

**GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA
ACADEMIA DE ADMINISTRARE PUBLICĂ**

**Cu titlu de manuscris
C.Z.U.: 351 (043.2)**

TINCU VIOLETA

**ROLUL ADMINISTRAȚIEI PUBLICE ÎN ORGANIZAREA ȘI
MODERNIZAREA SERVICIILOR PUBLICE**

**563.01 – TEORIA, METODOLOGIA
ADMINISTRAȚIEI PUBLICE**

Autoreferatul tezei de doctor în științe administrative

CHIȘINĂU, 2016

Teza a fost elaborată în cadrul Catedrei Științe administrative a Academiei de Administrare Publică
Conducător științific: POPOVICI Angela, doctor în științe istorice, conferențiar universitar

Referenți oficiali:

Cușmir Marcel, dr. hab. în drept, conf. univ., INED

Pîrțac Grigore, dr. în științe politice, conf. univ., USEM.

Componența Consiliului științific specializat:

Solomon Constantin, dr. hab. în științe politice, prof. univ., USM – președinte;

Dulschi Ion, dr. în științe istorice, conf. univ., AAP – secretar științific;

Saca Victor, dr. hab. în științe politice, prof. univ., USM;

Pascaru Ana, dr. hab. în filosofie, conf. cercet., AȘM;

Sîmboteanu Aurel, dr. în științe politice, conf. univ., AAP.

Susținerea va avea loc la 28 iunie 2016, ora 15.00, în ședința Consiliului științific specializat D 80.563.01 - 03 din cadrul Academiei de Administrare Publică, adresa: MD-2070, Republica Moldova, mun. Chișinău, str. Ialoveni, 100, et. III, sala 308.

Teza de doctor și autoreferatul pot fi consultate la biblioteca Academiei de Administrare Publică și pe pagina web a CNAA (www.cnaa.md).

Autoreferatul a fost expediat la 24 mai 2016.

Secretar științific al Consiliului științific specializat:

DULSCHI Ion, doctor în științe istorice, conferențiar universitar

Conducător științific:

POPOVICI Angela, doctor în științe istorice, conferențiar universitar

Autor:

TINCU Violeta

REPERELE CONCEPTUALE ALE CERCETĂRII

Actualitatea temei. Administrația publică există pentru satisfacerea necesităților cetățeanului, lucru ce poate fi realizat doar prin intermediul serviciilor publice. La rândul lor, serviciile publice nu pot fi înființate decât de administrația publică, dat fiind faptul că aceasta este constituită anume pentru satisfacerea intereselor de ordin național ale populației sau pentru satisfacerea necesităților locuitorilor unei unități administrativ-teritoriale. Este dificil de imaginat viața în societatea contemporană fără aceste servicii. Un argument în acest sens ar fi că din limba germană noțiunea „servicii publice” ar putea fi tradusă ca „condiție pentru existență”, ceea ce înseamnă că într-un stat dezvoltat cetățenii nu își concep existența fără a avea la dispoziție întreaga gamă de servicii publice.

Actualitatea temei este determinată în parte și de recente evenimente din Republica Moldova, și anume: majorarea tarifelor la unele servicii publice, care a generat un val de nemulțumiri în rândurile populației și o critică continuă a Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică referitor la unele decizii luate. Aceasta înseamnă că cetățenii percep autoritățile administrației publice ca fiind principalul responsabil de serviciile publice existente, dat fiind faptul că nemulțumirea s-a răsfrânt nu asupra operatorilor privați ce gestionează anumite servicii publice tarifele la care au fost majorate, ci anume asupra autorităților administrației publice.

Calitatea serviciilor publice, precum și unele decizii ale administrației publice generează astfel o critică continuă a administrației publice. Deci, necesită a fi îmbunătățit respectivul aspect al activității administrației, ceea ce nu poate fi însă realizat până nu vor fi efectuate cercetări științifice aprofundate în acest domeniu.

Mai mult decât atât, actualitatea temei derivă și din consolidarea continuă a sectorului privat și a celui asociativ. În condițiile în care tot mai multe servicii publice ajung în gestiunea sectorului privat fie în rezultatul concesiunii, fie al parteneriatului public-privat, este evident că rolul administrației publice în ceea ce privește organizarea și modernizarea serviciilor publice se schimbă în sensul restrângerii. În atare condiții este evident că se impune ca necesară o studiere temeinică a acestor fenomene, precum și a modului în care ele urmează să-i afecteze pe cetățeni – utilizatori ai serviciilor publice.

Actualitatea temei respective este argumentată și de schimbările continue ale legislației, care caracterizează procesul de reformă a administrației publice, în general, și de modernizare a serviciilor publice, în special. Astfel, au fost adoptate noi acte normative privind parteneriatul public-privat și concesiunea serviciilor publice, noi acte normative care reglementează separat unele servicii publice, cum ar fi salubritatea sau asigurarea cu apă etc. Evident, lucrările științifice existente la moment nu reflectă cele mai recente modificări ale legislației, fiind astfel necesară și studierea modului în care modificările legislației afectează responsabilitățile administrației publice, în ceea ce privește organizarea și modernizarea serviciilor publice.

În fine, actualitatea temei reiese și din cerințele de integrare europeană a Republicii Moldova. Astfel, o parte importantă a dreptului european reflectă problematica serviciilor publice. Ca urmare, este dificil de imaginat integrarea europeană a Republicii Moldova fără existența unor servicii publice corespunzătoare standardelor europene. Mai mult ca atât, Acordul de Asociere între Republica Moldova și Uniunea Europeană prevede expres în calitate de domeniu de cooperare „*modernizarea serviciilor publice* care include introducerea și implementarea Guvernării electronice, cu scopul sporirii eficienței prestării serviciilor cetățenilor și reducerii costurilor de gestionare a afacerilor”.

Descrierea situației în domeniul de cercetare și identificarea problemelor de cercetare.

Deși serviciile publice, dată fiind importanța vitală a acestora pentru societate, sunt studiate aprofundat în literatura de specialitate, rolul administrației publice în organizarea și modernizarea acestora este perceput neuniform atât de către autorii autohtoni, cât și de cei străini. Motivul este evident: dezvoltarea istorică diferită a statelor, în care rolul statului și al administrației sale a evoluat în condițiile existenței sau lipsei de resurse, prezenței sau absenței unui sector privat competitiv etc.

De asemenea, putem observa și următoarea situație: dacă în literatura autohtonă de specialitate sunt reflectate în mod prioritar problemele privind necesitatea înființării unor servicii publice (în condițiile insuficienței cronice de resurse, infrastructurii slab dezvoltate etc.), în literatura de specialitate din statele occidentale aceste probleme au fost cu mult depășite, fiind înlocuite, în schimb, cu studierea altor probleme, în mod deosebit cu cele ce vizează rolul administrației publice în gestiunea eficientă, modernizarea continuă sau utilizarea indicatorilor de performanță în activitatea serviciilor publice.

Totodată, dacă autorii autohtoni își axează investigațiile pe problematica bazei legale, punând accentul pe insuccesele autorităților administrației publice locale în domeniul gestiunii delegate, atestate în procesul de organizare a serviciilor publice, doctrina străină studiază deja, după o perioadă îndelungată de aplicare a diverselor modalități de gestiune a serviciilor publice, varii modalități de modernizare a acestora.

Reieșind din cele expuse mai sus, a fost formulată următoarea *problemă de cercetare: fundamentarea științifică a responsabilităților administrației publice în organizarea și modernizarea serviciilor publice*. Acest fapt a condus la clarificarea rolului de prestator al administrației publice în condițiile implicării tot mai intense a sectorului privat în gestiunea de servicii publice, clarificare necesară în vederea identificării căilor de aplicare a metodelor moderne de dezvoltare și eficientizare a serviciilor publice din Republica Moldova.

Scopul și obiectivele cercetării. Inițiind prezenta investigație, autorul și-a propus scopul de a studia și a evalua în complex rolul administrației publice în organizarea și modernizarea serviciilor publice, atât din perspectiva autorităților administrației publice, cât și din perspectiva celor administrați, în condițiile reformării și europenizării administrației publice.

Pentru realizarea scopului propus au fost trasate următoarele *obiective*:

- studierea fundamentării teoretice a organizării și gestionării serviciilor publice;
- analiza evolutivă a misiunii prestatoare a administrației publice în vederea identificării principalelor tendințe de dezvoltare;
- studierea modalităților de gestiune a serviciilor publice în dependență de gradul de implicare a autorităților administrației publice în acest proces;
- cercetarea rolului administrației publice centrale în organizarea și modernizarea serviciilor publice;
- identificarea specificului organizării și gestionării serviciilor publice de către administrația publică locală;
- evidențierea căilor de modernizare a sistemului de servicii publice din Republica Moldova prin prisma reformării administrației publice;
- studierea principalelor realizări în procesul de eficientizare a serviciilor publice din Republica Moldova în perspectiva integrării europene.

Metodologia cercetării științifice. În procesul efectuării cercetărilor autorul a utilizat cu precădere metoda *cercetării documentare*. Astfel, au fost utilizate articole și monografiile din țară și de peste hotare, surse din bibliotecile electronice internaționale, cercetările și studiile referitoare la organizarea serviciilor publice în Republica Moldova, acte normative, documente ale autorităților administrației publice centrale și locale etc. De asemenea, în procesul investigațiilor au fost utilizate *metoda analizei și metoda sintezei*.

Pentru studierea evoluției misiunii prestatoare a administrației publice, precum și a modului în care a evoluat abordarea responsabilităților administrative în domeniu în diferite perioade de timp, s-a apelat la *metoda istorică*.

În vederea identificării unor posibilități de implementare a practicii internaționale în domeniul organizării și modernizării serviciilor publice în Republica Moldova, autorul a utilizat *metoda comparativă*. Astfel, experiența internațională de activitate a administrației publice în domeniul serviciilor publice – concretizată în cele trei modele teoretice recunoscute de organizare – a fost comparată cu cea națională, în vederea identificării unor modele replicabile de organizare și modernizare.

Studiind atât rolul administrației publice centrale, cât și al celei locale în organizarea și gestionarea serviciilor publice, deci al ambelor componente ale sistemului administrației publice, în vederea identificării tendințelor generale de dezvoltare, a fost utilizată *metoda sistemică*. Deoarece administrația publică este un sistem deschis, autorul a studiat și influența factorilor amplasați în afara sistemului administrației publice (cetățeni, firme private, organizații neguvernamentale etc.) asupra organizării și gestionării serviciilor publice. Aceeași metodă a fost utilizată abordând în sistem problema privind modernizarea serviciilor publice în Republica Moldova în contextul reformei administrației publice de ambele niveluri.

