

Eficientizarea serviciilor publice prin prisma sporirii profesionalismului funcționarilor publici

Efficient public services through the professionalism increasing of civil servants

Claudia LACHI,
consultant principal,
Cancelaria de Stat a Republicii Moldova

Tamara GHEORGHÎȚA,
doctor în științe administrative,
șef Direcție reforma administrației publice centrale,
Cancelaria de Stat a Republicii Moldova

SUMMARY

The image of each state is determined directly by the quality of public services provided by the structural entities of public administration, because whereas the latter represent „the system of social organization” and attain the values that express the general interest of society.

The provision of modern and efficient public services, which could approach the administration to the citizen, is one of the priorities included in the calendar of European integration process and the main purpose of the reform of public administration, an administration, which can meet the requirements of a democratic society.

Keywords: public services, efficiency, civil servant, professionalism, public administration.

REZUMAT

Imaginea fiecărui stat este determinată, în mod direct, de calitatea serviciilor publice prestate de către entitățile structurale ale administrației publice, întrucât acestea din urmă reprezintă „sistemul de organizare socială”, realizând valorile care exprimă interesul general al societății. Prestarea unor servicii publice eficace, moderne și eficiente, care să apropie administrația de cetățean, reprezintă una dintre prioritățile incluse în calendarul procesului de integrare europeană, dar și scopul principal al procesului de reformă a administrației publice, administrație care să răspundă cerințelor societății democratice.

Cuvinte-cheie: servicii publice, eficiență, funcționar public, profesionalism, administrație publică.

Imaginea fiecărui stat este determinată, în mod direct, de calitatea serviciilor publice prestate de către entităţile structurale ale administrației publice,  ntruc t acestea din urmă reprezintă „*sistemul de organizare socială*”, realiz nd valorile care exprimă interesul general al societăţii. Prin urmare, scopul primordial al organelor administrative constă în realizarea intereselor cetăţenilor, astfel  nc t să le asigure bunăstarea de care au nevoie, dar  i condi iile necesare, pentru ca fiecare cetăţean să poată să- i valorifice poten ialul  i să se bucure de drepturile  i libertăţile pe care i le asigură statul de drept.

 n acest sens, men ion m că, precum o plantă, ca să existe, are nevoie de sol fertil, aer, apă, lumină  i interac iune a omului, în asemenea mod  i organismele reprezentative ale administrației publice au nevoie de anumite mecanisme de ac iune, care să le asigure func ionalitatea. A adar, această trusă de instrumente, prin intermediul cărora entităţile administrative  i onorează obliga iunile, este alcătuită din posibilităţile de ac iune materializate, structuri organiza ionale, func ionari publici, precum  i patrimoniu  i finan e disponibile, în vederea îndeplinirii func iilor sale.

Acestea fiind spuse, men ionez că cele două concepte - eficien a serviciilor publice  i profesionalismul funcționarilor publici - se află în **rela ie de condi ionare, deoarece nivelul de pregătire al funcționarilor publici determină, ca  i legitate, calitatea serviciilor publice prestate.**

 n materia eficientizării prestării serviciilor publice, men ion m că Guvernul Republicii Moldova, prin Hot r rea nr. 122 din 18 februarie 2014 „*Cu privire la Programul de reformare a serviciilor publice pentru anii 2014-2016*”, a stabilit priorităţile de reformare a serviciilor publice pentru intervalul de timp 2014-2016. A adar, Programul de reformare a serviciilor publice pentru anii 2014-2016 a fost elaborat în conformitate cu Programul de activitate al Guvernului Republicii Moldova „Integrare Europeană: Libertate,

Democra ie, Bunăstare” pentru perioada 2013-2014  i este un document de planificare a politicilor Guvernului pe termen mediu, av nd drept scop reingineria serviciilor publice  i a proceselor opera ionale de prestare a acestora, asigurarea transparen ei și echitabilit ţii în stabilirea tarifelor pentru serviciile publice prestate contra plată, în vederea modernizării continue a serviciilor publice  i extinderii accesului popula iei la servicii publice de calitate.

Se men ioneaz  că obiectivul strategic de modernizare a serviciilor publice este inclus  i în Programul strategic de modernizare tehnologică a guvernării (e-Transformare), aprobat prin Hot r rea Guvernului Republicii Moldova nr. 710 din 20 septembrie 2011,  i prevede digitalizarea serviciilor publice  i reingineria proceselor opera ionale de prestare a acestora. Unul dintre obiectivele specifice ale acestui program prevede că cetăţenii  i mediul de afaceri vor putea accesa mai u or informa iile și serviciile electronice oferite de autorităţile publice centrale prin portalul guvernamental unic. Potrivit Programului respectiv, aceste servicii vor fi accesibile prin diverse canale: Internet, telefonie mobilă, chio curi, terminale interactive etc.

