

UNIVERSITATEA „SPIRU HARET”

**MASTERAT: ADMINISTRAȚIA, DREPTUL ȘI MANAGEMENTUL
SERVICIILOR PUBLICE ȘI PROTECȚIEI MEDIULUI**

**SERVICIILE PUBLICE –
MIJLOC DE REALIZARE A
ADMINISTRAȚIEI PUBLICE
SUPPORT DE CURS**

lect. univ. dr. Șerban Cernat Claudia

2008-2009

CUPRINS

Curs 1. Aspecte introductive, delimitări conceptuale în domeniul serviciilor publice,	Pag. 3
Curs 2. Clasificarea serviciilor publice	Pag. 6
Curs 3. Formele de organizare și regimul juridic aplicabil serviciilor publice	Pag. 10
Curs 4. Serviciile publice comunitare	Pag. 15
Curs 5. Regiile autonome, societăți și companii naționale de interes public	Pag. 27
Curs 6. Marketingul serviciilor- aspecte generale	Pag. 29
Curs 7. Clasificarea multicriterială a serviciilor publice din punctul de vedere al marketingului serviciilor	Pag. 37
Curs 8. Specificitatea marketingului serviciilor publice	Pag. 39
Curs 9. Relația dintre finanțele publice și serviciile publice	Pag. 41
Curs 10. Principiul descentralizării pe servicii	Pag. 49
Curs 11. Calitatea serviciilor publice	Pag. 55
Curs 12. Societatea bazată pe cunoaștere sau servicii publice dedicate cetățenilor Uniunii Europene	Pag. 58
Bibliografie	Pag. 70

CURS 1

ASPECTE INTRODUCATIVE ȘI DELIMITĂRI CONCEPTUALE ÎN DOMENIUL SERVICIILOR PUBLICE

Din punct de vedere etimologic, cuvântul **administrație** provine din limba latină și este format din prepoziția *ad* = *la, către și* **minister** = *servitor, supus mai mic*. De aici cuvântul legat **administer** ne apare atât într-o semnificație directă: *ajutor al cuiva, slujitor, executant*, cât și într-o semnificație figurativă de *unealtă, instrument*.¹ Plecându-se de la sensul etimologic, s-a ajuns la o primă semnificație a noțiunii de **administrație** = *serviciul celui mai mic, a celui supus, activitate subordonată, sub comandă*. Această semnificație din limba latină a pătruns în toate limbile de circulație mondială.

Din punct de vedere al exigențelor logico-metodologice clasice, remarcăm că noțiunea de administrație publică ne apare ca o specie a genului intitulat **fenomenul administrativ** (*sub acest aspect, administrația publică este cercetată de știința administrației*) dar și ca o specie a genului intitulat **fenomenul puterii publice**, de unde cunoscuta teorie a separației puterilor (*sub acest aspect, fenomenul este studiat de științele juridice, în primul rând de știința dreptului administrativ*).

Termenul de administrație este mai larg decât noțiunea administrației publice, care este distinctă de administrația particulară.

Prezentăm mai jos câteva criterii de delimitare a administrației publice de cea privată:

- a. caracterul grupării sociale în care și în legătură cu care se produce faptul administrative
- b. valorile pe care le slujește sunt exterioare și superioare sistemului prin care se realizează
- c. presupune organizarea unor acțiuni și mijloace care au ca scop îndeplinirea obiectivului stabilit, satisfacerea unor cerințe de interes general

¹ G. Duțu- *Dicționar latin român*, Ed. Științifică și Enciclopedică, București, 1983, pag. 38

Administrația publică nu se confundă și nu se identifică nici cu **administrația de stat**, care are o sferă mai restrânsă pentru că se realizează numai prin activitatea organelor statului, în timp ce administrația publică include și activitatea altor subiecți, inclusive a organelor administrației publice locale, a regiilor autonome, a societăților comerciale și companiilor de interes național, precum și a altor instituții publice ².

Administrația publică este strâns legată de **puterea executivă**, dar nu se confundă cu aceasta³ pentru că administrația publică este realizată, așa cum am mai arătat și de organele administrației publice locale precum și de regii autonome, societăți comerciale și companii de interes național etc. în timp ce puterea executivă se realizează strict de autoritățile prevăzute de Constituția României.

Administrația publică concepută ca activitate are două componente:

- a. o componentă executiv- dispozitivă-** prin care administrația publică organizează executarea și execută în concret legile, adoptând, în acest scop, acte administrative de autoritate;
- b. o componentă de prestare de servicii publice-** prin care administrația publică înființează, organizează și ia toate măsurile pentru asigurarea bunei funcționări a serviciilor publice. În acest scop administrația publică încheie diverse acte juridice bilaterale sau multilaterale, săvârșește diferite fapte materiale și execută anumite operațiuni tehnico-materiale.

Actele administrative- sunt manifestări de voință ale administrației publice în scopul de a produce efecte juridice în sfera activității executive a statului și pentru realizarea acestei activități (*acte de autoritate și acte de gestiune*).

Faptele materiale juridice- constau în transformări în lumea materială și produc prin acestea efecte juridice, independent de existența unei manifestări de voință în acest scop. Ele includ:

- a) acțiunile omenești** (*ex: contravențiile*)
- b) evenimentele naturale** (*ex: nașterea, moartea, inundațiile, cutremurele etc.*)

² Emanuel Albu- *Drept administrativ și știința administrației*, Ed. Fundației „România de mâine”, București, 2005, pag. 19

³ Mircea Djuvara- *Teoria generală a dreptului*, Ed. All, București, 1995, pag. 68

Operațiunile tehnico-materiale- reprezintă anumite activități pe care le realizează autoritățile administrației publice în vederea realizării sarcinilor lor și nu produc, prin ele însele, efecte juridice (*ex: lucrări de multiplicare și secretariat, întocmirea de referate etc.*)

Analiza noțiunii de **serviciu public** se poate face atât în accepțiunea de *activitate*, cât și în cea de *structură organizatorică*.

Astăzi, **serviciul public** este definit ca fiind *acea organizație de stat sau a colectivității locale, înființată de autoritățile competente, cu scopul de a asigura satisfacerea unor cerințe ale membrilor societății, în regim de drept administrative sau civil, în procesul de executare a legii*.⁴

Sediul juridic: art. 120,122,123 alin.(2) din Constituție, Legea nr. 215/2001 a administrației publice locale⁵, Legea nr. 340/2004- privind instituția prefectului⁶ etc.

Pentru a ne afla deci în prezența unor servicii publice sânt necesare îndeplinirea următoarelor condiții :

- a. satisfacerea cerințelor membrilor societății
- b. înființarea lor să se facă prin acte de autoritate
- c. activitatea lor să se desfășoare în realizarea autorității de stat, personalul lor având calitatea de funcționari publici
- d. să aibe personalitate juridică

⁴ Emanuel Albu- *Drept administrativ și știința administrației*, Ed. Fundației „România de mâine”, București, 2005, pag. 79

⁵ Publicată în M.Of., Partea I, nr. 204 din 23 aprilie 2001

⁶ Publicată în M.Of., Partea I, nr. 658 din 21 iulie 2004

CURS 2

CLASIFICAREA SERVICIILOR PUBLICE

Serviciul public este un organism creat de catre stat, județ sau comună, cu o competență și putere determinate, cu mijloacele financiare procurate din patrimoniul general al administrației creatoare, pus la dispoziția publicului pentru a satisface în mod regulat și continuu o nevoie cu caracter general, căreia inițiativa privată nu ar putea să-i dea decât o satisfacție incompletă și indeterminată.