Pentru a studia în concret situația din domeniul serviciilor publice într-o localitate specifică, autorul a utilizat metoda *studiului de caz*, incluzând astfel în teză un studiu care reflectă specificul organizării și gestionării serviciilor publice în UTA Găgăuzia.

În prezenta investigație științifică autorul a apelat și la *metoda statistică* în două etape:

- la etapa culegerii datelor, valorificând diverse documente statistice. La această etapă au fost studiate documente statistice obținute prin înregistrări selective (sondaje);
- la etapa analizei datelor, fiind aplicate diverse procedee cantitative de prelucrare: pentru corelații, calcularea procentajului etc.

În fine, lucrarea conține și două *sondaje de opinie*, elaborate în baza a două *chestionare*: unul aplicat autorităților executive ale administrației publice locale (primari), iar al doilea – utilizatorilor de servicii publice. Autorul a analizat astfel cum este perceput rolul de prestator de servicii publice al administrației publice de către reprezentanții administrației publice, pe de o parte, și de către cetățenii de rând, pe de altă parte.

Noutatea și originalitatea științifică a lucrării constă în:

- identificarea și analiza aspectelor teoretice ale misiunii prestatoare a administrației publice;
- identificarea rolului administrației publice în organizarea și gestionarea serviciilor publice în cadrul diferitelor sisteme administrative;
- abordarea complexă a problemei privind modernizarea serviciilor publice din Republica Moldova în condițiile reformării administrației publice;
- argumentarea științifică a necesității de eficientizare a serviciilor publice din Republica Moldova în condițiile resurselor tot mai limitate aflate la dispoziția administrației publice;
- analiza practicilor internaționale de gestiune a serviciilor publice prin prisma aplicabilității acestora în sistemul administrativ al Republicii Moldova;
- precum și în elaborarea unor scenarii de evoluție a serviciilor publice în perspectiva integrării europene. În acest context, în lucrare a fost analizat Acordul de Asociere prin prisma impactului acestuia asupra serviciilor publice.

De asemenea, teza de doctor conține rezultatele unor cercetări empirice, desfășurate în perioada 2011-2013, care reflectă atât modul în care administrația publică percepe rolul său de prestator de servicii publice, cât și modul în care acesta este perceput de utilizatorii respectivelor servicii. În rezultat, se identifică diferențele de percepție și se încearcă identificarea motivelor acestora.

Lucrarea conține și un *studiu de caz* care reflectă specificul organizării și gestionării serviciilor publice în UTA Găgăuzia. Argumentul în favoarea acestui studiu de caz reiese, pe de o parte, din faptul că acest teritoriu este mai puțin reflectat în literatura de specialitate și în culegerile de bune practici în ceea ce privește serviciile publice, iar, pe de altă parte, pentru că aici sunt implementate noi

forme de gestiune a serviciilor publice (parteneriatul public-public, public-privat, public-asociativ), care de asemenea necesită cercetare și analiză aprofundată.

Semnificația teoretică a lucrării constă în:

- studierea conceptelor fundamentale ale proceselor de organizare și gestionare a serviciilor publice;
- analiza sub aspect evolutiv a rolului administrației publice în aceste procese;
- identificarea tendințelor generale de dezvoltare a serviciilor publice în condițiile reformării și europenizării administrației publice;
- studierea principalelor modele teoretice de organizare a serviciilor publice și compararea acestora cu modelul de organizare a serviciilor publice în Republica Moldova.

Valoarea aplicativă a lucrării. Recomandările formulate în teză pot fi utilizate de autoritățile administrației publice centrale și locale din Republica Moldova, contribuind la:

- analiza serviciilor publice existente în Republica Moldova și la identificarea posibilităților de perfecționare a acestora;
- implementarea unei gestiuni eficiente a serviciilor publice de către autoritățile administrației publice;
- formarea abilităților practice de înființare și gestiune a unor noi servicii publice;
- oferirea unei game de servicii publice cetățenilor susceptibile de a satisface necesitățile acestora și adecvate cerințelor unui sistem de administrare publică modern și european;
- ameliorarea managementului calității serviciilor publice oferite de administrația publică din Republica Moldova;
- înaintarea de propuneri în vederea perfecționării cadrului legislativ-normativ ce reglementează serviciile publice organizate și gestionate de autoritățile administrației publice.

Totodată, este de menționat și valoarea tezei pentru procesul de instruire. Astfel, informația prezentată în teză a fost utilizată la predarea modului „Prestarea serviciilor publice”.

Acest modul este inclus în programele de dezvoltare profesională, care sunt implementate la Academia de Administrare Publică și au în calitate de instruiți funcționari publici debutanți, cu funcții de conducere și execuție din administrația publică centrală și locală.

Materia abordată în lucrare a fost predată personalului cu funcții de conducere/ execuție din cadrul autorităților administrației publice și a fost aplicată pentru:

aprofundarea și actualizarea cunoștințelor despre:

- concepțiile generale privind serviciile publice
- cadrul normativ ce reglementează prestarea serviciilor publice;

dezvoltarea abilităților de:

- percepere a necesităților beneficiarilor de servicii publice

- o evaluare a eficienței serviciilor publice acordate;

modelarea aptitudinilor:

- o necesare funcționarului public la prestarea serviciilor publice de calitate în interesul beneficiarului.

Rezultatele științifice principale înaintate spre susținere constau în:

1. Analiza teoretico-metodologică a rolului administrației publice în organizarea și gestionarea serviciilor publice: abordarea sistemică a misiunii prestatoare a administrației publice atât centrale, cât și locale, precum și în studierea modului în care acest rol evoluează în cazul influenței exercitate de unii subiecți plasați în afara sistemului administrației publice;

2. Evaluarea rolului administrației publice în organizarea și gestionarea serviciilor publice în Republica Moldova la etapa contemporană, în condițiile implicării tot mai masive a sectorului privat în gestiunea de servicii publice;

3. Abordarea inovativă a exercitării rolului administrației publice în organizarea și modernizarea serviciilor publice prin prisma analizei bunelor practici de administrare a serviciilor, în perspectiva integrării europene și europenizării administrației publice.

Implementarea rezultatelor științifice. Rezultatele științifice ale investigației sunt aplicate în activitatea Academiei de Administrare Publică la elaborarea și implementarea programelor de studii și de dezvoltare profesională. Astfel, subiectele abordate în teză și-au găsit reflectare în modulul „Organizarea și funcționarea administrației publice”, predat funcționarilor publici debutanți în cadrul cursurilor de dezvoltare profesională ținute la Academia de Administrare Publică, în perioada 2011-2015.

Începând cu anul 2013 și până în prezent unele tematici din teză au fost incluse în conținutul unui modul aparte, intitulat „Prestarea serviciilor publice”, modul care se predă funcționarilor publici cu funcții de execuție din administrația publică centrală și locală. Rezultatele investigației au fost utilizate și în procesul de predare a disciplinei „Gestiunea serviciilor publice” la Academia de Administrare Publică.

Rezultatele științifice obținute au fost aplicate și la avizarea unor proiecte de acte normative, care reglementează regimul juridic al organizării și gestionării serviciilor publice în Republica Moldova. Astfel, o parte din propunerile și recomandările prezentate în teză au fost incluse în două avize la proiecte de legi aflate în discuție, la momentul elaborării tezei, în Parlamentul Republicii Moldova, (Proiectul de lege cu privire la salubritatea localităților, avizat pe 05.06.2013, Proiectul de lege privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, avizat pe 29.11.2013).

Aprobarea rezultatelor cercetării. Principalele teze și rezultate ale investigațiilor științifice și-au găsit expresie în comunicate științifice prezentate și discutate în cadrul a 9 forumuri științifice naționale și internaționale: 3 conferințe științifice internaționale, organizate de Academia de Economie și Drept din Moscova (2010, 2012) și de Institutul Regional de Administrare Publică din

Odesa (2015); 6 conferințe științifice cu genericul „Teoria și practica administrării publice”, organizate la Academia de Administrare Publică (2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015). Rezultatele cercetărilor științifice au fost publicate în Revista metodico-științifică trimestrială „Administrarea Publică” (nr. 2/2009, nr. 2/2011, nr. 1/2013, nr. 4/2014), precum și în Revista științifică trimestrială MOLDOSCOPIE (Probleme de analiză politică), nr. 2/2016.

Conținutul tezei de doctorat și al autoreferatului a fost discutat și aprobat la ședința Catedrei Științe administrative din 13 ianuarie 2015 și a Seminarului științific de profil din 11 iunie 2015, în cadrul Academiei de Administrare Publică.

Publicațiile la tema tezei. Rezultatele de bază ale tezei au fost publicate în 14 lucrări științifice, dintre care 5 articole în reviste științifice de profil (categoria „C”) și 9 materiale expuse în cadrul conferințelor științifice internaționale.

Volumul și structura tezei: 129 pagini de text de bază structurate în introducere, patru capitole, concluzii generale și recomandări; bibliografie cu 212 titluri și 4 anexe.

Cuvinte-cheie: Republica Moldova, administrație publică, servicii publice, autorități ale administrației publice, organizare, gestionare, modernizare, eficientizare, reforma administrației publice, integrare europeană.

CONȚINUTUL TEZEI

În *Introducere* sunt relevate actualitatea și importanța problemei abordate, scopul și obiectivele lucrării, noutatea științifică a rezultatelor obținute, problema științifică soluționată, importanța teoretică și valoarea aplicativă a lucrării, aprobarea rezultatelor, sumarul compartimentelor tezei.

Capitolul 1, intitulat „*Conceptualizarea evolutivă a organizării și modernizării serviciilor publice*”, include analiza evolutivă a materialelor științifice la tema tezei: articole, monografii publicate în țară și peste hotare. O atenție deosebită a fost acordată publicațiilor din ultimii ani, inclusiv celor electronice.

