anaf.ro/static/33/Anaf/20210316192634_strategia_anaf_2021-2024.pdf, accesat la data de 22 iunie 2022.
2. Agenția Națională de Administrare Fiscală (2015), Broșura Servicii ANAF, [online] disponibil la adresa: https://static.anaf.ro/static/10/Anaf/Informatii_R/Brosura_servicii_anaf.pdf, accesat la data de 13 aprilie 2022.

3. Agenția Națională de Administrare Fiscală (2022), Spațiul Privat Virtual are două milioane de utilizatori, [online] disponibil la adresa: https://static.anaf.ro/static/3/Anaf/20220414154131_580_14.04.2022-2%20milioane%20de%20utilizatori%20spv.pdf, accesat la data de 26 iunie 2022.
4. Autoritatea pentru Digitalizarea României (2021), Raportul Digitalizării Q2 2021, [online] disponibil la adresa: https://www.adr.gov.ro/wp-content/uploads/2021/07/ADR_Raportul_Digitalizarii_Q2_2021.pdf, accesat la data de 15 iunie 2022.
5. Capgemini, IDC, Sogeti, Politecnico di Milano (2018), eGovernment Benchmark 2018 - Securing eGovernment for all, [online] disponibil la adresa: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/news/egovernment-benchmark-2018-digital-efforts-european-countries-are-visibly-paying>, accesat la data de 19 august 2021.
6. Capgemini, IDC, Sogeti, Politecnico di Milano (2019), eGovernment Benchmark 2019 - Empowering Europeans through trusted digital public services, [online] disponibil la adresa: <https://www.capgemini.com/nl-nl/wp-content/uploads/sites/7/2019/10/eGovernment-Benchmark-Insight-Report.pdf/>, accesat la data de 19 august 2021.
7. Capgemini, IDC, Sogeti, Politecnico di Milano (2020), eGovernment Benchmark 2020 - eGovernment that works for the people, [online] disponibil la adresa: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2020-egovernment-works-people>, accesat la data de 13 iulie 2022.
8. Capgemini, IDC, Sogeti, Politecnico di Milano (2021), eGovernment Benchmark 2021 – Entering a New Digital Government Era, [online] disponibil la adresa: <https://www.capgemini.com/insights/research-library/egovernment-benchmark-2021-entering-a-new-digital-government-era/>, accesat la data de 13 iulie 2022.
9. Comisia Europeană (2008), EVALSED: The Resource for the Evaluation of Socio-Economic Development, [online] disponibil la adresa: https://ec.europa.eu/regional_policy/sources/docgener/guides/cost/guide2008_evalsed.pdf, accesat la data de 25 iunie 2022.
10. Comisia Europeană (2010a), Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions - A Digital Agenda for Europe, [online] disponibil la adresa <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0245:FIN:EN:PDF>, accesat la data de 11 aprilie 2022.
11. Comisia Europeană (2010b), Strategia Europa 2020, [online] disponibil la adresa: <https://ec.europa.eu/eu2020/pdf/COMPLET%20EN%20BARROSO%20%20%20007%20-%20Europe%202020%20-%20EN%20version.pdf>, accesat la data de 2 iunie 2022.
12. Comisia Europeană (2013), EVALSED: The resource for the evaluation of Socio-Economic Development, [online] disponibil la adresa: https://ec.europa.eu/regional_policy/sources/docgener/evaluation/guide/guide_evalsed.pdf, accesat la data de 25 iunie 2022.
13. Comisia Europeană (2014), eGovernment in Romania, [online] disponibil la adresa: <https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/document/2014->