Serviciul public este mijlocul administrației prin care se prestează cetățenilor servicii de interes general, în regim de putere politică. Inființarea serviciilor publice este atributul exclusiv al autorităților deliberative, respectiv al consiliilor locale iar organizarea și functionarea lor constituie atributul autorităților executive, adică al prefecturilor și primarilor. In categoria serviciilor publice se includ:

- Servicii publice cu caracter statal
- Servicii comunitare (*inființate la nivel local, dar și județean*)
- Serviciile publice de gospodărie comunală
- Alte servicii publice locale
- Servicii publice comerciale
- Servicii publice pentru activități culturale

Dupa natura serviciilor publice se disting :

- Servicii publice administrative(S.P.A.)
- Servicii publice industriale și comerciale(S.P.I.C)

Dupa modul în care se realizează interesul general deosebim :

- servicii publice al căror scop este satisfacerea directă și individuală a cetățenilor
- servicii publice care oferă avantaje particularilor în mod indirect
- servicii publice destinate colectivității în ansamblu

Din punct de vedere al importanței sociale deosebim :

- servicii publice vitale (*alimentare cu apa, canalizare*)

- servicii publice facultative (*amenajare parcuri și locuri de distracții, centre de informare etc.*)

Problema tipologiei serviciilor publice nu este încă pe deplin clarificată, existând, în opinia specialiștilor, criterii extrem de variate de clasificare.

De aceea prezentăm aici și alte câteva criterii, acestea fiind cele mai cunoscute în literatura de specialitate:

1. După obiectul de activitate:

- servicii publice administrative**, acestea fiind realizate numai de stat prin instituțiile sale (*ex. servicii publice judiciare, de legiferare, de administrare a domeniului public*)
- servicii publice industriale și comerciale**- au ca obiect activitățile cu caracter industrial și comercial (*ex. serviciile de transport feroviar, de transport urban sau metrou , exploatarea liniilor de tramvai sau autobus*)
- servicii publice de distribuire** a apei , gazului și electricității etc.

2. După scopul propus:

- servicii publice înființate de autorități ale administrației publice centrale și locale (*ex. servicii publice de salubritate, de sănătate, educație*)
- serviciile publice înființate de instituții publice centrale și locale (*ex. servicii publice de învățământ organizate în vederea reconversiei profesionale*)
- regii autonome de interes local și național (*ex. Regia Autonomă de Transport București*)

În opinia altor autori de specialitate⁷ serviciile publice pot fi clasificate astfel:

1. După forma de organizare:

- servicii publice care funcționează sub forma de organe ale administrației publice** (*ex: ministerul Sănătății, direcțiile județene de sănătate publică etc.*). Acestea își desfășoară activitatea, de regulă, în mod gratuit și din oficiu cu personal de specialitate, în mod continuu și ritmic și adoptă sau emit acte administrative

⁷ A se vedea în acest sens și clasificarea făcută de Emanuel Albu- *Drept administrativ și știința administrației*, Ed. Fundației „România de mâine”, București, 2005, pag. 82-84

- b. *servicii publice care funcționează sub formă de instituții publice* (ex: *Societatea Națională de Radio și Societatea Națională de Televiziune etc.*). Se înființează, reorganizează și desființează prin lege sau potrivit legii, de către Parlament, Guvern, ministere și celelalte organe de specialitate ale administrației publice centrale, precum și de către consiliile județene și locale. Își desfășoară activitatea fie gratuit, fie cu plată prin încasarea unor taxe au tarife; numai unele dintre ele emit acte administrative (ex: *diplome de absolvire, certificate medicale, atestate etc.*) etc.
- c. *servicii publice care funcționează sub formă de regii autonome, societăți și companii naționale de interes public*. Se înființează, reorganizează și desființează prin hotărâri ale guvernului sau ale consiliilor județene și locale. Își desfășoară activitatea la cerere, contra cost și după programe aduse la cunoștința celor interesați.

2. După obiectul lor de activitate

- a. *servicii publice care au ca obiect păstrarea ordinii publice și apărarea națională*- care sunt realizate de Ministerul Apărării Naționale, MIRA, Ministerul Justiției prin unitățile lor deconcentrate în teritoriu
- b. *servicii publice care au ca obiect activitățile financiare și fiscale*, realizate de M.F.P. prin unitățile deconcentrate în teritoriu
- c. *servicii publice care au ca obiect învățământul și cercetarea*- realizate de Ministerul Educației și Cercetării și prin unitățile lor deconcentrate în teritoriu
- d. *servicii publice care au ca obiect asigurarea socială și sănătatea colectivității*- care se realizează prin Ministerul Muncii, Solidarității Sociale și Familie, Ministerul Sănătății și prin unitățile lor deconcentrate în teritoriu
- e. *servicii publice care au ca obiect satisfacerea intereselor de artă și cultură*- se realizează prin Ministerul Culturii și Cultelor și unitățile sale din teritoriu
- f. *servicii publice care au ca obiect satisfacerea intereselor economice*- care sunt realizate de Ministerul Economiei și Comerțului, Ministerul Transporturilor, Construcțiilor și turismului, Ministerul Mediului și Gospodării Apelor, Ministerul Agriculturii, Pădurilor și Dezvoltării Rurale

etc., precum și prin companiile și societățile naționale de interes public aflate în subordinea lor.

3. Din punct de vedere al gradului de extensie:

a. servicii de importanță națională

b. servicii locale (de importanță județeană, municipală, orășenescă sau comunală)

Conform *Clasificării Centrale a Producției* serviciile publice se regăsesc în următoarele categorii :

- -SERVICII DE COMUNICAȚII
- -SERVICII DE INVĂȚĂMÂNT
- -SERVICII DE AMBIENT
- -SERVICII LEGATE DE SĂNĂTATE ȘI SOCIALE
- -SERVICII DE TRANSPORT

CURS 3

FORMELE DE ORGANIZARE ȘI REGIMUL JURIDIC APLICABIL SERVICIILOR PUBLICE

Formele de organizare a serviciilor publice

În funcție de modul de gestionare (*publică sau privată*), distingem următoarele forme de organizare a serviciilor publice:

- a) ***compartimentele interioare ale autorităților administrației publice.*** Aceste compartimente, neavând personalitate juridică, nu au nici calitate de subiect de drept în raporturile juridice cu terții și nici calitate procesuală. Această calitate o au autoritățile publice din care fac parte compartimentele respective.
- b) ***Stabilimentele sau instituțiile publice, cu sau fără personalitate juridică, cărora le-au fost încredințate anumite servicii publice administrative.*** Acestea au o anumită autonomie, dar se află sub tutela administrației publice.
- c) **Delegarea gestiunii serviciilor publice⁸**, care constă în concesiunea pe bază de licitație a unor servicii publice economice unor agenți comerciali (*societăți comerciale*), care își desfășoară activitatea pe bază concurențială și pentru obținerea unui profit.

Acești agenți comerciali denumiți și operatori de servicii publice⁹ sunt persoane juridice de drept privat care nu se află în raporturi de subordonare cu administrația publică, însă aceasta are un drept de supraveghere și control asupra modului de funcționare a serviciului public concesionat.

Dacă serviciul public este organizat sub forma unei regii autonome sau a unei societăți comerciale înființate de administrația publică, atunci forma de organizare a acestui serviciu public nu este concesiunea, ci gestiunea directă, acești operatori de servicii publice fiind structuri proprii ale administrației. Cu alte cuvinte, statul și unitățile

⁸ Această formă de organizare a serviciilor publice este prevăzută de Legea serviciilor publice de gospodărie comunală nr. 326/200, (M. Of. Nr. 359 din 7 iulie 2001).