A fost studiat rolul administrației publice în organizarea și gestionarea serviciilor publice, așa cum acesta este perceput atât de autorii autohtoni, cât și de cei străini. Astfel, în ceea ce privește rolul administrației publice, în general, și al administrației publice locale, în special, trebuie menționate în primul rând lucrările regretatului profesor universitar, Mihail Platon [26,27,28], care a studiat atât misiunea administrației publice locale în ceea ce privește prestarea serviciilor publice, cât și consecințele implicării unor subiecți din afara sistemului administrației publice în realizarea acestei misiuni.

Problemele ce vizează coraportul central-local în realizarea acestei misiuni, în special problemele privind descentralizarea serviciilor publice, au fost studiate de V.Mocanu [21,22], V.Popa [29] și T.Deliu [9].

În ceea ce privește tendințele recente în domeniul de cercetare, putem menționa că tot mai mulți autori se arată interesați de problematica parteneriatului public-privat în organizarea și gestionarea serviciilor publice, a cooperării intercomunitare, precum și de problematica ce ține de performanța administrației în domeniul serviciilor publice [6].

În ultimii ani, se observă și un interes sporit al cercetătorilor autohtoni față de problematica privind modernizarea rolului administrației publice în organizarea și gestionarea serviciilor publice, prin replicarea unor programe de bune practici, prin intermediul implementării noilor tehnologii informaționale etc. [14,35].

În concluzie, autorii autohtoni susțin în totalitate rolul administrației publice de prestator al serviciilor publice. Totodată, mulți autori se pronunță pozitiv față de privatizarea totală a serviciilor publice sau cel puțin implicarea masivă a operatorilor privați în prestarea acestora. Autorul prezentei teze de doctor manifestă însă rezerve față de această poziție, dat fiind faptul că o primă consecință a privatizării este întotdeauna creșterea tarifelor, ceea ce evident este în detrimentul cetățenilor. Dimpotrivă, dat fiind faptul că administrația publică nu are alt scop decât a satisface necesitățile oamenilor, autorul tezei consideră că anume acest criteriu (satisfacerea necesităților, și nu

maximizarea profitului) trebuie să stea la baza oricărei analize a rolului administrației publice în organizarea și gestionarea serviciilor publice.

Studiind literatura de specialitate, autorul a efectuat o analiză comparativă a situației în domeniu – în România și în Republica Moldova – dată fiind asemănarea sistemelor administrative. În special, trebuie menționată lucrarea autorilor I.Alexandru și L.Matei, intitulată „*Serviciile publice*” [2], în care sunt studiate atât tezele teoretice referitor la serviciile publice, cât și modalitățile de gestiune aplicabile, precum și relevante practici administrative internaționale de prestare a serviciilor publice. Mai mult decât atât, acești autori efectuează o analiză complexă a celor trei modele teoretice de organizare a serviciilor publice, în baza cărora a fost elaborat modelul de organizare a serviciilor publice propriu Republicii Moldova. În același context, pot fi menționate lucrările elaborate de autorii C.Manda [20], A.Profiroiu [30], A.Parlagi și C.Iftimoaie [25].

În ceea ce privește doctrina occidentală, merită atenție faptul că mulți autori din statele Uniunii Europene, bazându-se pe prevederile dreptului european, preferă îndeosebi formularea „servicii de interes general”, incluzând aici acele servicii care în Republica Moldova sunt numite „servicii publice”. În opinia autorului, explicația este că în majoritatea statelor dezvoltate multe din serviciile publice sunt sau total privatizate sau gestionate de agenți privați, iar sectorul public în sine are dimensiuni mai restrânse, motiv din care și s-a optat pentru noțiunea „servicii de interes general” și nu „publice” deși, reiterând, conținutul este același. Totuși, unii autori ai izvoarelor de limbă engleză folosesc și noțiunea „servicii publice”. În acest sens, pot fi menționate lucrările aparținând lui J. Le Grand [16], W.Sauter [34], L.Nistor [24] etc.

În genere, autorii străini studiază în special problematica gestiunii delegate a serviciilor publice. Dat fiind faptul că în multe state dezvoltate majoritatea serviciilor publice sunt sau concesionate pe o durată lungă agenților privați sau sunt total privatizate, devine evident că în aceste situații rolul de prestator al administrației publice se schimbă radical, fapt care, în opinia autorului, prezintă un real interes științific. Literatura de specialitate din aceste state a depășit demult studierea problematicii privind înființarea sau menținerea serviciilor publice, care este încă actuală în Republica Moldova, și se axează, în schimb, pe problemele ce vizează gestiunea eficientă, modernizarea și performanța acestora.

Studierea rolului administrației publice în organizarea și modernizarea serviciilor publice și-a găsit reflectare și în lucrările de management. În acest sens, pot fi menționate lucrările ale căror autori sunt T.Doherty [11], J.Wilson [47], S.J. Bailey [4].

Un loc aparte în literatura străină de specialitate revine cooperării intercomunitare în domeniul organizării și gestionării serviciilor publice. Impactul acesteia asupra performanțelor administrației publice, precum și eficiența obținută, au fost studiate de R.L.Bish [5], W.Morton [23], H.Sullivan [37] etc.

Nu poate fi trecut cu vederea nici aportul doctrinei franceze la studierea acestei problematice. Este de menționat în special modul în care doctrina franceză abordează rolul administrației publice în cazul gestiunii delegate a serviciilor publice [32].

În încheiere, autorul a efectuat o analiză a doctrinei americane ce relevă situația în domeniul de cercetare. Aceasta pentru că SUA reprezintă un stat cu un sistem dezvoltat de servicii publice și pentru că multe proiecte de reformare a serviciilor publice în Republica Moldova derulează cu susținerea Guvernului SUA, în special prin intermediul Programului LGSP al USAID.

De menționat că doctrina americană studiază un număr mult mai larg de servicii publice decât doctrina autohtonă. Mai mult decât atât, aceste servicii sunt percepute ca fiind responsabilitatea administrației publice *locale*. Astfel, putem observa că chiar și în SUA, unde există un sector privat foarte dezvoltat, literatura de specialitate prevede că există anumite servicii care, indiferent de situație, trebuie gestionate doar de administrația publică. Unii autori chiar percep administrația publică ca având un rol mai pronunțat în ceea ce privește gestionarea serviciilor publice, în comparație cu cel perceput în literatura noastră de specialitate. Această poziție o putem observa în lucrarea „*Effective Communication: A local Government Guide*” [12].

Problemele privind delimitarea competențelor administrației publice de diferit nivel de a presta servicii publice, precum și provocările cu care se confruntă administrația publică în acest domeniu au fost studiate de L.Ruchelman [33], W.Dillinger [10] și N.Deakin [7].

În rezultatul studierii diferitelor abordări ale rolului administrației publice în organizarea și modernizarea serviciilor publice, a fost formulată problema de cercetare și direcțiile de soluționare a acesteia.

În **Capitolul doi**, intitulat „**Fundamentarea teoretică a organizării și gestionării serviciilor publice**”, au fost studiate în special diversele abordări ale serviciilor publice, delimitarea acestora de alte tipuri de servicii, precum și principalele criterii de clasificare a serviciilor publice.

Potrivit literaturii de specialitate, serviciile publice constituie o parte importantă din viața de zi cu zi a fiecăruia dintre noi, nivelul lor de dezvoltare având o influență directă asupra nivelului de trai al populației. În mod cert, serviciile publice sunt organizate pentru a satisface nevoile oamenilor; la originea oricărui serviciu public se găsește o nevoie recunoscută de colectivitate pe care inițiativa privată nu o satisface, nevoie care poate fi legată și de garantarea libertăților fundamentale. Dacă privim în urmă, regăsim în serviciile publice preocupările cotidiene care au marcat anumite necesități, cum ar fi: nevoia de electricitate, de apă curentă, de gaz, de transport etc. [46, p.4].

Astfel, *serviciul public* poate fi definit ca fiind acea organizație de stat sau a colectivității locale, înființată de către autoritățile competente cu scopul de a asigura satisfacerea regulată și continuă a unor cerințe cu caracter general ale membrilor societății în regim de drept administrativ sau civil în procesul de executare a legii [14, p.117].

Pentru a identifica care serviciu este public și care nu, doctrina străină pune accent pe modul de finanțare. În acest sens, „prin servicii publice se înțeleg serviciile finanțate în principal prin fonduri publice. Aceste servicii nu sunt procurate direct de consumatori din propriile lor resurse, ci finanțate în principal prin impozitare (la nivel central sau local) sau prin asigurări sociale” [16, p.695].

În Uniunea Europeană se preferă formularea „servicii de interes general”, aici incluzându-se transportul, serviciile poștale, asigurarea cu energie și comunicațiile. De asemenea, și noțiunea de servicii publice este folosită diferit în legislația și doctrina statelor membre ale Uniunii Europene, lucru care generează neclarități, dar și reflectă diferențele conceptuale dintre state [48, p.1].

Printre caracteristicile de bază ale serviciilor publice pot fi menționate:

- satisfacerea nevoilor publice răspunde interesului general;
- înființarea serviciilor publice este atributul autorităților administrației publice;
- supunerea unui regim juridic reglementat de principiile dreptului public.

Data fiind varietatea serviciilor publice în societatea contemporană, se impune necesitatea unei clasificări. În consecință, pot fi identificate servicii publice administrative și industrial-comerciale, monopolizate de stat și pasibile de delegare, de interes național și locale etc.

Un paragraf aparte al Capitolului 2 a fost dedicat principiilor generale de organizare și gestionare a serviciilor publice. Astfel, activitatea ce ține de organizarea și funcționarea serviciilor publice nu poate fi una dezorganizată sau haotică. La înființarea unui nou serviciu public, autoritățile publice locale trebuie să țină cont de lege, de procedură, dar și de anumite principii general recunoscute de specialiștii în domeniu sau prevăzute de standardele internaționale. În special, sunt demne de menționat principiile continuității, adaptabilității, descentralizării, eficienței și echității. De asemenea, realizarea cu succes a rolului administrației publice în organizarea și gestionarea serviciilor publice nu depinde doar de măsura în care aceasta ține cont de aceste principii, dar și de modul în care administrația publică îmbină aceste principii și depășește discrepanțele dintre ele în activitatea sa.