Priorităţile de eficientizare a serviciilor publice pentru următorii ani au fost stabilite în Hot r rea Guvernului Republicii Moldova nr. 966 din 09 august 2016 „Pentru aprobarea Planului de ac iuni privind reforma de modernizare a serviciilor publice pentru anii 2017-2021”.  n acest context, men ion m că actul normativ nominalizat a fost aprobat pentru realizarea obiectivelor ce  in de modernizarea serviciilor publice statuate în Strategia de reformă a administrației publice pentru anii 2016-2020  i Programul de activitate al Guvernului Republicii Moldova 2016-2018, precum  i pentru onorarea angajamentelor fa   de partenerii de dezvoltare.

 n acest sens, ministerele, alte autorităţi administrative centrale  i institu iile publice

autonome vor întreprinde măsurile necesare pentru executarea integrală și în termenele stabilite a Planului aprobat.

La rândul său, Cancelaria de Stat va asigura coordonarea și monitorizarea realizării Planului în cauză, generalizând și prezentând Consiliului național pentru reforma administrației publice anual, până la 31 ianuarie, raportul privind nivelul de realizare a acestuia și va pregăti raportul de evaluare a impactului Planului și îl va prezenta Consiliului național pentru reforma administrației publice până la 28 iunie 2019, în baza indicatorilor și sondajelor implementate privind percepția asupra serviciilor publice, conform obiectivelor trasate, și va prezenta propuneri de completare și actualizare a Planului.

Este cunoscut raționamentul conform căruia valoarea serviciilor publice se apreciază după competența și nivelul de pregătire a funcționarilor publici. În aceste condiții, este de menționat faptul că doar funcționarii publici pregătiți profesional pot acționa în mod rațional și eficient, ridicând, astfel, gradul de eficiență a serviciilor publice în particular și a administrației în ansamblu. Ținând cont de multitudinea de activități pe care le desfășoară, dar mai ales elaborarea actelor administrative, aceștia nu trebuie să se bazeze doar pe niște cunoștințe și informații minimale, deoarece în asemenea condiții se denaturează corelația dintre rațional și irațional. În cazul iraționalului, deciziile și acțiunile acestora scapă, în mod natural, oricărui control și oricărei puteri de anticipare.

În acest sens, prestarea unor servicii publice eficace, moderne și eficiente, care să apropie administrația de cetățean, reprezintă una dintre prioritățile incluse în calendarul procesului de integrare europeană, dar și scopul principal al procesului de reformă a administrației publice, administrație care să răspundă cerințelor societății democratice. În acest sens, fostul secretar permanent al Guvernului Marii Britanii, *Sir Robin Montfield*, menționa că principiile esențiale pe

care le putem găsi în orice administrație europeană sunt:

- permanența;
- profesionalismul;
- neutralitatea politică.

Permanența este legată de nevoia de continuare a experienței câștigată în timp de funcționarii publici, care pot să explice superiorilor de ce lucrurile sunt așa și nu altfel, ce s-a încercat și ce a eșuat în trecut și să facă acest lucru fără teama de a-și pierde locul de muncă, doar pentru că a avut curajul să demonstreze punctele slabe ale unui punct de vedere.

Profesionalismul funcționarilor publici, în general, și al celor de conducere, în particular, este elementul decisiv pentru realizarea activităților eficiente de administrație și oferirea de servicii de cea mai bună calitate pentru cetățeni.

Neutralitatea politică este justificată prin aceea că, dacă o administrație publică, centrală sau locală, este angajată politic de un singur Guvern, ea va fi obligatoriu inacceptabilă pentru următorul Guvern.

O condiție esențială pentru asigurarea eficienței prestării serviciilor publice prin prisma profesionalismului funcționarilor publici o constituie stabilirea unor relații firești cu cetățeanul. Este nevoie ca administrația să se manifeste ca serviciu public în slujba cetățeanului și nicidecum să nu fie contra intereselor acestuia. Pentru aceasta este nevoie de respectarea anumitor condiții cu privire la antrenarea funcționarilor publici în activitățile administrative și anume:

- aplicarea consecventă a principiului angajării funcționarilor publici exclusiv pe criterii de competență profesională;
- eliminarea clientelismului politic din administrare și formarea de funcționari publici profesioniști, care să se bucure de prestigiul social;
- promovarea în funcții publice pe criterii de performanță și moralitate, în litera și spiritul legii;
- gestionarea coerentă și corectă a cari-

erei funcționarului public prin stimularea  i asigurarea unor condi ii normale de lucru, în scopul respectării principiului stabilit  ii  i continuit  ii în muncă;

- crearea unui sistem performant, național  i regional de pregătire a funcționarilor publici  i a ale ilor locali.