⁹ Această denumire este dată agenților economici concesionari ai serviciilor publice de către Legea serviciilor publice de gospodărie comunală nr 326/2001, supra cit.

administrativ-teritoriale nu pot concesiona servicii publice propriilor lor agenți economici, pentru ca altfel ar însemna să contracteze cu ele înseși.

d) delegarea gestiunii unor servicii publice administrative organismelor private (neguvernamentale) cu denumiri diferite: fundații, asociații, uniuni etc., care preiau, de regulă, gestiunea serviciilor publice cu caracter social, de învățământ, sănătate etc.

Delegarea gestiunii acestor servicii publice se face pe baza autorizației emise, în temeiul legii, de către autoritățile publice cu competențe în domeniul serviciului public delegat, spre deosebire de delegarea gestiunii serviciilor publice economice care se face pe cale contractuală.¹⁰

Regimul juridic al serviciilor publice

Indiferent de forma de organizare, serviciile publice au la bază anumite reguli, unele cu valoare de principii, care trebuie respectate în egală măsură atât de către administrația publică organizatoare, cât și de către agenții economici sau organismele private nonprofit, cărora li s-au încredințat aceste activități de interes public.

Vom analiza regimul juridic al serviciilor publice, începând cu aceste principii¹¹.

a) principiul egalității tuturor cu privire la funcționarea serviciilor publice izvorăște din principiul egalității cetățenilor în fața legii, consacrat de art. 16 alin (1) din Constituție, potrivit căruia cetățenii sunt egali în fața legii și a autorităților publice fără privilegii și fără discriminări.

Acest principiu privește doua aspecte:

- *egalitatea tuturor în ce privește condițiile de încredințare a serviciilor publice prin concesionarea sau delegarea gestiunii acestora;*
- *egalitatea tuturor cetățenilor în calitatea lor de beneficiari, în ce privește funcționarea serviciilor publice, adică în raporturile lor juridice cu aceste servicii publice, fără privilegii și fără discriminări de nici un fel (de exemplu, pe criterii de rasă, naționalitate, etnie, religie etc.)*

¹⁰ În legătură cu delegarea gestiunii serviciilor publice, a se vedea, G.Dupuis, M.J. Guedon, P. Chretien, *Droit administratif*, 6eme ed. Revue, Armand Colin, Paris, 1999, p. 792.

¹¹ Anton Trăilescu- *Drept administrativ*, ediția 2, Ed. All Beck, București, 2005, pag. 114

Prin excepție, anumite persoane care se află în situații sociale dezavantajoase pot beneficia de unele facilități în ce privește serviciile publice prestate, prin perceperea unor tarife mai mici sau acordarea de ajutoare bănești suportate de către administrația publică sau de către operatorii de servicii publice. Aceste facilități pot fi acordate prin lege, prin hotărârea administrației publice sau a operatorului de servicii publice ori prin convenția de delegare a serviciilor publice.

b) *principiul continuității* constă în asigurarea funcționării neîntrerupte a serviciilor publice.

Acest principiu este de esența serviciului public care trebuie să răspundă în permanență nevoilor de interes general. De aceea, prin lege trebuie să se reglementeze, în mod detaliat, condițiile de exercitare a dreptului la grevă de către salariații serviciilor publice, precum și modalitățile de rezolvare a situațiilor excepționale apărute în timpul funcționării acestor servicii, în așa fel încât să se asigure continuitatea funcționării acestora, cu excepția cazurilor de forță majoră.

c) *principiul adaptării* serviciilor publice la noile exigențe ale interesului general, ca urmare a schimbărilor de ordin tehnic, economic și juridic care se produc în timp și care influențează și determină noile condiții de funcționare a acestor servicii.

Administrația publică care răspunde de buna funcționare a serviciilor publice are obligația de a se adapta evoluției produse în domeniile acestor servicii publice pentru ca acestea să corespundă nevoilor în continuă schimbare și tot mai complexe ale cetățenilor pe care îi reprezintă. În acest scop, administrația publică va lua orice măsură pentru adaptarea serviciilor publice la noile cerințe ale beneficiarilor, inclusiv denunțarea unilaterală a concesiunii sau a delegării serviciului public.

Pe lângă aceste principii comune, serviciile publice sunt supuse unui **regim juridic** diferit, în funcție de forma lor de organizare, fără a putea face o delimitare absolută între regulile de drept public și cele de drept privat aplicabile acestor servicii.

a) astfel, personalul serviciilor publice administrative gestionate direct de către administrația publică, prin propriile compartimente sau stabilimente publice, este supus regimului de drept public, fiind aplicabile dispozițiile din Statutul funcționarilor publici.

- b) De asemenea, relațiile dintre serviciile publice în cauză și administrația publică, pe de o parte, precum și cele dintre aceste servicii și în terți, pe de altă parte, sunt supuse regulilor de drept public. Pot fi încheiate însă între aceste servicii publice și terțe persoane contracte de drept privat având ca obiect întreținerea și funcționarea acestor servicii.
- c) Serviciile publice economice gestionate în direct sau prin operatorii delegați sunt supuse atât unui regim juridic de drept privat, cât și unui regim juridic de drept public. Astfel, personalul acestor servicii publice este supus dispozițiilor dreptului muncii (*Codului muncii și legislației speciale*)¹². Chiar și conducătorii agenților economici cu capital public integral ori majoritar au calitatea de salariați¹³, desfășurându-și activitatea în temeiul contractului individual de muncă [art. 7 alin. (2) din O.U.G. nr. 79/2001¹⁴].
- d) Relațiile contractuale ale agenților economici care au calitatea de operatori de servicii publice sunt guvernate de regulile dreptului privat (*comercial*), de exemplu: contractele de furnizare de produse, de prestare de servicii etc.
- e) În schimb, relațiile dintre acești operatori de servicii publice și utilizatori, care au la bază acte juridice unilaterale emise de acești operatori, sunt supuse regulilor de drept administrativ, întrucât emitentul unui asemenea act acționează în calitatea sa de subiect investit cu prerogative de putere publică. Așa este, de exemplu, cazul dispozițiilor operatorilor de servicii publice prin care se majorează tarifele pentru prestarea unor servicii publice sau se reduce programul de funcționare a acestora.
- f) În relațiile contractuale dintre operatorii de servicii publice și administrația publică concedentă se aplică, în principal, regulile dreptului public, dar și unele reguli de drept privat. Astfel, încheierea contractelor de concesiune se

¹² În ce privește legislația specială, a se vedea, de exemplu, *Statutul disciplinar al personalului din unitățile de transporturi*, aprobat prin Decretul nr. 360/1976 (B.Of. nr. 100 din 13 noiembrie 1976) sau *Statutul disciplinar al personalului din unitățile de poștă și telecomunicații*, aprobat prin Decretul nr. 361/1976 (B.Of. nr. 101 din 5 noiembrie 1976).

¹³ A se vedea Șt. Beligrădeanu, Noul statut legal al conducătorilor agenților economici al căror capital aparține în întregime sau majoritar, statului ori unei unități administrativ-teritoriale, în *Dreptul* nr. 8/2001, p. 3-5.

¹⁴ O.U.G. nr. 79/2001 privind întărirea disciplinei economico-financiare și alte dispoziții cu caracter financiar (M.Of. nr. 297 din 7 iunie 2001).

face pe baza dispozițiilor dreptului administrativ, majoritatea clauzelor contractuale fiind prestabilite de administrația publică, iar modificarea și încetarea contractului pot avea loc, în mod unilateral, din inițiativa concedentului.