Au fost analizate și principalele modalități de gestionare a serviciilor publice, prin prisma gradului de implicare a autorităților administrației publice în acest proces. Astfel, un serviciu public poate fi gestionat sub trei forme [2, p.102]:

- 1) *gestiunea directă* – reprezentată în acele situații în care colectivitatea locală, prin autoritățile sale reprezentative, asigură ea însăși serviciul public sau îl transferă unei instituții aflate în subordinea sa;
- 2) *gestiunea delegată* – reprezintă procesul de încredințare a administrării serviciului public de către autoritatea administrativă unei întreprinderi, de regulă, din sectorul privat. În acest sens, un serviciu public poate fi concesionat, gestionat prin parteneriat public-privat etc.;
- 3) *gestiunea semidirectă* – reprezintă un proces de administrare a serviciului public, alături de prestarea unei părți din serviciul public de către o persoană privată.

Gestiunea directă prezintă următoarele caracteristici:

- Autoritatea locală ia în responsabilitatea sa organizarea și funcționarea unui serviciu public;
- Funcționarea și organizarea serviciului este determinată de deciziile organului deliberativ și ale celui executiv al colectivității.
- Bugetul colectivității care conține și veniturile obținute din prestarea serviciilor oferă mijloace pentru realizarea serviciilor;
- Personalul serviciului este recrutat din rândurile funcționarilor colectivității;
- Bunurile serviciului aparțin domeniului public și celui privat ale colectivității [14, p.131].

În cazul *modalității concesionate de gestiune* autoritatea administrației publice care concesionează serviciul public poate obține unele avantaje, deoarece:

- definește ea însăși conținutul serviciului public;
- nu asigură nimic din execuția materială a serviciului, controlând totuși modul în care se desfășoară activitatea;
- nu finanțează investițiile necesare funcționării serviciului, ele sunt suportate de concesionar;
- concesionarul plătește o redevență [22, p. 99].

În acest capitol a fost studiată și problema privatizării în general a serviciilor publice, situație în care rolul administrației publice în domeniul serviciilor publice se reduce substanțial.

În concluzie, alegerea formei de gestiune a oricărui serviciu public este o decizie exclusivă a administrației publice. Legislația permite alegerea între modalitățile directe sau indirecte (delegate) de gestiune. Criteriul principal la luarea deciziei de gestiune trebuie să fie, în opinia autorului, interesul cetățeanului. Practica a demonstrat că diversele modalități de gestiune pot fi atât eficiente, cât și ineficiente, în dependență de situație.

În *Capitolul 3*, intitulat „**Atribuții ale autorităților administrației publice în domeniul serviciilor publice**”, este realizată o analiză evolutivă a misiunii prestatoare a administrației publice în diferite perioade istorice, sunt identificate principalele tendințe de dezvoltare a serviciilor publice. Autorul a studiat modalitatea în care atribuțiile administrației publice în domeniul serviciilor publice au „coborât” de la nivelul central la cel local, odată cu extinderea descentralizării și autonomiei locale. Ulterior – și modalitatea în care aceste servicii publice au „ieșit” în afara sistemului administrației publice, în rezultatul implicării în gestiune a agenților privați, precum și modul în care aceste tendințe au schimbat rolul administrației publice în domeniul serviciilor publice.

Actualmente, administrația publică trebuie să țină cont de următoarele tendințe în domeniul serviciilor publice:

- a) consacarea legală a principiului autonomiei locale, potrivit căruia fiecare colectivitate locală își organizează serviciile publice necesare și oportune;
- b) finanțarea serviciilor publice prin diferite modalități: din surse bugetare, extrabugetare și/sau mixte (bugetare și venituri proprii);

- c) concesionarea unor servicii publice agenților privați (persoane fizice și/sau juridice);
- d) constituirea de parteneriate sociale în domeniul serviciilor publice;
- e) implicarea tot mai pe larg a utilizatorilor de servicii publice în activitatea acestora, inclusiv prin intermediul controlului obștesc etc.

Doctrina străină studiază în special următoarele tendințe care afectează misiunea prestatoare a administrației publice:

- privatizarea activelor statului și a unor servicii publice;
- apariția unor noi piețe de desfacere pentru serviciile publice (de ex., a serviciilor de îngrijire a persoanelor în etate);
- bugetarea bazată pe performanță;
- implementarea tenderelor competitive, în rezultatul cărora serviciile publice pot fi furnizate de sectorul privat sau asociativ (grupuri de voluntari);
- ghișeuri unice – stabilirea unui sistem unic de furnizare pentru a elimina dublările;
- standarde de calitate – în baza aplicării principiilor de management al calității, reclamațiilor înaintate de către cetățeni și evaluării performanțelor;
- descentralizare – deplasarea responsabilității în domeniul serviciilor publice de la guvernul central spre administrația publică locală;
- guvernare deschisă – liberul acces la informația despre serviciile publice, guvernarea electronică și implicarea cetățenilor în activitatea serviciilor publice prin participarea la forumuri și prin alte mijloace de discuție [13, p.37].

În Capitolul 3 este identificat și rolul administrației publice centrale în procesul de organizare a serviciilor publice, atât în baza cadrului normativ existent, cât și a practicilor administrative relevante din diverse state. Astfel, au fost studiate responsabilitățile pe care și le asumă Guvernul Republicii Moldova în domeniul serviciilor publice, inclusiv:

- Sporirea calității serviciilor prestate cetățenilor;
- Reducerea vulnerabilității la corupție a prestatorilor de servicii publice prin extinderea numărului de servicii prestate pe platforme electronice;
- Extinderea e-serviciilor și aplicarea universală a conceptului de ghișeu unic etc.

În continuare au fost comparate atribuțiile administrației publice centrale autohtone în domeniul serviciilor publice cu ale celei din alte state, autorul identificând puncte de tangență și deosebiri.

În acest capitol sunt studiate și modalitățile concrete de organizare și gestionare a serviciilor publice de către autoritățile administrației publice locale. Este unanim recunoscut faptul că administrația publică există pentru a satisface necesitățile societății. Totuși, interesele și necesitățile membrilor societății nu au aceeași întindere pe întreg teritoriul statului. Astfel, există necesități de ordin general ale întregii societăți, care pot fi satisfăcute de administrația publică centrală, și interese

ale locuitorilor unei unități administrativ-teritoriale, care nu pot fi satisfăcute decât de către administrația publică locală, dat fiind faptul că anume ea este cea mai aproape de cetățeni și, astfel, cunoaște cel mai bine necesitățile acestora.

Potrivit legislației în vigoare, organizarea serviciilor publice este o datorie a autorităților administrației publice locale. În acest sens, art.73 al Legii Republicii Moldova privind administrația publică locală prevede: „Serviciile publice se organizează de către consiliul local la propunerea primarului, în domeniile de activitate descentralizate stabilite pentru unitățile administrativ-teritoriale de nivelurile întâi și al doilea, în limita mijloacelor financiare disponibile” [19].

În același sens se pronunță și doctrina, care afirmă: „Înființarea serviciilor publice este atributul exclusiv al autorităților deliberative, respectiv al consiliilor locale, iar organizarea și funcționarea lor constituie atributul autorităților executive, adică al primarului” [25, p.20].

În această ordine de idei, în lucrare sunt analizate responsabilitățile administrației publice locale de nivelurile unu și doi; în același rând, cadrul normativ astăzi în vigoare, precum și practica curentă a autorităților administrației publice. De asemenea, în acest perimetru de cercetare sunt expuse și rezultatele unui sondaj elaborat în baza chestionării a 30 de primari din regiunile Centru, Nord și Sud pentru a identifica atât nivelul de cunoaștere de către autoritățile administrației publice locale a responsabilităților ce le revin în domeniul organizării și gestionării serviciilor publice, cât și problemele curente cu care acestea se confruntă.

Sondajul a fost axat, în special, pe următoarele aspecte: prezența sau absența serviciilor, finanțarea acestora, problemele de bază cu care se confruntă autoritățile publice locale în procesul de gestionare a serviciilor și gradul de satisfacție a cetățenilor referitor la calitatea serviciilor publice existente.

Sondajul efectuat permite formularea următoarelor **concluzii**:

1. La momentul efectuării sondajului, situația varia de la localitate la localitate în ceea ce privește disponibilitatea serviciilor publice; totuși, nicio localitate din cele analizate nu dispunea de întreaga gamă de servicii publice considerate necesare unei societăți moderne.
2. Gestiunea directă era cea mai frecventă formă de gestiune a serviciilor publice în localitățile chestionate în anul 2011; totuși, primarii s-au arătat foarte deschiși și opțiunilor ce țin de gestiunea delegată.
3. Autoritățile executive ale administrației publice locale își cunosc în măsură suficientă misiunea de prestator, mulți dintre primari venind chiar cu propuneri concrete referitor la faptul cum aceasta ar putea fi realizată cu mai mult succes.
4. Totuși, 80% din primarii chestionați consideră că legea nu îi investește cu suficiente atribuții în ceea ce privește prestarea serviciilor publice.
5. Utilizatorii de servicii publice devin tot mai activi și exigenți în ceea ce privește rolul de prestator al administrației publice. Astfel, jumătate din primarii chestionați au declarat că a

fost depusă cel puțin o reclamație referitor la calitatea serviciilor publice în localitatea pe care o administrează.

În *Capitolul 4*, intitulat „*Modernizarea sistemului serviciilor publice din Republica Moldova prin prisma reformării administrației publice*”, autorul studiază problematica privind modernizarea sistemului de servicii publice din Republica Moldova prin prisma reformării administrației publice. În acest sens, este analizată situația actuală în domeniul serviciilor publice din Republica Moldova, sunt identificate principalele probleme cu care se confruntă autoritățile administrației publice în practica lor curentă de gestiune a serviciilor publice.

Pentru a verifica cum este perceput de către cetățean rolul administrației publice locale în procesul de organizare și gestionare a serviciilor, în perioada octombrie 2010-octombrie 2013 a fost realizat un sondaj în rândul utilizatorilor de servicii publice.

Rezultatele acestui sondaj sunt cât se poate de sugestive și demonstrează că viziunea cetățeanului referitor la serviciile publice se deosebește de modul cum percep problema cercetătorii în domeniu sau autoritățile administrației publice.