- 06/eGov%20in%20RO%20-%20April%202014%20-%20v.11.0_0.pdf, accesat la data de 16 noiembrie 2018.
14. Comisia Europeană (2015a), eGovernment in Romania, [online] disponibil la adresa: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/document/2015-03/egov_in_romania_-_january_2015_-_v.12.0_final.pdf, accesat la data de 16 noiembrie 2018.
 15. Comisia Europeană (2015b), Strategia privind Piata Unica Digitala, [online] disponibil la adresa: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ro/TXT/?uri=CELEX:52015DC0192>, accesat la data de 3 mai 2022.
 16. Comisia Europeană (2016a), eGovernment in Romania, [online] disponibil la adresa: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment%20in%20Romania%20-%20February%202016%20-%20v1_00.pdf, accesat la data de 16 noiembrie 2018.
 17. Comisia Europeană (2016b), Planul de acțiune al UE privind guvernarea electronică 2016-2020 - Accelerarea transformării digitale a guvernării, [online] disponibil la adresa: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0179&from=ro>, accesat la data de 17 mai, 2022.
 18. Comisia Europeană (2017), eGovernment in Romania, [online] disponibil la adresa: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment_in_Romania_March_2017_v2_00.pdf, accesat la data de 16 noiembrie 2018.
 19. Comisia Europeană (2018), eGovernment in Romania, [online] disponibil la adresa: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment_in_Romania_2018_0.pdf, accesat la data de 13 decembrie 2019.
 20. Comisia Europeană (2019a), Digital Government Factsheet 2019 – România, [online] disponibil la adresa: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital_Government_Factsheets_Romania_2019.pdf, accesat la data de 13 decembrie 2019.
 21. Comisia Europeană (2019b), [online] disponibil la adresa: <https://ec.europa.eu/digitalsingle-market/en/policies/creating-digital-society> accesat la data de 16 iunie 2022.
 22. Comisia Europeană (2020a), Digital Public Administration factsheet 2020 - România, [online] disponibil la adresa: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital_Public_Administration_Factsheets_Romania_vFINAL.pdf, accesat la data de 31 mai 2022.
 23. Comisia Europeană (2020b), Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions - A European strategy for data, [online] disponibil la adresa: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1593073685620&uri=CELEX:52020DC0066>, accesat la data de 2 iunie 2022.
 24. Comisia Europeană (2020c), Propunere de Regulament al Parlamentului European și al Consiliului privind o piață unică pentru serviciile digitale (Actul legislativ privind serviciile digitale) și de modificare a Directivei 2000/31/CE, [online] disponibil la adresa: [29](https://eur-</div><div data-bbox=)

lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020PC0825&from=en, accesat la data de 4 mai 2022.

25. Comisia Europeană (2020d), Shaping Europe's digital future, [online] disponibil la adresa: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/fs_20_278, accesat la data de 29 aprilie 2022.
26. Comisia Europeană (2020e), Strategia Europeană pentru Date, [online] disponibil la adresa: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/api/files/attachment/862109/European_data_strategy_en.pdf, accesat la data de 2 iunie 2022.
27. Comisia Europeană (2020f), White Paper On Artificial Intelligence - A European approach to excellence and trust, [online] disponibil la adresa: https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/commission-white-paper-artificial-intelligence-feb2020_en.pdf, accesat la data de 5 iunie 2022.
28. Comisia Europeană (2021a), Digital Public Administration factsheet 2021 – România, [online] disponibil la adresa: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/DPA_Factsheets_2021_Romania_vFinal.pdf, accesat la data de 13 iunie 2022.
29. Comisia Europeană (2021b), Indicele economiei și societății digitale - România (DESI), [online] disponibil la adresa: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/ro/ip_21_5481, accesat la data de 15 iunie 2022.
30. Ministerul pentru Societatea Informațională (2014), Strategia Națională privind Agenda Digitală pentru România 2014 – 2020, [online] disponibil la adresa: <https://www.juridice.ro/wp-content/uploads/2014/12/Strategia-Nationala-AD.pdf>, accesat la data de 12 mai 2022.
31. Parlamentul European (2010), The Lisbon Strategy 2000-2010. An analysis and evaluation of the methods used and results achieved, [online] disponibil la adresa: <https://www.europarl.europa.eu/document/activities/cont/201107/20110718ATT24270/20110718ATT24270EN.pdf>, accesat la data de 13 iunie 2022.
32. Parlamentul European (2022), Agenda Digitală pentru Europa, [online] disponibil la adresa: <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/ro/sheet/64/digital-agenda-for-europe>, accesat la data de 18 iunie 2022.

4. Surse online

1. Autoritatea pentru Digitalizarea României (2020a), Platforma Software Centralizată pentru Identificare Digitală – PSCID, [online] disponibil la adresa: <https://www.adr.gov.ro/proiecte-in-implementare/platforma-software-centralizata-pentru-identificare-digitala-pscid/>, accesat la data de 23 aprilie 2022.
2. Autoritatea pentru Digitalizarea României (2020b), Sistem de interoperabilitate tehnologică cu statele membre UE – SITUE, [online] disponibil la adresa: <https://www.adr.gov.ro/sistem-de-interoperabilitate-tehnologica-cu-statele-membre-ue-situe/>, accesat la data de 23 aprilie 2022.
3. Comisia Europeană (2020g), Commission presents European Skills Agenda for sustainable competitiveness, social fairness and resilience, [online] disponibil la adresa:

- https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_20_1196, accesat la data de 16 iunie 2022.
4. Comisia Europeană (2022), The Digital Services Act package, [online] disponibil la adresa: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/digital-services-act-package>, accesat la data de 19 iulie 2022.
 5. Comisia Europeană (f.d.a), Ce este FSE+?, [online] disponibil la adresa: <https://ec.europa.eu/european-social-fund-plus/ro/ce-este-fse>, accesat la data de 2 iunie 2022.
 6. Comisia Europeană (f.d.b), European Skills Agenda, [online] disponibil la adresa: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1223&langId=en>, accesat la data de 2 iunie 2022.
 7. Comisia Europeană (f.d.c), Digital Skills Part of 2030 - Digital Compass: Your Digital Decade, [online] disponibil la adresa: <https://futurium.ec.europa.eu/en/digital-compass/digital-skills>, accesat la data de 29 iunie 2022.
 8. Consiliul European, Consiliul Uniunii Europene (2020), Piața unică digitală pentru Europa, [online] disponibil la adresa: <https://www.consilium.europa.eu/ro/policies/digital-single-market/>, accesat la data de 13 iunie 2022.
 9. Reprezentanța Permanentă a României pe lângă Uniunea Europeană (f.d.), Uniunea Europeană – Instituțiile Europene, [online] disponibil la adresa: <https://ue.mae.ro/node/1490>, accesat la data de 15 aprilie 2022.
 10. Revista de actualitate financiară (2010), Guvern: Sistemul national electronic de plata online a taxelor si impozitelor, Revista de actualitate financiară, 25 noiembrie, [online] disponibil la adresa: <https://codfiscal.net/6755/guvern-sistemul-national-electronic-de-plata-online-a-taxelor-si-impozitelor>, accesat la data de 16 aprilie 2022.
 11. Zalan, E. (2022), EU Commission wants to set world's first digital standards, Euobserver, [online] disponibil la adresa: <https://euobserver.com/rule-of-law/154207>, accesat la data de 29 aprilie 2022.
 12. Raport de evaluare a politicilor, planurilor si strategiilor de actiune sectoriale in relatie cu obiectivele Strategiei Nationale pentru Dezvoltarea Durabila a Romaniei 2030 [online] disponibil la adresa: <http://romania-durabila.gov.ro/wp-content/uploads/2021/08/Raport-de-evaluare-a-politicilor-planurilor-si-strategiilor-de-actiune-sectoriale-in-relatie-cu-obiectivele-Strategiei-Nationale-pentru-Dezvoltarea-Durabila-a-Romaniei-2030.pdf>, accesat la data de 29 aprilie 2022.

Pagini web

1. eDonatii.mcti.ro, indisponibil, accesat la data de 17 septembrie 2021.
2. data.gov.ro, accesat la data de 19 septembrie 2021.
3. <http://imm.msinf.ro/wps/portal>, indisponibil accesat la data de 17 septembrie 2021.
4. <https://chat.anaf.ro/d394.nsf>, accesat la data de 22 iulie 2022.
5. <https://codcor.ro/>, accesat la data de 17 iunie 2022.
6. https://ec.europa.eu/eurostat/cros/category/acronyms/stesta_en, accesat la data de 3 mai 2022.
7. <https://ec.europa.eu/eurostat/data/database>, accesat la data de 3 august 2022.

8. <https://edirect.e-guvernare.ro>, accesat la data de 30 mai 2022.
9. <https://www.similarweb.com/website/anaf.ro/#overview>, accesat la data de 13 iulie 2022.
10. OCDE – Organizația de Cooperare și Dezvoltare Economică [on-line]. Disponibil la: <http://www.oecd.org/>, accesat la data de 15 aprilie 2022.
11. oesterreich.gv.at, accesat la data de 13 aprilie 2022.
12. www.adr.gov.ro, accesat la data de 27 aprilie 2022.
13. www.anaf.ro, accesat la data de 19 iulie 2022.
14. www.anofm.ro, accesat la data de 23 septembrie 2021.
15. www.cnas.ro, accesat la data de 23 septembrie 2021.
16. www.comunicatii.gov.ro/proiecte-finalizate/bridge-pki/, accesat la data de 4 martie 2021.
17. <https://www.denso-wave.com/en/system/qr/fundamental/qrcode/qrc/>, accesat la data de 19 iulie 2022.
18. www.drpciv.ro, accesat la data de 23 septembrie 2021.
19. www.edu.ro, accesat la data de 23 septembrie 2021.
20. www.ecomunitate.ro, indisponibil, accesat la data de 17 septembrie 2021.
21. www.e-guvernare.ro, accesat la data de 11 februarie 2021.
22. www.e-licitatie.ro, accesat la data de 17 septembrie 2021.
23. www.ghiseul.ro, accesat la data de 6 aprilie 2022.
24. www.isaca.org/resources/cobit, accesat la data de 3 iunie 2022.
25. www.mai.gov.ro, accesat la data de 23 septembrie 2021.
26. www.mira.gov.ro, indisponibil, accesat la data de 23 septembrie 2021.
27. www.mmuncii.ro, accesat la data de 23 septembrie 2021.
28. www.ms.ro, accesat la data de 23 septembrie 2021.
29. www.nomenclator.ro, indisponibil, accesat la data de 17 septembrie 2021.
30. www.pasapoarte.mai.gov.ro, accesat la data de 23 septembrie 2021.
31. www.portaleromania.ro, indisponibil, accesat la data de 17 septembrie 2021.
32. www.speedtest.net/global-index, accesat la data de 14 august 2022.