- g)** Regulile dreptului public se aplică și în ceea ce privește organizarea acestor servicii publice, exercitarea competențelor acestora și a dreptului de proprietate asupra bunurilor din domeniul public al statului și al unităților administrativ-teritoriale.
- h)** Organismele neguvernamentale cărora le-au fost delegate servicii publice administrative sunt supuse, cu preponderență, regimului de drept comun, care guvernează atât raporturile acestora cu propriul personal, cât și raporturile lor cu alte persoane juridice sau fizice.

Totuși în anumite situații sunt aplicabile și regulile dreptului public, de exemplu în cazul exploatării unor bunuri publice sau luării unor măsuri de către aceste organisme private prin punerea în aplicare a unor prerogative de putere publică cu care au fost învestite de lege, adoptând adevărate acte administrative de autoritate, denumite și acte administrative prin delegație. În astfel de raporturi juridice care iau naștere între organismele private și administrația publică sau între acestea și terțe persoane se aplică regulile dreptului public, inclusiv cele privind contenciosul administrative.

CURS 4

SERVICIILE PUBLICE COMUNITARE

Aspecte generale

Unul dintre efectele pozitive ale descentralizării administrative o reprezintă crearea serviciilor publice comunitare. Aceste servicii publice constituie o componentă a programului de reformă a administrației publice, urmărindu-se apropierea serviciilor publice de cetățeni.

Serviciile publice comunitare se deosebesc atât de serviciile descentralizate ale administrației centrale, cât și de serviciile administrației locale, întrucât se află într-o dublă subordonare atât pe orizontală, cât și pe verticală. În concret, serviciile publice comunitare se organizează în subordinea consiliilor județene, însă organele de specialitate ale administrației publice ale administrației publice centrale asigură coordonarea și controlul activității acestor servicii.

Unele dintre serviciile publice comunitare se organizează sub forma unor structuri interioare, compartimente de lucru ale consiliilor locale și județene, iar altele se înființează ca structuri exterioare, având statut de persoane juridice.

Serviciile publice comunitare fac parte din categoria serviciilor publice administrative care se gestionează în mod direct de către administrația publică centrală și locală, între care se gestionează în mod direct de către administrația publică centrală și locală, între care trebuie să existe o permanentă cooperare.

În continuare vom analiza următoarele servicii publice comunitare:

- serviciile publice comunitare de evidență a persoanelor;
- serviciile publice comunitare pentru eliberarea și evidența pașapoartelor;
- serviciile publice comunitare pentru situații de urgență;
- serviciile publice comunitare pentru cadastru și agricultură

1. Serviciile publice comunitare de evidență a persoanelor

Potrivit art.7 din O.G. nr.87/2001¹⁵,aceste servicii publice se înființează n subordinea consiliilor locale prin reorganizareacompartimentelor de stare civilă din aparatul propriu al acestor consilii și a formațiunilor locale de evidență a populației din structura Ministerului Administrației si Internelor.

De asemenea, potrivit art.6 alin.(1) din aceeași ordonanță se înființează,în subordinea consiliilor județene,servicii publice comunitare județene de evidență a persoanelor,prin reorganizarea serviciilor de stare civilă din aparatul propriu al consilii,precum și a formațiunilor teritoriale de evidență inforatizatăa persoanei.

Serviciilor publice comunitare județene, respectiv ale municipiului București funcționează eva instituții publice de interes județean, respectiv municipal, cu personalitate juridică.

Potrivit art. 2 din O.G.nr 87/2001, coordonarea și controlul metodologic al serviciilor publice comunitare se asigură, în mod unitar, de **Inspectoratul Național pentru Evidența Persoanelor**, care este organ de specialitate al administrației publice centrale, cu personalitate juridică, aflat în subordinea MIRA.

Din aceste dispozitii legale rezultă, fără echivoc, faptul că serviciile publice comunitare de evidență a persoanelor au o dublă subordonare, atât față de autoritățile publice locale care hotărăsc înființarea lor, cât și față de administrația publică centrală care asigură îndrumarea de specialitate a acestor servicii.

Dat fiind acest statut legal al serviciilor publice comunitare de evidență a persoanelor, se impune delimiarea exactă a competențelor administrației publice centrale și locale cu privire la aceste servicii publice. În acest sens, considerăm că administrația publică locală are următoarele componente:aprobarea organigramei și a numarului de personal ,numirea și revocarea din funcție a conducerii acestor servicii publice, stabilirea salariilor personarului, aplicarea unor sancțiuni disciplinare etc.

Chiar dacă aceste atribuții ale consiliilor locale și județene nu sunt stabilite în mod expres prin O.G. nr.87/2001, ele rezultă din Legea administrației publice locale

¹⁵ O.G. nr 87/2001 privind înființarea,organizarea și funcționarea serviciilor publice comunitare de evidență a persoanelor , M.Of .nr.577din 1 septembrie 2001.

nr.215/2001, care stabilește competențele acestor autorități publice. Astfel, potrivit art. 38 alin (1) lit.i) și art. 107 alin. (1) lit. h) din această lege, consiliile locale și județene înființează instituții publice, societăți comerciale și servicii publice de interes local, respectiv, județean.

În baza aceluiași text de lege de lege, consiliilor locale și județene au următoarele atribuții:

- urmăresc, controlează și analizează activitatea serviciilor publice înființate;
- instituie, cu respectarea criteriilor generale stabilite prin lege, norme de organizare și funcționare pentru acestev servicii publice;
- numesc și eliberează din funcție, în condițiile legii, conducătorii seviceiilor pubșice din subordinea lor;
- aplică sancțiuni disciplinare, în condițiile legii, persoanelor pe care le-au numit.

Aceste atribuții ale consiliilor locale și județene sunt valabile și în cazul serviciilor publice comunitare care nu sunt alceva decât o subcategorie a serviciilor publice de interes local sau județean, după caz.

Dacă unele din aceste atribuții prevăzute de Legea nr. 215/2001, vor fi date prin lege specială, în competența administrației publice centrale, se va aplica reglementarea specială, potrivit principiului *lex specialia generalibus derogat*. Este însă necesar ca reglemnetarea specială să aibă cel puțin aceeași forță juridică cu reglementarea generală, ceea ce nu este cazul O.G. nr. 87/2001.

Atribuțiile principale ale administrației centrale (*Inspectoratului Național pentru Evidența persoanelor*) cu privire la serviciile publice comunitare locale sunt prevăzute în art. 17 din O.G. nr. 87&2001, acestea fiind următoarele:

- asigurarea punerii în aplicare unitară a reglementărilor legale în domeniul evidenței persoanelor, a stării civile și a schimbării pe cale administrativă a numelor persoanelor fizice.
- Elaborarea normelor și metodologiilor de lucru utilizate de serviciile publice comunitare de evidență a persoanelor

- Administrarea registrului național de evidență a persoanelor care conține datele de identificare și de adresele tuturor cetățenilor români, precum și imaginile posesorilor de cărți de identitate.
- Furnizarea, în condițiile legii, a datelor de identificare a persoanei, solicitate de autorități și instituții publice, agenți economici și de alte persoane juridice pentru derularea unor acțiuni de interes general, reglementate prin acte normative.
- Asigurarea compatibilității sistemelor informaționale care stochează și prelucrează date referitoare la persoană
- Punerea în aplicare, împreună cu celelalte instituții abilitate, a reglementărilor privind confidențialitatea și protecția datelor referitoare la persoană
- Gestionarea sistemului informatic de evidență a persoanelor
- Asigurarea dotării serviciilor publice comunitare de evidență a persoanelor precum și furnizarea registrelor de stare civilă și a materialelor necesare emiterii cărților de identitate, a cărților de alegător și a certificatelor de stare civilă.
- Colaborarea cu celelalte organe de specialitate ale administrației publice centrale pentru constituirea unor registre permanente, potrivit legii.