De exemplu, la întrebarea din chestionar „*În ce măsură sunteți de acord cu următoarele afirmații*” răspunsurile au fost următoarele:

Administrația publică nu depune suficiente eforturi pentru a asigura cetățenii cu servicii publice de calitate

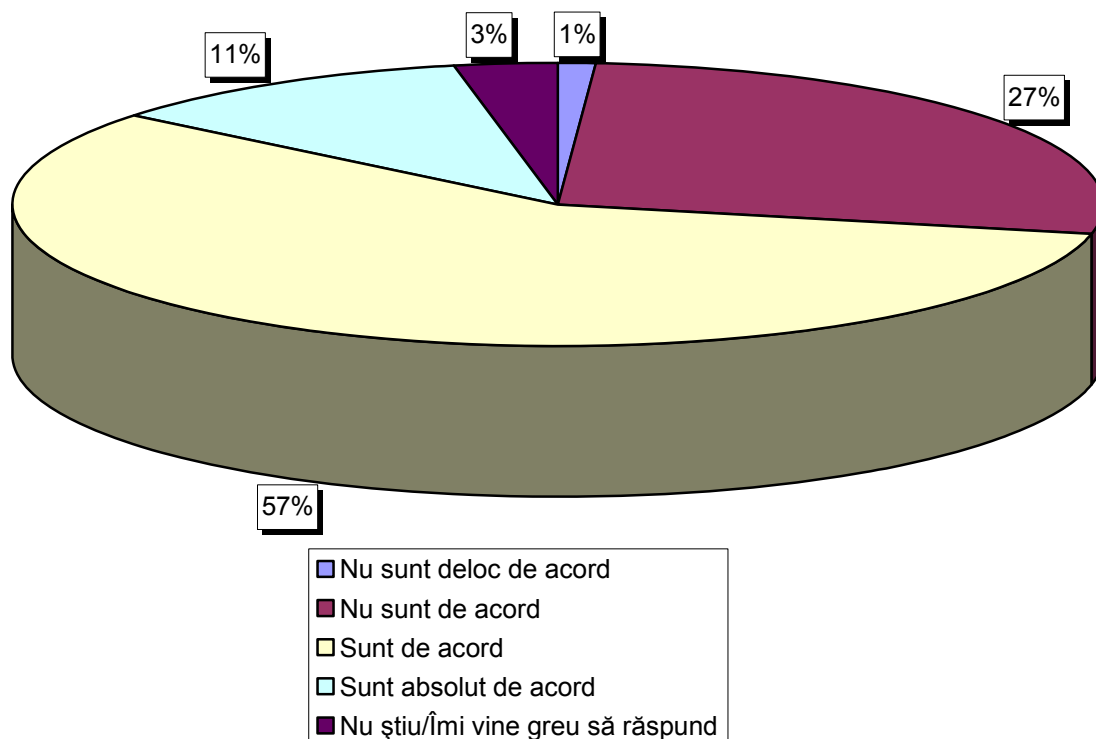


Fig. 1. Aprecierea de către utilizatori a eforturilor depuse de administrația publică pentru a asigura cetățenii cu servicii publice de calitate

Sursa: Elaborat de autor în baza sondajului efectuat

Analizând rezultatele sondajului efectuat, pot fi formulate următoarele **concluzii**:

1. Majoritatea utilizatorilor consideră că administrația publică nu depune suficiente eforturi pentru a-i asigura cu servicii de calitate. Pe de altă parte, și cetățenii devin din ce în ce mai activi, dat fiind faptul că aproape jumătate din cei chestionați au adresat cel puțin o plângere autorităților referitoare la calitatea serviciilor publice.
2. În atare condiții, tot mai mulți respondenți se arată deschiși spre ideea privatizării unor servicii publice. Pe de altă parte, majoritatea absolută a respondenților se pronunță contra majorării tarifelor, deși atât practica națională, cât și cea internațională demonstrează că majorarea tarifelor este o consecință aproape imediată a privatizării.
3. Utilizatorii au venit cu idei valoroase ce vizează perfecționarea serviciilor publice. Acest lucru demonstrează că ei pot servi drept sursă substanțială de informație, dacă administrația publică dorește să schimbe ceva în sistemul existent de servicii publice.

Astfel, cercetările teoretice și datele empirice demonstrează că deși administrația publică locală a trecut prin numeroase inițiative de reformare, ea nu a ajuns totuși la un nivel de prestare a serviciilor publice care ar satisface în deplinătate cetățenii-utilizatori. Mai mult decât atât, conform sondajului efectuat, majoritatea respondenților sunt de părere că administrația publică nu depune suficiente eforturi în acest sens. Totuși, practica demonstrează că există autorități ale administrației publice locale care găsesc și implementează soluții de alternativă acceptabile. Concluzia este deci că, în ultimă instanță, profesionalismul și creativitatea autorităților administrației publice locale sunt cele care pot compensa lipsa de resurse.

Pentru confirmarea celor expuse, autorul scoate în evidență cele mai bune practici și soluții înaintate de unele autorități ale administrației publice locale. În acest sens, în teză a fost inclus și un studiu de caz care să reflecte specificul unei localități aparte, fiind studiată experiența autorităților administrației publice locale din UTA Găgăuzia.

Acest teritoriu a fost ales pentru cercetare pentru că, pe de o parte, este mai puțin reflectat în literatura de specialitate și în culegerile de bune practici în ceea ce privește serviciile publice, iar, pe de altă parte, pentru că autorul a avut ocazia să efectueze o vizită de studiu în acest teritoriu, cu scopul de a studia practica autorităților publice locale găgăuze în ceea ce privește organizarea și gestionarea serviciilor publice.

Autoritățile administrației publice locale din UTA Găgăuzia au găsit soluții noi și creative pentru problemele legate de organizarea și gestionarea serviciilor publice, utilizând practici moderne de administrare a acestora, începând cu gestiunea directă și finalizând cu gestiunea delegată a serviciilor publice, inclusiv prin parteneriatul public-privat. De asemenea, autoritățile administrației publice locale din localitățile studiate apelează la cele mai moderne opțiuni în ceea ce privește înființarea și menținerea serviciilor publice: parteneriatul public-asociativ, cooperarea intercomunitară, cooperarea cu organisme donatoare internaționale etc., astfel profitând de

oportunitățile de valorificare a resurselor locale și străine în vederea oferirii unor servicii publice locale de calitate cetățenilor și demonstrând o dată în plus rolul decisiv al autorităților administrației publice locale în gestionarea eficientă și modernizarea serviciilor publice.

Studierea bunelor practici naționale este completată și cu un studiu al practicii internaționale de gestionare a serviciilor publice de către administrația publică din alte state, fiind abordată posibilitatea aplicării acesteia în sistemul administrativ din Republica Moldova. În special, au fost analizate practicile administrative ale statelor Uniunii Europene în ceea ce privește organizarea și modernizarea serviciilor publice, precum și practica statelor dezvoltate din America de Nord. Totodată, au fost studiate cele trei modele teoretice de organizare a serviciilor publice existente la nivel mondial și a fost elaborat modelul teoretic al organizării serviciilor publice în Republica Moldova, pornind de la cei câțiva parametri recunoscuți în literatura de specialitate:

- coraportul central-local în organizarea și gestionarea serviciilor publice;
- modul de finanțare a serviciilor publice;
- existența supravegherii nivelului central asupra calității serviciilor publice prestate la nivel local;
- nivelul de implicare a agenților privați în procesul de gestionare a serviciilor publice;
- gradul de acoperire cu servicii publice a necesităților utilizatorilor (accesibilitatea serviciilor publice);
- flexibilitatea și adaptabilitatea prestatorului la necesitățile utilizatorilor de servicii publice.

Totodată, în acest capitol au fost analizate realizările și perspectivele procesului de modernizare și eficientizare a serviciilor publice din Republica Moldova. În acest sens, se pune întrebarea cum se va modifica rolul de prestator al administrației publice în rezultatul reformelor administrative ce reies din imperativele europenizării și se încearcă elaborarea unor scenarii de evoluție a serviciilor publice în perspectiva integrării europene.

E unanim recunoscut că de calitatea serviciilor publice depinde nemijlocit gradul de realizare a necesităților sociale, satisfacerea cărora este misiunea supremă a administrației publice. Din acest motiv, problema serviciilor publice a depășit demult frontiera statelor suverane, devenind astăzi o problemă internațională. Mai mult, începând cu Tratatul de Roma și până în prezent problema privind serviciile publice a fost mereu în vizorul Comunității Europene. Absolut toate instituțiile comunitare au fost mai mult sau mai puțin implicate în fundamentarea teoretico-juridică europeană a serviciilor publice. Astfel, pentru ca Republica Moldova să devină un membru cu drepturi depline al familiei europene, e nevoie ca statul nostru să-și organizeze sistemul de prestare a serviciilor publice în conformitate cu cerințele europene.

Un prim pas în vederea atingerii acestui deziderat este încheierea Acordului de Asociere între Republica Moldova și Uniunea Europeană. Astfel, art.21 al Acordului de Asociere prevede:

„Cooperarea se va axa pe dezvoltarea administrației publice eficiente și responsabile în Republica Moldova, în scopul susținerii edificării statului de drept. Se va acorda o atenție deosebită modernizării și dezvoltării funcțiilor executive, în scopul *prestării serviciilor de calitate cetățenilor Republicii Moldova*”[1]. Iar potrivit art.22 al Acordului: cooperarea va cuprinde următoarele domenii: „(b) **modernizarea serviciilor publice** care include introducerea și implementarea Guvernării electronice, **cu scopul sporirii eficienței prestării serviciilor** cetățenilor și reducerii costurilor de gestionare a afacerilor”. Mai mult decât atât, cu statut de perspectivă, în cadrul cooperării cu Uniunea Europeană se formulează și sarcina creării platformei pentru introducerea votului electronic și susținerea formelor de democrație participativă prin sisteme electronice, indiferent de locul în care cetățeanul se află în momentul desfășurării alegerilor. De asemenea, se planifică implementarea serviciilor electronice în educație, sănătate, protecție socială, precum și a tuturor serviciilor electronice obligatorii în Uniunea Europeană [35, p.9].

Indubitabil, Acordul de Asociere va influența situația în domeniul serviciilor publice din Republica Moldova. Deși Acordul prevede în calitate de obiectiv „*modernizarea serviciilor publice*”, el nu definește ce anume include această categorie, cel puțin nu în textul de bază (anexele la Acord conțin totuși expres referințe la „servicii publice”). În schimb, Acordul propune două noi noțiuni: „*servicii*”, care includ orice serviciu în orice sector, cu excepția serviciilor prestate în scopul exercitării unei autorități guvernamentale, și „*servicii și alte activități desfășurate în scopul exercitării unei autorități guvernamentale*”, care reprezintă servicii sau activități care nu sunt desfășurate nici în bază comercială, nici în condiții de concurență cu unul sau cu mai mulți operatori economici [1, art.203].