F c nd referire la perfec ionarea continuă a funcționarilor publici, men ionez că există programe speciale în cadrul Cancelariei de Stat, care pun accentul pe asigurarea sporirii profesionalismului funcționarilor publici. De asemenea, Cancelaria de Stat publică pe site buletine informative, care scot în eviden  managementul funcționarilor publici, organizat sub diverse forme de Cancelarie în parteneriat cu alte institu ii din  ar   i de peste hotare.

Totodată, men ion m că, în baza Hot r rii Guvernului Republicii Moldova nr. 970 din 11 august 2016 „Cu privire la aprobarea Programului de instruire a funcționarilor publici pentru anii 2016-2020 privind dezvoltarea profesională a personalului din administrația publică”, au fost stabilite prioritățile  i direc iile concrete de pregătire profesională a funcționarilor publici.

Scopul Programului constă în consolidarea competen elor profesionale ale funcționarilor publici pentru prestarea unor servicii publice calitative cet  enilor și societății, precum  i pentru realizarea obiectivelor  i priorit  ilor Guvernului.  n vederea implementării programului nominalizat, următoarele obiective urmează a fi materializate în practică:

a) stabilirea direc iilor  i a grupurilor prioritare de func ionari publici pentru instruire;

b) stabilirea unui sistem de institu ii implicate în asigurarea instruirii funcționarilor publici (dezvoltarea re elei prestatorilor de servicii de instruire pentru func ionarii publici);

c) asigurarea calității instruirilor pentru func ionarii publici;

d) asigurarea utilizării ra ionale a resurselor financiare alocate pentru instruirea funcționarilor publici.

 n contextul celor expuse, se eviden iaz  faptul că Programul stabile te direc iile  i grupurile prioritare de func ionari publici pentru instruire în anii 2016-2020, în baza cărora autorit  ile publice vor elabora planurile anuale de instruire a personalului. Astfel, direc iile prioritare de instruire pentru anii 2016-2020 sunt următoarele:

a) consolidarea abilit  ilor de conducere ale funcționarilor publici (leadership, comunicare, managementul schimbării/resurselor umane/ conflictelor/ proiectelor etc.);

b) dezvoltarea competen elor, abilit  ilor  i atitudinilor profesionale necesare pentru exercitarea func iei publice (integrarea în func ia publică);

c) dezvoltarea competen elor, abilit  ilor  i atitudinilor profesionale necesare pentru prestarea serviciilor publice;

d)  mbun   ţirea cuno tin elor în ceea ce prive te etica profesională  i ac iunile de prevenire a corup iei în r ndul funcționarilor publici;

e) sporirea abilit  ilor de planificare strategică  i de elaborare a politicilor publice, precum  i  mbun   ţirea nivelului de cunoa tere a limbilor străine (de circula ie europeană – engleza, franceza etc.).

Cu titlu de concluzie la cele expuse, vom men iona faptul că eficientizarea prestării serviciilor publice  i profesionalismul funcționarilor publice se află în rela ie de cauză  i efect, astfel  nc t un corp de func ionari publici profesionist  i integru va contribui la realizarea interesului general al societății la cel mai înalt nivel, astfel  nc t bunăstarea beneficiarilor de servicii publice să fie asigurata pe deplin.

BIBLIOGRAFIE

1. Gheorghiță Tamara. Modernizarea managementului funcției publice și a funcționarului public. Monografie. Chișinău: Universul, 2015, 172.
2. Lachi Claudia. Eficientizarea administrației publice prin prisma calității deciziei administrative și a profesionalismului funcționarilor publici. În: Rezumatele comunicărilor „Sesiunea națională de comunicări științifice”, Chișinău: CEP USM, 2014, Chișinău, p. 107-108.
3. Lane Frederick. Probleme actuale de administrație publică. Chișinău: Epigraf, 2006, 560 p.
4. Manda Corneliu. Drept administrativ, București: Victor, 2000, 320 p.
5. Mocanu Victor. Standarde de performanță în administrația publică locală. Chișinău: TISH, 2004, 60 p.
6. Sîmboteanu Aurel. Administrația publică: prin reformare spre modernizare (Culegere de studii). Chișinău: CEP USM, 2013, 327 p.
7. Sîmboteanu Aurel. Determinante conceptual-metodologice și aplicative între democratizarea sistemului politic și modernizarea administrației publice. În: Modernizarea administrației publice în contextul democratizării sistemului politic și proceselor integraționiste. Materiale ale secțiunii a treia din cadrul conferinței științifice internaționale. Chișinău: CEP USM, 2010, p. 13-29.

Prezentat: 21 noiembrie 2016.

E-mail : lachi_claudia@yahoo.com

tamara.gheorghita@gov.md