Serviciile publice comunitare de evidență a persoanelor asigură atât întocmirea, păstrarea, evidența și eliberarea actelor de stare civilă, a cărților de identitate, a cărților de alegător și a listelor electorale, cât și primirea cererilor de eliberare a pașapoartelor simple, permiselor de conducere, certificatelor de înmatriculare a vehiculelor și a plăcilor cu numere de înmatriculare în sistem de ghișeu unic [art. 1 alin.(2) din O.U. nr. 87/2001].

Pentru realizarea acestor activități, serviciile publice comunitare locale și județene le sunt conferite de lege anumite atribuții.

Astfel, potrivit art.5 din O.G. nr. 87/2001, **serviciile publice comunitare locale de evidență a persoanelor** au următoarele atribuții principale:

- Întocmesc, țin evidența și eliberează certificatele de stare civilă.
- Înregistrează actele și faptele de stare civilă, precum și mențiunile și modificările statutului civil, domiciliului și reședinței persoanei, în condițiile legii.

- Întocmesc și păstreză registrele de stare civilă, în condițiile legii.
- Întocmesc, completează, rectifică, anulează sau reconstituie actele de stare civilă și orice mențiuni efectuate pe actele de stare civilă, în condițiile legii.
- Actualizează, utilizează și valorifică Registrul local de evidență a persoanei, care conține datele de identificare și adresele cetățenilor care au domiciliul în raza de competență teritorială a serviciului public comunitar respectiv.
- Furnizează, în condițiile legii, datele de identificare și de adresă ale persoanei către autoritățile și instituțiile publice centrale, județene și locale, agenții economici și către cetățeni.
- Furnizează, în cadrul Sistemului național informatic de evidență a populației, date necesare pentru actualizarea Registrului permanent de evidență a populației.
- Întocmesc listele electorale permanente.
- Constată contravenții și aplică sancțiuni, în condițiile legii.
- Primesc, în sistem de ghișeu unic, cererile și documentele necesare în vederea eliberării cărților de identitate, cărților de alegător, pașapoartele simple, permiselor de conducere, certificatelor de înmatriculare și a plăcilor cu numere de înmatriculare a autovehiculelor și le înaintează serviciilor publice comunitare județene de evidență a persoanelor, serviciilor publice comunitare pentru eliberarea și evidența pașapoartelor, respectiv serviciilor publice comunitare regim permise de conducere și înmatricularea a vehiculelor;
- Primesc de la serviciile publice comunitare competente cărțile de identitate, cărțile de alegător, pașapoartele simple, permisele de conducere, certificatele de înmatriculare a autovehiculelor și plăcile cu numere de înmatriculare a vehiculelor pe care le eliberează solicitanților;
- Țin registrele de evidență pentru fiecare categorie de documente eliberate.

Serviciile publice comunitare județene, respectiv ale municipiului București îndeplinesc următoarele atribuții principale:¹⁶

- Actualizează, utilizează și valorifică Registrul județean de evidență a persoanei;
- Furnizează, în cadrul Sistemului național de evidență a populației, date necesare pentru actualizarea Registrului permanent de evidență a populației;
- Coordonează și controlează metodologic activitatea serviciilor publice comunitare locale;
- Controlează modul de gestionare și de întocmire a registrelor de stare civilă și a listelor electorale permanente de alegători;
- Asigură emiterea certificatelor de stare civilă, a cărților de identitate și cărților de alegători;
- Monitorizează și controlează modul de respectare a prevederilor legale în domeniul asigurării protecției datelor referitoare la persoană;
- Gestionează resursele materiale și dotarea necesară activității proprii;
- Țin evidența și păstrează registrele de stare civilă, exemplarul 2, și efectuează mențiuni pe acesta, conform comunicării primite.

Activitatea serviciilor publice comunitare de evidență a persoanelor este coordonată de secretarul general al județului sau al municipiului București, respectiv de secretarul municipiului, sectorului municipiului București, orașului, și comunei.

Aspecte legate de organizarea și funcționarea administrației publice

¹⁶ Art.7 din O.G.nr:87/2001

2. Serviciile publice comunitare pentru eliberarea și evidența pașapoartelor, regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor

Ambele categorii de servicii sunt reglementate prin O.G. nr. 83/2001¹⁷

Serviciile publice comunitare pentru eliberarea și evidența pașapoartelor se înființează sub forma unui compartiment al aparatului propriu al prefecturilor, prin reorganizarea formațiunilor teritoriale de pașapoarte din cadrul serviciilor județene de evidență informatizată a persoanei din structura MIRA.

Ele asigură întocmirea, păstrarea, evidența și eliberarea pașapoartelor simple¹⁸.

Serviciile publice comunitare pentru eliberarea și evidența pașapoartelor au următoarele atribuții principale¹⁹:

- Soluționează cererile pentru eliberarea pașapoartelor simple ori de prelungire a valabilității acestora, în conformitate cu prevederile legii, ale tratatelor și convențiilor internaționale la care România este parte.
- Asigură eliberarea pașapoartelor simple în colaborare cu serviciile comunitare locale de evidență a persoanelor din subordinea consiliilor municipale, orașenești și comunale, precum și ale sectoarelor municipiului București.
- Administrează, gestionează și valorifică registrele județene, respectiv ale municipiului București de evidență a pașapoartelor.
- Asigură înscrierea de mențiuni în pașapoarte, în condițiile legii;
- Organizează, la nivelul județului și al municipiului București, gestionarea și controlul eliberării pașapoartelor.

Potrivit art.2 din O. G.nr 83/2001, coordonarea și controlul metodologic al acestor servicii publice comunitare se asigură de către Direcția Generală pentru Pașapoarte,

¹⁷ O.G. nr 83/2001 privind înființarea, organizarea și funcționarea serviciilor publice comunitare pentru eliberarea și evidența pașapoartelor simple și serviciilor comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor (*M.Of. nr.573 din 1 septembrie 2001*) și a fost aprobată prin Legea nr .362/002 (*M.Of. nr 777 din 26 iunie 2002*)

¹⁸ Potrivit art. 3 din O.G. nr. 65/1997 privind regimul pașapoartelor în România (*M.Of. nr. 226 din 30 august 1997*), tipurile de pașapoarte eliberate cetățenilor români sunt: **diplomatic, de serviciu și simple**. Primele două tipuri de pașapoarte se eliberează numai anumitor persoane, având anumite calități speciale (*demnitari și funcționari publici superiori*), ordonanța a fost abrogată prin Legea nr. 278/2005 privind regimul liberei circulații a cetățenilor români în străinătate, M.Of. nr 682 din iulie 2005.

¹⁹ Art. 6 alin. (1) din O.G. nr. 83/2001.

respectiv ***Direcția regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor*** din cadrul MIRA.

Pentru eliberarea pașapoartelor, serviciile publice comunitare din cadrul prefecturilor trebuie să conlucreze permanent cu serviciile publice comunitare locale de evidență a persoanelor. Astfel, potrivit art 12 alin.(1) din O.G.nr.83/2001, cererile pentru eliberarea pașapoartelor simple ori de prelungire a valabilității acestora se depun de cde către cei interesați la serviciile publice comunitare de evidență a persoanelor în a caror rază teritorială își au domiciliul. Aceste servicii publice preiau cererile respective și le transmit, în mod operativ, spre soluționarea serviciilor publice comunitare pentru eliberarea și evidența pașapoartelor din cadrul prefecturilor.

Aceste din urmă servicii publice analizează cererile depuse, emit pașapoartele simple solicitate de cetățeni sau, după caz, se înscriu mențiunile necesare în acestea și le transmit operativ serviciilor publice comunitare locale de evidență a persoanelor, care le eliberează solicitanților.