Totuși, Acordul va afecta nemijlocit diverse servicii, care în prezent în Republica Moldova cad sub noțiunea de „servicii publice”; în mod expres, în Acord sunt incluse prevederi referitoare la transport și comunicații, servicii de sănătate, servicii educaționale, licențiere etc. Evident, integrarea europeană va genera anumite schimbări în situația acestora. Deși e foarte greu de presupus cum se vor schimba aceste servicii pe viitor, se poate concluziona, cel puțin din textul Acordului, că acesta va afecta atât misiunea prestatoare a administrației publice, cât și interesul utilizatorului final.

CONCLUZII GENERALE ȘI RECOMANDĂRI

În rezultatul cercetării rolului administrației publice în organizarea și modernizarea serviciilor publice, pot fi formulate următoarele *concluzii*:

1. Deși serviciile publice, dată fiind importanța vitală a acestora pentru societate, sunt studiate aprofundat în literatura de specialitate, rolul administrației publice în organizarea și modernizarea acestora este perceput neuniform atât de autorii autohtoni, cât și de cei străini. Acest lucru se poate explica prin dezvoltarea istorică diferită a statelor, în care rolul statului și al administrației sale a evoluat în condițiile existenței sau lipsei de resurse, prezenței sau absenței unui sector privat competitiv etc. Astfel, dacă în literatura noastră de specialitate sunt reflectate în mod prioritar problemele privind înființarea unor servicii publice (în condițiile insuficienței cronice de resurse, infrastructurii slab dezvoltate etc.), în literatura de specialitate din statele occidentale aceste probleme au fost demult depășite, fiind înlocuite, în schimb, cu studierea altor probleme, cum ar fi rolul administrației publice în gestionarea eficientă a serviciilor publice sau în implementarea unor indicatori de performanță în activitatea serviciilor publice.
2. Atunci când este vorba despre înființarea sau asigurarea funcționării unui serviciu public, trebuie să pornim, în primul rând, de la necesitățile cetățenilor, pe care, în ultimă instanță, îi interesează mai puțin cine oferă serviciul, principalul fiind ca acesta să existe. Altfel spus, administrația publică nu trebuie să poarte ea singură „povara” organizării și funcționării serviciilor publice, ci poate delega această responsabilitate. În literatura de specialitate acest lucru este numit gestiune delegată sau concesiune a serviciilor publice. În Republica Moldova există deja un cadru normativ în domeniu, inclusiv o listă a serviciilor publice pasibile de concesiune. Totuși, există și unele servicii publice, a căror importanță pentru stat este prea mare și care astfel nu pot fi delegate unor persoane private. Pentru aceste servicii este preferabilă alegerea formei de gestiune directă. În ultimă instanță, administrația publică este cea care decide asupra formei optime de gestiune a serviciilor publice.
3. Rolul administrației publice în organizarea și modernizarea serviciilor publice a evoluat pe parcursul timpului. Același lucru s-a întâmplat și în cazul ponderii activităților prestatoare în cadrul celorlalte activități administrative. Totuși, odată cu evoluția societății, în majoritatea statelor serviciile publice au „coborât” de la nivelul central la cel local, iar ulterior au „ieșit” și în afara sistemului administrației publice, în legătură cu implicarea tot mai pe larg a sectorului privat în activitatea de prestare a serviciilor publice. În această situație, rolul administrației publice se schimbă în sensul restrângerii. Totuși, administrația publică a menținut mereu dreptul exclusiv de înființare a serviciilor publice, delegând altor subiecți doar prerogativa de gestiune.
4. Rolul administrației publice centrale în domeniul serviciilor publice constă, în primul rând, în elaborarea și perfecționarea cadrului normativ în domeniu, inclusiv favorabil descentralizării

acestora, și mai puțin în implicarea nemijlocită în satisfacerea necesităților specifice ale populației din unitățile administrativ-teritoriale. Administrația publică centrală este chemată de asemenea să adopte anumite standarde de calitate și să elaboreze politica generală în domeniul funcționării diverselor servicii publice. Tot administrația publică centrală este cea care își asumă rolul de a elimina serviciile publice ineficiente și depășite de timp, modernizând continuu serviciile existente.

5. Administrația publică locală este cea care joacă rolul cel mai important în organizarea și gestionarea serviciilor publice, dat fiind faptul că anume ea cunoaște cel mai îndeaproape necesitățile cetățenilor. Legislația abilitază autoritățile administrației publice cu numeroase atribuții și competențe în acest domeniu. Literatura de specialitate înaintează de asemenea unele recomandări în acest sens, atât în ceea ce privește minimumul de servicii publice care trebuie să existe în oricare unitate administrativ-teritorială de nivelul unu, cât și în ceea ce privește modalitățile concrete de organizare a acestora. Totuși, datele empirice demonstrează că, îndeplinind rolul de prestator de servicii publice, autoritățile administrației publice locale mai întâmpină încă dificultăți serioase. Astfel, în prezent în Republica Moldova există o gamă largă de servicii publice, cu regret, însă, doar la nivel de oraș și municipiu. La nivel de sat (comună), gama serviciilor publice prestate de autoritățile publice locale în foarte multe localități se reduce, practic, la serviciul de stare civilă.
6. Rolul de prestator al administrației publice se schimbă în rezultatul inițiativelor de modernizare a administrației publice. Modificările cadrului normativ, asimilarea practicilor pozitive naționale și străine de administrare a serviciilor, mobilizarea cetățenilor – toate generează schimbări în modul în care administrația publică își realizează misiunea. Astfel, analizând rezultatele sondajului efectuat, se poate conchide că majoritatea cetățenilor percep administrația publică mai puțin ca autoritate și mai mult ca prestator de servicii publice, considerând totodată că acest rol nu este îndeplinit la nivelul cerut. Astfel, majoritatea utilizatorilor consideră că administrația publică nu depune suficiente eforturi pentru a-i asigura cu servicii de calitate. Cetățenii devin și ei din ce în ce mai activi, constatare confirmată prin faptul că aproape jumătate din cei care au participat la sondaj au adresat cel puțin o plângere autorităților referitoare la calitatea serviciilor publice. Mai mult decât atât, majoritatea respondenților s-au arătat disponibili să se implice și ei în activitatea de prestare a serviciilor publice (prin activități de voluntariat, de ex.), ceea ce demonstrează că ei nu mai percep administrația publică ca pe un prestator monopolist, dar deja ca pe un potențial partener. Atât cercetările teoretice, care pun problematica serviciilor publice în sarcina autorităților publice, cât și practica, demonstrează că există exemple de succes ale autorităților administrației publice locale în acest domeniu. Astfel, autorități ale administrației publice locale din întregul stat Republica Moldova au dat dovadă de responsabilitate și capacitate de mobilizare a numeroși agenți comunitari, rezultatele fiind concretizate în înființarea și asigurarea unei

gestionări adecvate a serviciilor de calitate. Aceasta ne permite să concluzionăm că și rolul administrației publice locale în domeniul organizării serviciilor publice a evoluat mult, dat fiind faptul că, în prezent, ea devine mai degrabă un factor mobilizator al comunității și nu un monopolist al gestionării serviciilor publice.

7. Rolul de prestator al administrației publice se schimbă și sub influența unor factori externi. De exemplu, Acordul de Asociere obligă Republica Moldova să demonopolizeze anumite servicii publice, să ofere acces firmelor din UE la opțiunile sale de gestiune delegată, să-și modernizeze continuu serviciile publice. Altfel spus, problema îndeplinirii cu succes a rolului de prestator de către administrația publică a depășit demult frontiera statului Republica Moldova, devenind o problemă de importanță europeană și chiar internațională. Însă, pentru a scuti administrația publică de eventuale greșeli în procesul de înființare și gestionare a serviciilor publice, autorul a studiat diverse practici internaționale, prin prisma aplicabilității acestora în sistemul administrativ autohton. Și dreptul european atrage o atenție sporită serviciilor publice. Toate tratatele de constituire a Uniunii Europene, precum și Acordul de Asociere între Republica Moldova și Uniunea Europeană, includ și prevederi referitoare la serviciile publice. Din textul acestuia din urmă reiese că Acordul va afecta nemijlocit diverse servicii, care în prezent în Republica Moldova cad sub noțiunea de „servicii publice”, ceea ce va rezulta în anumite schimbări atât ale misiunii prestatoare a administrației publice, cât și ale interesului utilizatorului final.

În vederea exercitării cu succes a rolului de prestator de servicii publice de către administrația publică, sunt înaintate următoarele **recomandări**, raportate la:

Cadrul legislativ-normativ:

- Excluderea sintagmei „...fără acordul partenerului public” din art.34 alin.(3) al Legii cu privire la parteneriatul public-privat nr.179 din 10.07.2008, astfel încât formularea finală să fie după cum urmează: „Până la realizarea integrală a contractului de parteneriat public-privat, partenerul privat nu are dreptul să înstrăineze, să pună în gaj ori să dispună în orice alt mod de obiectul parteneriatului public-privat”. Prevederile acestui articol în formularea lor actuală pot duce la vânzarea sau gajarea de bunuri publice, lucru interzis de legislație.
- Excluderea sintagmei „inclusiv recuperarea venitului ratat” din art.6 alin.(3) al Legii cu privire la parteneriatul public-privat, nr.179 din 10.07.2008, care în prezent are următoarea formulare: „În cazul încălcării unilaterale de către partenerul public a obligațiilor asumate în cadrul parteneriatului public-privat, partenerul privat este în drept să solicite reparația tuturor prejudiciilor cauzate, inclusiv recuperarea venitului ratat”. Autorul consideră oportună această excludere, dat fiind faptul că formulele de calcul al profitului ratat sunt relativ greu de înțeles și aplicat și ajung deseori la sume astronomice. În atare condiții, banii publici nu vor fi folosiți pentru necesitățile cetățenilor, ci pentru compensarea pierderilor sectorului profit.

