

ABORDĂRI INOVATOARE NAȚIONALE ȘI INTERNAȚIONALE ÎN GESTIONAREA SERVICIILOR PUBLICE

Tatiana GORCEAC

CZU: 352:338.465(100+478)

tasea1@yandex.com

The purpose of research is studying innovative approaches in the management of public services, both through the lens of international and national experiences for improving the quality of life of citizens through the provision of sustainable public services.

Autoritățile administrației publice, ca elemente organizaționale ale unui stat, au fost concepute pentru a satisface nevoile societății într-un mod eficient, accesibil și echitabil pentru toți cetățenii săi. Serviciile publice reprezintă acele servicii, pe care statul are responsabilitatea de a le furniza întru executarea obiectivelor publice trasate, contribuind astfel la dezvoltarea comunității în ansamblu. În prezent, există o necesitate tot mai stringentă de a îmbunătăți modul în care serviciile publice sunt furnizate, pentru a răspunde cât mai prompt la schimbările sociale, provocările economice și dezvoltarea acerbă a tehnologiei ale sec.XXI.

În contextul tendinței de liberalizare a pieței se atestă și o creștere a competitivității prin intrarea pe piață a furnizorilor de servicii din sectorul privat, tot mai multe servicii ajungând în gestiunea sectorului privat în rezultatul concesiunii sau al parteneriatului public-privat, fapt ce determină rolul incontestabil a administrației publice în organizarea, administrarea și monitorizarea calității serviciilor publice și identificarea echilibrului între oportunitatea de a îmbunătăți serviciile publice și necesitatea de asigurare a accesului liber la serviciile publice pentru fiecare cetățean în parte. Din aceste considerente autoritățile publice trebuie să fie deschise și, prin instrumentele de reglementare, să încurajeze inovațiile pentru a asigura oferirea continuă a serviciilor publice de calitate și a răspunde cerințelor crescătoare ale cetățenilor. E vremea ca statul să conștientizeze că metodele tradiționale de administrare nu mai sunt funcționale și a venit demult timpul ca ele să devină inventive și creative [1, p.72].

Luând în considerare că problema inovațiilor în gestiunea serviciilor publice este studiată relativ insuficient, cercetările aprofundate în acest domeniu ar putea oferi soluții pentru îmbunătățirea serviciilor publice din Moldova, iar studiile de caz ale serviciilor inovatoare din alte țări pot contribui esențial la identificarea de noi tehnologii oportune de implementare în gestiunea serviciilor publice în Moldova, care vor contribui la satisfacția așteptărilor cetățenilor, reducerea birocrăției și corupția.

Reieșind din cele expuse, trebuie studiate abordările inovatoare și practicile de implementare a modelelor modernizate de furnizare a serviciilor publice în unele țări mem-

bre ale UE, prin prisma aplicabilității acestora în sistemul administrativ de organizare a serviciilor publice în Republica Moldova, cât și a rezultatelor atinse la nivel național.

Studiul practic este dedicat în concret activităților desfășurate de operatorul național de servicii poștale [2], modalitățile de reglementare și organizare a acestor servicii publice, precum și baza normativă care asigură prestarea unui serviciu poștal de nivel internațional pe întreg teritoriul al Republicii Moldova. În acest context, au fost analizate atât realizările efectuate de Întreprinderea de Stat (Î.S.) „Poșta Moldovei” de la fondarea acesteia până în prezent, precum și problemele cu care se confruntă în procesul de administrare și organizare a serviciilor poștale [2].

În rezultatul cercetării abordărilor inovatoare naționale și internaționale în gestionarea serviciilor publice pot fi formulate următoarele concluzii:

1. Transpunerea cerințelor trasate de organismele europene în legislația națională a creat premise fundamentale pentru buna organizare și prestare a serviciilor publice la nivelul standardelor internaționale, însă coroborarea actelor normative secundare la modificările conceptuale s-a realizat punctual, nefiind asigurată trăsabilitatea strategică a politicilor de dezvoltare a serviciilor publice și cooperarea între acestea. Totodată, lipsa de interoperabilitate între sistemele informaționale, încorporate în diverse domenii de prestare a serviciilor publice, duce la scăderea nivelului calității serviciilor furnizate, fiind constatată o creștere a timpului necesar pentru colectarea și procesarea datelor, precum și costuri suplimentare suportate în acest context.
2. În ceea ce privește reglementarea sectorului poștal în Republica Moldova, concluzionăm că, pe parcursul anilor, Guvernul a întreprins un set de măsuri în vedea asigurării unui nivel concurențial al prestării serviciului poștal la standardele europene, însă dezvoltarea instabilă atât a economiei naționale, cât și a Î.S. „Poșta Moldovei” nu oferă oportunități financiare sustenabile operatorului național de a fi flexibil în extinderea ariei de afaceri și a răspunde prompt așteptărilor clienților.