Serviciile publice comunitare regim permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor se înființează în cadrul aparatului propriu al prefecturilor, prin reorganizarea compartimentelor regim permise de conducere și certificate de înmatriculare din cadrul serviciilor județene de evidență informatizată a persoanei din structura Ministerului Administrației și Internelor .

Aceste servicii publice au următoarele atribuții principale²⁰:

- Constituie, actualizează, valorifică, Registrul județean de evidență a permiselor de conducere și a vehiculelor înmatriculate;
- Organizează examenele pentru obținerea permiselor de conducere, în condițiile legii;
- Asigură emiterea permiselor de conducere, a certificatelor de înmatriculare a autovehiculelor și a plăcilor cu numere de înmatriculare pentru vehicule rutiere;
- Soluționează cererile pentru eliberarea permiselor de conducere a, certificatelor de înmatriculare și a plăcilor cu numere de înmatriculare pentru vehicule în condițiile legii;

²⁰ Art.11 din O.G. nr.83/2001

- Monitorizează și controlează modul de respectare a prevederilor legale în domeniul protecției datelor referitoare la persoană;
- Gestionează resursele materiale din dotare necesare activității proprii.

În exercitarea atribuțiilor lor, aceste servicii publice comunitare cooperează cu serviciile publice comunitare pentru eliberarea și evidența persoanelor.

Coordonarea și controlul metodologic al acestor servicii publice comunitare se asigură de către Direcția Generală de Pașapoarte, respectiv Direcția regim de permise de conducere și înmatriculare a vehiculelor din cadrul MIRA.

Potrivit art.1 din O.G.nr.88/2001, Ministerul Administrației și Internelor, prin intermediul celor două direcții, va asigura punerea în aplicare, într-o concepție unitară, a legislației în vigoare în domeniul pașapoartelor simple, respectiv în domeniul permiselor de conducere și al certificatelor de înmatriculare, precum și a programelor de reformă privind apropierea administrației publice de cetățeni.

3.Serviciile publice comunitare pentru situații de urgență

Potrivit art.1 din O.G. nr.88/2001²¹, **serviciile publice comunitare pentru situații de urgență** se organizează în subordinea consiliilor locale ale comunelor, orașelor, municipiilor și ale secoarelor municipiului București.

Aceste servicii publice se împart în: *servicii profesioniste* și *servicii voluntare*.

Serviciile publice profesioniste se înființează în subordinea consiliilor județene și a Consiliului General al Municipiului București, prin preluarea de la MIRA a structurilor unificate ale inspectoratelor de protecție civilă, a grupurilor și a brigăzilor de pompieri militari.

Servicile publice comunitare voluntare se organizează în subordinea consiliilor locale prin unificarea serviciilor publice de pompieri civili și a formațiunilor de protecție civilă din subordinea acestora. Aceste servicii publice comunitare vor fi transformate în servicii profesioniste, o dată cu dotarea și asigurarea resurselor necesare.

²¹ O.G. nr.88/2001 privind înființarea, organizarea și funcționarea serviciilor publice comunitare pentru situații de urgență, M.Of. nr.777 din 26 iunie 2002

Serviciile publice comunitare sunt supuse unei duble subordonări, atât față de administrația publică locală, cât și față de administrația publică centrală. Astfel coordonarea activității acestor servicii publice se face, pe de-o parte, de către președintele consiliului județean și de primarul general al municipiului București, respectiv de primarii localităților, iar, pe de altă parte, coordonarea și controlul metodologic al acestor servicii publice se fac de către **Inspectoratul General pentru Situații de Urgență** [art. 7 și art 11 alin.(1) din O.G. nr.88/2001]. De asemenea, regulamentul de organizare și funcționare a serviciilor publice comunitare se întocmește pe baza metodologiei elaborate de Inspectoratul General și se aprobă de consiliile județene și Consiliul General al Municipiului București, respectiv de consiliile locale ale comunelor, orașelor și municipiilor²² Astfel structura organizatorică și dotarea serviciilor publice comunitare se aprobă de consiliile județene și locale pe baza criteriilor minime de performanță elaborate de Inspectoratul General și aprobate prin ordinal MIRA²³

Inspectoratul General pentru Situații de Urgență este un organ de specialitate al administrației publice centrale, demilitarizat, cu personalitate juridică și funcționează în subordinea MIRA.

Serviciile publice comunitare și Inspectoratul General fac parte din forțele de protecție ale sistemului de securitate națională și au ca scopuri principale: *apărarea vieții, bunurilor, și mediului împotriva incendiilor și dezastrelor, precum și realizarea măsurilor de protecție civilă*. Inspectoratul General asigură, la nivel național, punerea în aplicare, într-o concepție unitară, a legislației în vigoare în domeniile date în competența sa, precum și coordonarea și controlul metodologic al serviciilor publice comunitare.

4. Serviciile publice comunitare pentru cadastru și agricultură

Potrivit art.1 din O.G.nr. 13/2001²⁴, serviciile publice comunitare pentru cadastru și agricultură se înființează la nivelul unităților administrativ teritoriale.

²² Art .6. alin. (2) din O.G.nr 88/2001

²³ Art.6 alin (1) din O.G: nr.88/2001

²⁴ O.G. nr .13/2001 privind înființarea ,organizarea și funcționarea serviciilor comunitare pentru cadastru și agricultură (M.Of.nr 761 din 13 august) și a fost aprobată prin Legea nr.39/2002(M.Of. nr.75 din 31 ianuarie 2002),

Ele pot fi organizate fie ca și compartimente distincte în cadrul aparatului propriu al consiliilor locale, cu încadrarea în numărul maxim de posturi aprobat potrivit legii, fie ca servicii publice cu personalitate juridică în subordinea consiliilor locale.

Îndrumarea tehnico-metodologică a acestor servicii publice se asigură de oficiile județene de cadastru, geodezie și cartografie și de direcțiile generale județene pentru agricultură și industrie alimentară [art.1 alin.(3) din O.G.nr 13/2001].

Serviciile publice comunitare pentru cadastru și agricultură au următoarele atribuții principale:

- Participă la acțiunea de delimitare a teritoriului administrativ al comunei, orașului, sau municipiului și asigură conservarea punctelor de hotar materializate prin borne;
- Efectuează măsurători topografice pentru punerea în posesie pe amplasamentele stabilite de comisiile locale de aplicare a Legii fondului funciar;
- Întocmește fișele de punere în posesie;
- Constituie și actualizează evidența proprietăților imobiliare și a modificărilor aduse acestora;
- Constituie și actualizează evidența terenurilor care fac parte din domeniul public sau privat;
- Delimitază exploatațile agricole din teritoriul administrativ al localităților;
- Fac propuneri și avizează proiectele de organizare și funcționare a exploatațiilor agricole și aplică în teren elementele necesare pentru funcționarea acestora;
- Fac propuneri și avizează proiectele pentru amenajarea rețelei de drumuri, de alimentare cu apă, de irigații;
- Urmăresc modul în care deținătorii de terenuri asigură cultivarea acestora;
- Acordă consultanță agricolă, urmăresc aplicarea tehnologiilor adecvate și iau măsuri de protecție fitosanitară;
- Acordă consultanță în domeniul zootehniei și asigură operațiunile de însemințare artificială;
- Iau măsuri pentru prevenirea îmbolnăvirii animalelor și asigură efectuarea tratamentelor în cazul îmbolnăvirilor;

- Întocmesc documentațiile necesare pentru acordarea de sprijin producătorilor agricoli, în condițiile prevăzute de lege, și urmăresc realizarea acestor acțiuni;
- Alte atribuții stabilite prin lege sau însărcinări primite de la consiliile locale ori de la primarii localităților.