Cadrul administrativ-metodologic:

- Elaborarea recomandărilor metodice privind organizarea, gestionarea eficientă și modernizarea continuă a serviciilor publice locale, deoarece nu toate autoritățile publice posedă cunoștințe temeinice în acest domeniu, iar dacă și își cunosc obligațiile legale, nu întotdeauna pot găsi resursele necesare pentru a-și realiza misiunea prestatoare.
- Includerea tematicii „Gestiunea serviciilor publice” în toate cursurile de dezvoltare profesională, dat fiind faptul că aceste cunoștințe sunt necesare tuturor funcționarilor publici și aleșilor locali.
- Elaborarea și aprobarea unor indicatori de calitate a serviciilor publice locale de interes general, cu luarea în considerare a numărului de beneficiari, a numărului de personal implicat în acordarea serviciilor, a numărului de reclamații, plângeri etc.
- Constituirea și menținerea unui sistem eficient de feedback cu utilizatorii, prin care aceștia să-și poată exprima mulțumirea sau nemulțumirea față de calitatea serviciilor prestate. Actuala practică a „Condiții de sugestii și reclamații” este insuficientă, dat fiind faptul că prestatorii serviciilor deseori ignoră aceste informații survenite de la utilizatori.

Cadrul instituțional:

- Lărgirea atribuțiilor Agenției pentru Protecția Consumatorilor și legiferarea obligativității consultării acesteia în cazul oricăror inițiative de reformare a serviciilor publice. Drept motivare autorul indică faptul că niciunul din organele existente, care sunt de obicei consultate în cazul reformării serviciilor publice (de supraveghere sanitaro-epidemiologică, de protecție a mediului înconjurător, de administrare și de supraveghere a resurselor etc.), nu urmărește în mod expres respectarea intereselor utilizatorilor de servicii publice.

În scopul consolidării ulterioare a capacităților administrației publice de organizare și modernizare a serviciilor publice, sunt propuse următoarele domenii pentru cercetări de perspectivă:

- Parteneriatul public-privat în organizarea și gestionarea serviciilor publice.
- Modelul de organizare a serviciilor publice în Republica Moldova.
- Modernizarea activității serviciilor publice în Republica Moldova.

BIBLIOGRAFIE

1. Acordul de Asociere între Republica Moldova, pe de o parte, și Uniunea Europeană și Comunitatea Europeană a Energiei Atomice și statele membre ale acestora, pe de altă parte, ratificat prin Legea Republicii Moldova nr. 112 din 02.07.2014. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 18.07.2014, nr.185-199.
2. Alexandru I., Matei L. Servicii publice. Abordare juridico-administrativă. Management. Marketing. București: Economica, 2000. 206 p.
3. Anexe la Acordul de Asociere între Republica Moldova, pe de o parte, și Uniunea Europeană și Comunitatea Europeană a Energiei Atomice și statele membre ale acestora, pe de altă parte, <http://www.gov.md/libview.php?l=ro&idc=451&id=7189> (vizitat 08.02.2014).
4. Bailey S. ș.a. Innovations in Financing Public Services. Palgrave Macmillan, 2010. 292 p.
5. Bish R.L. Inter-Municipal Cooperation in British Columbi. Public Manager; Winter 2006, vol.35. Issue 4.
6. Chivriga V., Panainte P. Serviciile publice de gospodărie comunală în municipii și centre raionale: Raport de performanță. Chișinău: ADEPT, 2013. 88 p.
7. Deakin N., Wright A. Consuming Public Services. New York: Routledge, 1990. 228 p.
8. Deliu T. Administrația publică locală. Chișinău: Academia de Administrare Publică, 1998. 98 p.
9. Deliu T. Mijloacele de acțiune ale administrației publice locale. În: Administrarea publică, revistă metodică-științifică, 2003, nr.1, p.14-20.
10. Dillinger W. Better Urban Services. Finding the Right Incentives. Washington: World Bank, 1995. 84 p.
11. Doherty T., Horne T. Managing public services – implementing changes. New York: Routledge, 2002. 560 p.
12. Effective Communication: A local Government Guide. Washington: ICMA, 1983. 260 p.
13. Evans M. Gordon Brown and public management reform – a project in search of a ‘big idea? In: Policy Studies, vol.30, no.1, February 2009, p.33-51.
14. Ghidul alesului local. Chișinău: Academia de Administrare Publică, 2007. 200 p.
15. Guyon Ch. Moderniser les services publics: mission possible. Paris: Les Editions d’Organisation, 1998. 304 p.
16. Le Grand J. Equality and Choice in Public Services. In: Social research, vol. 73, n.2, Summer 2006.
17. Legea Republicii Moldova a serviciilor publice de gospodărie comunală, nr.1402-XV din 24.10.2002. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 07.02.2003, nr.14-17/49.
18. Legea Republicii Moldova cu privire la parteneriatul public-privat, nr.179-XVI din 10.07.2008. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 02.09.2008, nr.165-166/605.
19. Legea Republicii Moldova privind administrația publică locală, nr.436-XVI din 28.12.2006. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 09.03.2007, nr.32-35/116.
20. Manda C., Manda C.C. Dreptul colectivităților locale. București: Lumina Lex, 2002. 418 p.
21. Mocanu V. Descentralizarea serviciilor publice. Chișinău: Tish, 1999. 64 p.
22. Mocanu V. Descentralizarea serviciilor publice: Concepte și practici. Chișinău: Tish, 2001. 216 p.
23. Morton L.W., Chen Yu. Small Town Civic Structure and Interlocal Collaboration for Public Services In: City & Community, Mar 2008, vol.7. Issue 1.
24. Nistor L. Public Services and the European Union. Healthcare, Health Insurance and Education Services. The Hague: Asser Press, 2011. 446 p.
25. Parlăgi A., Iftimoaie C. Serviciile publice locale. București: Economica, 2001. 398 p.
26. Platon M. Administrația Publică: Curs de lecții. Chișinău: Universul, 2008. 736 p.
27. Platon M. Administrația Publică: Curs universitar. Chișinău: Universul, 2007. 926 p.

28. Platon M. Introducere în știința administrației publice. Chișinău: Academia de Administrare Publică, 1999. 380 p.
29. Popa V., Munteanu I., Mocanu V. De la centralism spre descentralizare. Chișinău: Cartier, 1998. 220 p.
30. Profîroiu A. Pilotajul serviciilor publice. București: Economica, 2001. 136 p.
31. Programul de Activitate al Guvernului Republicii Moldova pe anii 2015-2018, http://www.gov.md/sites/default/files/document/attachments/program-guvern_2015-2018_1.pdf (vizitat 01.05.2015).
32. Rachline F. Services publics, économie de marché. Paris: Presse de Sciences Politiques, 1996. 116 p.
33. Ruchelman L. A workbook in redesigning public services. New York: SUNY Press, 1989. 86 p.
34. Sauter W. Public Services in EU Law. Cambridge: University Printing House, 2015. 256 p.
35. Sîmboteanu A. Unele reflecții asupra prevederilor Acordului de Asociere cu Uniunea Europeană privind domeniul administrației publice. În: Teoria și practica administrării publice. Materialele Conferinței științifico-practice cu participare internațională. Chișinău: Academia de Administrare Publică, 2015, p.7-12.
36. Studiul serviciilor publice locale. Chișinău: Editura Programului de Dezvoltare Locală Integrată, 2008. 248 p.
37. Sullivan H., Skelcher Ch. Working Across Boundaries: Collaboration in Public Services, New York: Palgrave Macmillan, 2002. 272 p.
38. Tincu V. Atribuții și competențe ale autorităților administrației publice în domeniul serviciilor publice. În: Teoria și practica administrării publice. Materialele conferinței internaționale științifico-practice. Chișinău: Academia de Administrare Publică, 2012. p.19-21.
39. Tincu V. Eficiența funcționării serviciilor publice în Republica Moldova – probleme și provocări. În: Teoria și practica administrării publice. Materialele Conferinței internaționale științifico-practice. Chișinău: Academia de Administrare Publică, 2011, p.50-53.
40. Tincu V. Modalități de gestiune a serviciilor publice. În: Administrarea publică, revistă metodico-științifică, 2014, nr.4, p.20-27.
41. Tincu V. New trends in public services management: opportunities or impediments for the public administration in the Republic of Moldova. În: Правовое и финансовое обеспечение экономики переходного периода. Materialele Conferinței internaționale științifico-practice. Tiraspol: Московская Академия Экономики и Права, 2010, p.346-348.
42. Tincu V. Organizarea serviciilor publice locale în Republica Moldova – probleme și provocări. În: Administrarea publică, revistă metodico-științifică, 2009, nr.2, p.141-145.
43. Tincu V. Posibilități de implicare a sectoarelor privat și asociativ în activitatea de prestare a serviciilor publice. În: Administrarea publică, revistă metodico-științifică, 2013, nr.1, p.28-32.
44. Tincu V. Practici internaționale de înființare și gestionare a serviciilor publice. În: Правовые и социально-экономические направления реформирования современного общества. Materialele Conferinței internaționale științifico-practice. Tiraspol: Московская Академия Экономики и Права, 2012, p.401-406.
45. Tincu V. Serviciile publice – aspecte conceptuale și de conținut. În: Materialele conferinței științifico-practice internaționale „Contribuția tinerilor cercetători la dezvoltarea administrației publice”. Chișinău: Academia de Administrare Publică, 2015, p.184-188.
46. Vasile A. Prestarea serviciilor publice prin agenți privați. București: ALL Beck, 2003. 232 p.
47. Wilson J. Financial Management for the Public Services. Buckingham: Open University Press, 1998. 280 p.
48. Wollmann H., Marcou G. The provision of public services in Europe. Cheltenham: Edward Elgar Publishing, 2010. 266 p.

ADNOTARE

Tincu Violeta, „Rolul administrației publice în organizarea și modernizarea serviciilor publice”, teză de doctor în științe administrative, specialitatea 563.01 – Teoria, metodologia administrației publice, Chișinău, 2016

Structura lucrării: Introducere, patru capitole, concluzii generale și recomandări, bibliografie din 212 titluri, 4 anexe, 129 pagini de text de bază, 15 figuri.

Publicații la tema tezei de doctor: rezultatele studiului au fost reflectate în 14 publicații (5 articole în reviste de specialitate, 9 articole științifice publicate în culegerile de materiale ale conferințelor științifico-practice).

Cuvinte-cheie: Republica Moldova, administrație publică, servicii publice, autorități ale administrației publice, organizare, gestionare, modernizare, eficientizare, reforma administrației publice, integrare europeană.

Domeniul cercetării: administrare publică.