Totodată, obligativitatea Î.S. „Poșta Moldovei” de asigurare a întregului teritoriu al țării cu servicii poștale universale, în pofida pierderilor suportate din acest gen de activitate, determină insuficiența de mijloace financiare disponibile pentru modernizarea continuă a serviciilor poștale, ceea ce impune necesitatea implementării unor inovații în domeniu.

Pornind de la concluziile obținute în rezultatul cercetării, sunt înaintate următoarele recomandări în vederea îmbunătățirii vieții cetățenilor prin furnizare de servicii publice continue, calitative și durabile:

1. Luând în considerare țintele milenare, naționalizate în Agenda 2030, care au ca scop nu doar avansarea dezvoltării durabile, dar și a faptului că nimeni nu este lăsat în urmă (no one left behind), astfel încât fiecare cetățean să beneficieze în egală măsură de dezvoltarea socio - economică a țării, este necesară definirea unei strategii de dezvoltare a serviciilor publice pentru a asigura o gestionare eficientă și eficace a acestora, în care un loc de frunte principal să fie dedicat implementării abordărilor inovatoare.

2. Una din principalele inovații pe care le promovăm este asigurarea interoperabilității datelor din serviciile publice, care este esențială pentru a îmbunătăți eficiența și eficacitatea acestora și pentru a oferi cetățenilor o experiență mai bună în utilizarea lor. Utilizarea tehnologiilor interoperabile, al unui hub de date sau al unei platforme de schimb de date sau împărțirea aplicațiilor în componente mai mici și independente, care pot comunica mai ușor între ele, pot facilita transferul de informații între sisteme, poate ajuta la asigurarea compatibilității și interoperabilității între sisteme.
3. Pentru consolidarea procesului de inovare a serviciilor poștale în Republica Moldova este important să existe un mediu regulamentar favorabil. Guvernul ar trebui să ofere sprijin și stimulente pentru investițiile în tehnologie și să creeze un cadru legal clar pentru dezvoltarea de noi servicii și produse.
4. Î.S. „Poșta Moldovei”, în calitate de operator național de asigurare a populației cu servicii poștale universale este recomandabil să recurgă la următoarele acțiuni de fortificare a administrării organizaționale și viabilității financiare, și anume să dezvolte noi servicii și produse pentru a răspunde nevoilor actuale și viitoare ale clienților. Printre acestea propunem:
 - implementarea sistemului de plăți electronice prin intermediul instrumentelor de plată electronice, prin care se pot retrage sume în numerar, efectua plăți pentru achiziționarea de bunuri sau servicii, plata obligațiilor către autoritățile administrației publice și transferuri de fonduri între conturi;
 - oferirea posibilității de a emite carduri de plată pentru cetățeni, pe care vor putea primi remitențe, efectua decontări interbancare, încasări, plăți pentru serviciile comunale și achitări pentru utilizarea platformelor e-commerce;
 - obținerea statutului de prestatori de servicii de certificare, acreditați în domeniu, în corespundere cu Legea nr. 91/2014 privind semnătura electronică și documentul electronic [3], la rând cu I.P. „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”, I.P. „Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe”, Orange Moldova S.A., Moldcell S.A., I.P. Agenția Servicii Publice, pentru a oferi servicii de emiteră a semnăturilor electronice;
 - pentru a rămâne competitive și a oferi servicii de calitate, Î.S. „Poșta Moldovei” trebuie să își îmbunătățească eficiența operațională prin simplificarea proceselor, reducerea timpului de livrare și îmbunătățirea urmăririi coletelor. De asemenea, trebuie să se asigure o bună gestionare a stocurilor și o planificare a rutelor de livrare, astfel încât să se optimizeze costurile și timpul de livrare;
 - este necesară înființarea un departament specializat, care va fi însărcinat cu analiza problemelor existente și cu propunerea de soluții noi și creative. Inovația trebuie să fie o valoare fundamentală, susținută prin promovarea culturii inovației prin participarea la training-uri sau conferințe, formarea continuă a personalului pentru a îmbunătăți competențele și abilitățile acestora.

Astfel, consolidarea procesului de inovare a serviciilor poștale în Republica Moldova necesită o abordare integrată și colaborarea dintre diferite părți interesate, inclusiv Guvernul, companiile poștale și clienții.

Referințe:

1. Tincu V. Abordări inovatoare în gestiunea serviciilor publice. În: Teoria și practica administrării publice. Materialele Conferinței internaționale științifico-practice. Chișinău: Academia de Administrare Publică, 2018, p.71-75.
2. Pagina oficială a Întreprinderii de Stat „Poșta Moldovei”, www.posta.md, (Accesat: 17.05.2023)
3. Legea nr. 91 din 27.06.2014 privind semnătura electronică și documentul electronic. În: *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, nr.174-177 din 04.07.2014.

Recomandat
Violeta TINCU, dr.