Activitățile serviciilor publice comunitare pentru cadastru și agricultură și agricultură care presupun prestări de servicii la cererea cetățenilor se execută pe bază de taxe stabilite de consiliile locale, potrivit legii.

Numărul și specialitățile profesionale ale personalului din cadrul acestor servicii publice comunitare se stabilesc de consiliile locale care le înființează, funcție de specificul activităților, de mărimea unităților administrativ teritoriale și de posibilitatea de finanțare.

Potrivit art. 5 alin.(1)nr. 13/2001, consiliile locale au obligația să înființeze societăți comerciale pentru preluarea și valorificarea produselor agroalimentare de la producătorii individuali, de la exploatațile agricole asociative și de la exploatațile familiale. Asemenea societăți comerciale pot fi înființate și prin asocierea între mai multe consilii locale. În acest scop, serviciile publice pentru cadastru și agricultură au obligația să acorde consultanță și să coordoneze înființarea acestor societăți comerciale. De asemenea, aceste servicii publice vor acorda consultanță și sprijin producătorilor agricoli pentru valorificarea producției vegetale și animaliere [art. 5 alin. (2) din O.G. nr. 13/2001].

CURS 5

REGIILE AUTONOME, SOCIETĂȚILE ȘI COMPANIILE NAȚIONALE DE INTERES PUBLIC

1. Regiile autonome

Regiile autonome sunt persoane juridice de drept public²⁵. Ele fac parte din categoria stabilimentelor publice și au ca obiect de activitate realizarea de servicii publice economice de interes major pentru stat sau unitățile administrativ-teritoriale. Regiile autonome pot fi asimilate autorităților administrative, în sens larg, și deci, pot emite acte administrative supuse controlului instanțelor de contencios administrativ²⁶.

Regulile autonome pot fi de interes național sau local. Cele de interes național se înființează prin hotărâre a Guvernului, iar cele de interes local prin hotărâre a consiliilor locale.

Regiile autonome se organizează și funcționează în ramuri considerate strategice ale economiei naționale (*industriale de armament, energetică, exploatarea minereurilor și a gazelor naturale, poștă și transporturi feroviare, precum și în unele domenii aparținând altor ramuri stabilite de Guvern - art. 2 din Legea nr. 15/1990*²⁷).

Domeniile în care se pot organiza regii autonome de interes local sunt: *gospodăria comunală, spații locative, distribuirea energiei termice, amenajarea și întreținerea străzilor și a celorlalte spații publice, transporturi locale etc.*

Pentru ca o activitate să fie organizată sub forma unei regii autonome de interes național este necesar ca aceasta să îndeplinească anumite condiții²⁸:

- a. să constituie monopol de stat, în sensul unei activități de producție sau de prestări de servicii care, datorită necesității unor tehnologii specifice sau a unor investiții de capital cu costuri ridicate, nu se poate realiza în condiții de

²⁵ În acest sens, a se vedea Rodica N. Petrescu, op. cit., p. 188. într-o altă opinie, regia autonomă este considerată o persoană juridică mixtă de drept public și de drept privat, dar au totuși preponderență trăsăturile proprii organismelor publice (S. David, *Contractul de concesiune*, în *Dreptul* nr. 9/1991, p. 39).

²⁶ Rodica N. Petrescu, supra. cit.

²⁷ Legea nr. 15/1990 privind reorganizarea unităților economice de stat ca regii autonome și societăți comerciale (M. Of. nr. 98 din 8 august 1990).

²⁸ Art. 2 din O.G. nr. 15/1993 (M. Of. nr. 202 din 23 august 1993).

eficiență normală în unități concurențiale sau care ar deveni concurențiale pe termen mediu;

- b.** să fie de interes public;
- c.** să producă bunuri și să presteze servicii esențiale pentru apărarea țării și siguranța națională.

Regiile autonome sunt conduse de către un consiliu de administrație care se numește prin ordin al ministrului de resort sau, după caz, prin hotărâre a consiliului local, respectiv a celui județean. Activitatea curentă a regiei este condusă de un director general sau un director numit de ministrul de resort, respectiv de consiliul local sau județean, sub a cărui autoritate funcționează regia autonomă.

Patrimoniul regiilor autonome este constituit din bunuri care fac parte din domeniul privat și din domeniul public de interes național sau local. Bunurile aparținând domeniului public, fiind inalienabile, pot fi date numai în administrarea regiilor autonome și trebuie evidențiate distinct în patrimoniul acestora. Asupra acestor bunuri nu se pot constitui garanții de nici un fel.

Bugetul de venituri și cheltuieli al regiilor autonome de interes național se aprobă de Guvern, iar cel al regiilor autonome de interes local se aprobă, după caz, de consiliile locale sau județene, o dată cu bugetul unității administrativ-teritoriale (art. 9 din O.G. nr. 15/1993). Eventualele deficite ale regiilor autonome pot fi acoperite prin subvenții de la bugetul de stat sau de la bugetele locale.

CURS 6

MARKETINGUL SERVICIILOR

Conceptul de **marketing** designează *filozofia orientării către consumator, care implică acțiuni integrate și coordonate precum și atingerea unui scop.*

În funcție de natura activității desfășurate de întreprinderi, organizații, instituții sau persoane, scopul poate fi: **profitul, îmbunătățirea imaginii, dezvoltarea turismului, alegerea unui candidat, remediul pentru o boală, protejarea mediului etc.**

Din perspectiva conducerii de marketing, putem distinge mai multe modalități sau concepții, privind orientarea și conducerea eforturilor de marketing ale agenților economici:

1. Conceptul orientării către producție
2. Conceptul orientării către costuri mici
3. Conceptul orientării către tehnologie
4. Conceptul orientării către produs
5. Conceptul orientării către vânzări
6. Conceptul orientării către piață sau conceptul de marketing
7. Conceptul orientării către piață și societate

1. Conceptul orientării către producție

Se pleacă de la premiza că vor fi preferate acele produse caracterizate prin disponibilitate și preț redus. Întreprinderea își va concentra resursele, sau o parte a acestora, către sporirea producției în vederea reducerii costurilor și a prețurilor de vânzare, astfel încât cererea existentă să fie satisfăcută în condiții cât mai bune.

Orientarea către producție poate avea efecte benefice numai dacă, în realitate, ea reprezintă o orientare și către consumator.

2. Conceptul orientării către costuri mici

Reflectă orientarea firmelor către anumite produse care pot fi obținute cu cele mai reduse costuri cu scopul de a practica prețuri de vânzare cât mai mici. În acest mod sunt

create condiții pentru a pătrunde pe anumite piețe, pentru consolidarea rapidă a pozițiilor de piață sau pentru eliminarea concurenților.

3. Conceptul orientării către tehnologie

Presupune un efort creativ și necesită orientarea întreprinderii către conceperea și asimilarea unor tehnologii pe baza cărora să se asimileze noi tipuri de tehnologii.

4. Conceptul orientării către produs

Se adoptă atunci când anumite segmente de consumatori preferă produsele de calitate foarte înaltă, cu trăsături distinctive sau cu performanțe de excepție. Pentru a se evita "miopia de marketing", atragerea de noi produse, performante trebuie să fie corelată cu nevoile consumatorilor.

5. Conceptul orientării către vânzări

Se pleacă de la presupunerea că atunci când nu sunt stimulați și convinși, consumatorii nu vor cumpăra niciodată de la un vânzător o cantitate suficientă de produse. Se impune o stimulare a vânzărilor prin intermediul unei largi game de tehnici de vânzare și de mijloace de promovare.