Scopul cercetării: studierea și evaluarea în complex a rolului administrației publice în organizarea și modernizarea serviciilor publice, atât din perspectiva autorităților administrației publice, cât și din perspectiva celor administrați, în condițiile reformării și europenizării administrației publice.

Obiectivele cercetării: studierea fundamentării teoretice a organizării și gestionării serviciilor publice; analiza evolutivă a misiunii prestatoare a administrației publice în vederea identificării principalelor tendințe de dezvoltare; cercetarea rolului administrației publice centrale în organizarea și modernizarea serviciilor publice; identificarea specificului organizării și gestionării serviciilor publice de către administrația publică locală; evidențierea căilor de modernizare a sistemului de servicii publice din Republica Moldova prin prisma reformării administrației publice; studierea principalelor realizări ale procesului de modernizare și eficientizare a serviciilor publice în Republica Moldova în perspectiva integrării europene.

Noutatea științifică a lucrării constă în: identificarea și analiza aspectelor teoretice ale misiunii prestatoare a administrației publice; identificarea rolului administrației publice în organizarea și gestionarea serviciilor publice în cadrul diferitelor sisteme administrative; abordarea complexă a problemei privind modernizarea serviciilor publice din Republica Moldova în condițiile reformării administrației publice; argumentarea științifică a necesității de eficientizare a serviciilor publice din Republica Moldova în condițiile resurselor tot mai limitate aflate la dispoziția administrației publice; analiza practicilor internaționale de gestiune a serviciilor publice prin prisma aplicabilității acestora în sistemul administrativ al Republicii Moldova; precum și în elaborarea unor scenarii de evoluție a serviciilor publice în perspectiva integrării europene.

Problema științifică soluționată constă în *fundamentarea științifică* a responsabilităților administrației publice în organizarea și modernizarea serviciilor publice. Acest fapt a condus la clarificarea rolului de prestator al administrației publice în condițiile implicării tot mai intense a sectorului privat în gestiunea de servicii publice, clarificare necesară în *vederea identificării căilor de aplicare* a metodelor moderne de dezvoltare și eficientizare a serviciilor publice din Republica Moldova.

Semnificația teoretică a cercetării consistă în: studierea conceptelor fundamentale ale organizării și gestionării serviciilor publice; analiza sub aspect evolutiv a rolului administrației publice în aceste procese; identificarea tendințelor generale de dezvoltare a serviciilor publice în condițiile reformării și europenizării administrației publice; studierea principalelor modele teoretice de organizare a serviciilor publice și compararea acestora cu modelul de organizare a serviciilor publice în Republica Moldova.

Valoarea aplicativă a lucrării. Recomandările formulate în teză pot fi utilizate de autoritățile administrației publice centrale și locale din Republica Moldova, contribuind la identificarea posibilităților de perfecționare a serviciilor publice existente, la implementarea în autoritățile administrației publice a unei gestiuni eficiente a serviciilor publice, la formarea abilităților practice de înființare și gestiune a unor noi servicii publice, precum și la oferirea unei game de servicii publice cetățenilor susceptibile de a satisface necesitățile acestora și adecvate cerințelor unui sistem de administrare publică modern și european.

Implementarea rezultatelor științifice a fost realizată prin intermediul publicațiilor științifice, prin avizarea unor proiecte de legi la tema tezei, precum și prin includerea unor materiale din teză în programele de dezvoltare profesională a funcționarilor publici.

АННОТАЦИЯ

Тинку Виолета, „Роль государственного управления в организации и модернизации общественных служб”, диссертация на соискание ученой степени кандидата административных наук, специальность 563.01 – Теория, методология государственного управления, г. Кишинэу, 2016 г.

Структура диссертации: введение, четыре главы, общие выводы и рекомендации, библиография из 212 наименований, 4 приложения, 129 страниц основного текста, 15 фигур.

Публикации по теме диссертации. Полученные результаты были опубликованы в 14 научных работах (5 статей, опубликованных в научных журналах, а также 9 статей, опубликованных в научно-практических материалах конференций).

Ключевые слова: Республика Молдова, государственное управление, общественные службы, органы государственного управления, организация, менеджмент, модернизация, повышение эффективности, реформа государственного управления, европейская интеграция.

Область исследования: государственное управление.

Цель исследования: комплексное изучение и оценка роли государственного управления в организации и менеджменте общественных служб в условиях реформы государственного управления и евроинтеграции.

Задачи исследования: изучение теоретических основ организации и менеджмента общественных служб; анализ эволюции миссии государственного управления в данных процессах с целью определения основных тенденций развития; исследование роли центрального государственного управления в организации и модернизации общественных служб; изучение специфики организации и менеджмента местных общественных служб; выявление основных направлений модернизации общественных служб в Республике Молдова в условиях реформы государственного управления; рассмотрение основных достижений в процессе модернизации и повышения эффективности общественных служб Республики Молдова в перспективе европейской интеграции.

Научная новизна работы заключается в выявлении и анализе теоретических аспектов миссии обеспечения общественных служб органами государственного управления; в выявлении их роли в организации и менеджменте общественных служб в рамках различных административных систем; в разработке комплексного подхода к модернизации общественных служб в Республике Молдова в условиях реформы государственного управления; в научном обосновании повышения эффективности служб в Республике Молдова; в анализе международной практики в сфере менеджмента местных общественных служб с точки зрения ее применимости в административной системе Республики Молдова; а также в разработке сценариев развития общественных служб в перспективе евроинтеграции.

Научная проблема, решенная в результате исследования состоит в *научном обосновании* обязанностей государственного управления в сфере организации и модернизации общественных служб. Это *привело к выяснению* роли государственного управления в работе общественных служб в условиях более интенсивного вовлечения частного сектора, с целью определения путей внедрения современных методов развития и повышения эффективности общественных служб в Республике Молдова.

Теоретическая значимость исследования состоит в изучении основных понятий организации и менеджмента общественных служб; в анализе развития роли государственного управления в этих процессах; в определении общих тенденций развития общественных служб в условиях реформы и евроинтеграции; в изучении основных теоретических моделей организации общественных служб и в их сравнении с моделью организации общественных служб в Республике Молдова.

Прикладное значение исследования. Рекомендации, содержащиеся в данной работе, могут быть использованы органами государственного управления для определения возможностей улучшения ныне существующих общественных служб; для внедрения эффективной системы менеджмента общественных служб в государственном управлении; для формирования практических навыков создания новых общественных служб и обеспечения их деятельности; а также для создания системы общественных служб, соответствующих требованиям современной европейской системы государственного управления.

Внедрение научных результатов. Основные идеи, выводы и рекомендации, разработанные в данной диссертации, были внедрены посредством различных научных публикаций, комментариев к проектам законов по теме диссертации, а также включения диссертационных материалов в учебные программы профессионального развития государственных служащих.

ANNOTATION

Tincu Violeta, „Public administration’s role in public services organization and modernization”, doctoral dissertation in administrative sciences, specialization 563.01 – Public administration theory, methodology, Chişinău City, 2016

Dissertation structure: introduction, four chapters, general conclusions and recommendations, bibliography consisting of 212 titles, 4 appendixes, 129 pages of basic text, 15 graphs.

Publications on the topic of the dissertation: the results of the study have been reflected in 14 publications (5 articles in scientific journals, 9 scientific articles published as conference materials).

Keywords: Republic of Moldova, public administration, public services, public administration authorities, organization, management, modernization, efficiency, public administration reform, European integration

Field of research: public administration.

Scope of research: complex studying and analysis of public administration’s role in public services organization and management, both from a public administration authorities’ perspective and from a citizen perspective, in conditions of public administration reform and European integration.

Objectives of research: to study the theoretical foundation of public services organization and management; to perform the evolution analysis of public administration’s providing mission in order to identify general trends of development; to study central government’s role in public services organization and modernization; to identify the specificity of public services organization and management by the local government; to emphasize modernization directions for the public services system in the Republic of Moldova from the perspective of public administration reform; to study the main achievements of modernization and increase of effectiveness of public services in the Republic of Moldova in the prospective of European integration.

Scientific novelty of investigation consists in identifying and analyzing theoretical aspects of public administration’s providing mission; in identifying the role of the latter in organizing and managing public services within different administrative systems; in performing a complex approach of public services modernizing in the Republic of Moldova in the context of public administration reform; in the scientific argumentation of the need to increase the efficiency of public services in the Republic of Moldova while having limited public resources available; in analyzing international public services management practices from an applicability standpoint for the Republic of Moldova’s administration system; and in developing evolution scenarios for public services from an European integration prospective.

Scientific problem solved is the *scientific foundation* of public administration responsibilities in organizing and modernizing public services. This *has led to a clearer perception* of public administration’s providing role in conditions of more and more intense involvement of private subjects in public services management, needed *in order to identify possibilities* for using new methods of public services development and efficiency-increase in the Republic of Moldova.

Theoretical importance of the research is expressed in the studying of fundamental concepts of public services organization and management; in analyzing public administration’s role in the above mentioned processes from a progress standpoint; in identifying public services’ general development trends in conditions of public administration reform and European integration; and in the studying of major theoretical models of organizing public services and comparing them with the existing model of public services organization in the Republic of Moldova.

Applicative value of the research. Recommendations developed in the dissertation may be used by local and central government authorities from the Republic of Moldova for identification of possibilities of improving existing public services; for the implementation of an effective management of public services in public administration authorities; for developing practical skills of establishing and managing new public services, and for offering a large variety of public services to the citizens, both able to satisfy the needs of the latter and meeting requirements of a public administration system that is both modern and European.

Implementation of results achieved has been carried out through scientific papers’ publishing, reviewing of bills on dissertation-related issues, and including information from the dissertation in training programs of civil servants’ professional development.

TINCU VIOLETA

**ROLUL ADMINISTRAȚIEI PUBLICE ÎN ORGANIZAREA ȘI
MODERNIZAREA SERVICIILOR PUBLICE**

**563.01 – TEORIA, METODOLOGIA
ADMINISTRAȚIEI PUBLICE**

Autoreferatul tezei de doctor în științe administrative

Aprobat spre tipar: 19.05.16 Hârtie ofset. Tipar ofset. Coli de tipar: 2,0	Formatul hârtiei: 60X84 1/16 Tiraj: 50 ex. Comanda nr.
--	--

Academia de Administrare Publică
MD-2070, mun. Chișinău, str. Ialoveni, 100