Pentru a fi eficientă vânzarea trebuie să fie precedată de o serie de activități specifice marketingului, începând cu cele de identificare a nevoilor și de înțelegere a acestora, continuând cu realizarea produsului conform așteptărilor și terminând cu stabilirea prețului și introducerea produsului în sistemul de distribuție.

Diferența între conceptul de vânzare și cel de distribuție: vânzarea se concentrează pe nevoile vânzătorului, marketingul pe cele ale cumpărătorului. Vânzarea se ocupă de nevoia vânzătorului de a-și transforma produsul în bani lichizi, marketingul pe ideea de a satisface nevoile cumpărătorului cu ajutorul produsului și al întregului lanț de activități asociate creării, furnizării și consumului acestuia.

6. Conceptul orientării către piață sau conceptul de marketing

Se pleacă de la premisa că atingerea scopurilor organizației respective depinde de cunoașterea anticipată a nevoilor, cerințelor și dorințelor consumatorilor, în general ale pieței-țintă și de preocuparea de satisfacere ale acestora la un nivel mai înalt decât cel al concurenților

Conceptul de marketing se sprijină pe patru elemente de bază: **piața-țintă, nevoile consumatorilor, marketingul coordonat (integrat), rentabilitatea.**

Piața-tintă are în vedere acel segment sau acele segmente de piață pe care întreprinderea consideră că le poate deservi în raport cu obiectivele și strategiile sale.

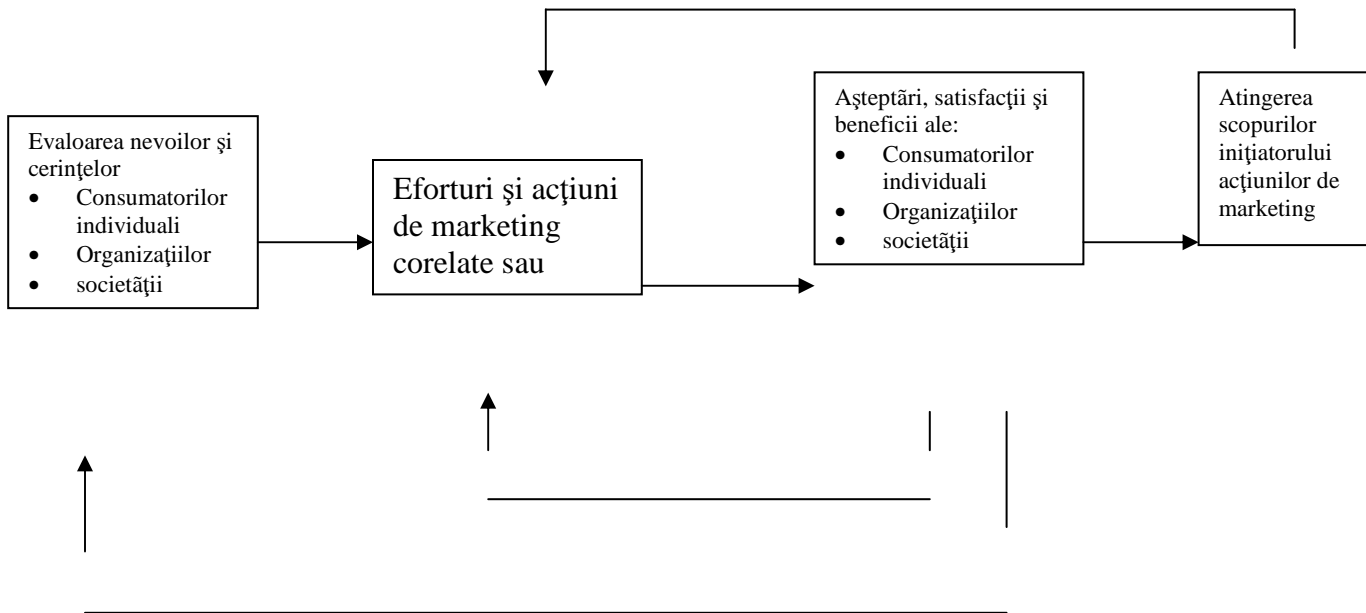
Nevoile consumatorului se referă la necesitatea cunoașterii și înțelegerii de către firmă a tuturor aspectelor care definesc nevoia respectivă, a dorințelor, preferințelor și așteptărilor consumatorului sau grupului de consumatori.

Marketingul coordonat sau integrat necesită o corelare adecvată a tuturor activităților de marketing, pe de o parte, și o coordonare și integrare a activităților de marketing cu toate celelalte activități corespunzătoare celorlalte funcții ale organizației, pe de altă parte.

Profitabilitatea are în vedere nevoia firmei de a obține un profit.

7. Conceptul orientării către piață și societate

Se are în vedere conceptul de marketing societal, presupune realizarea unor raporturi optime, pe termen lung între interesele consumatorului individual, interesele producătorului și interesele societății.

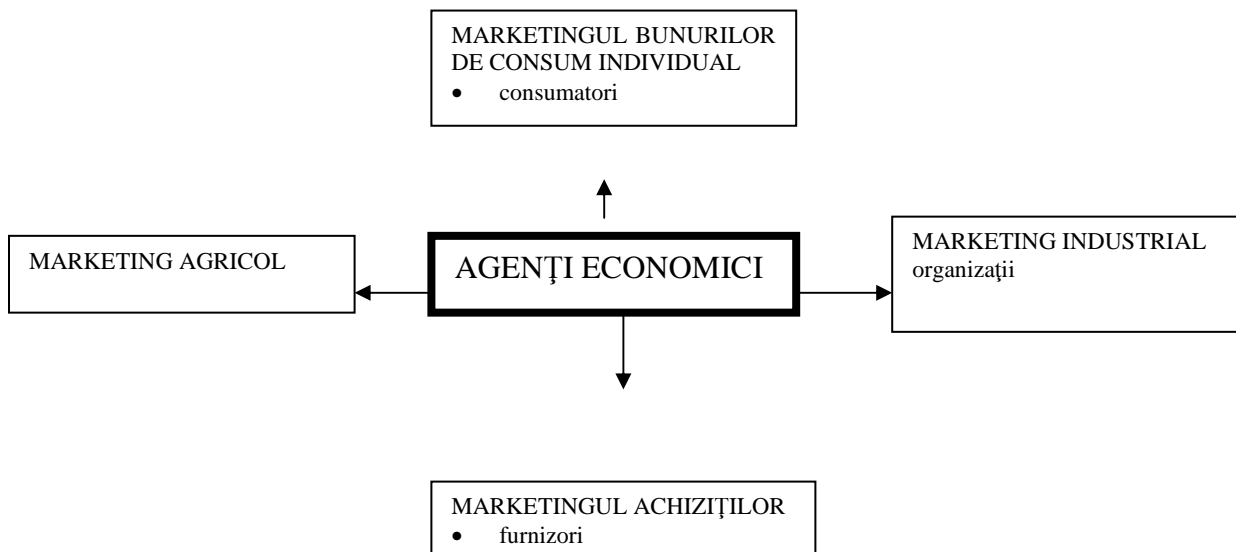


Specializare

Diferențierea și specializarea marketingului s-au manifestat și se manifestă în zilele noastre, având în vedere trei direcții principale, care pot fi considerate tot atâtea criterii ale specializării. Acestea sunt:

1. Specializarea în raport cu domeniile producătoare de bunuri
2. Specializarea în raport cu aria de localizare
3. Specializarea în raport cu componentele produsului în viziunea sa de marketing: bunuri, servicii, idei

1. Specializarea în raport cu domeniile producătoare de bunuri



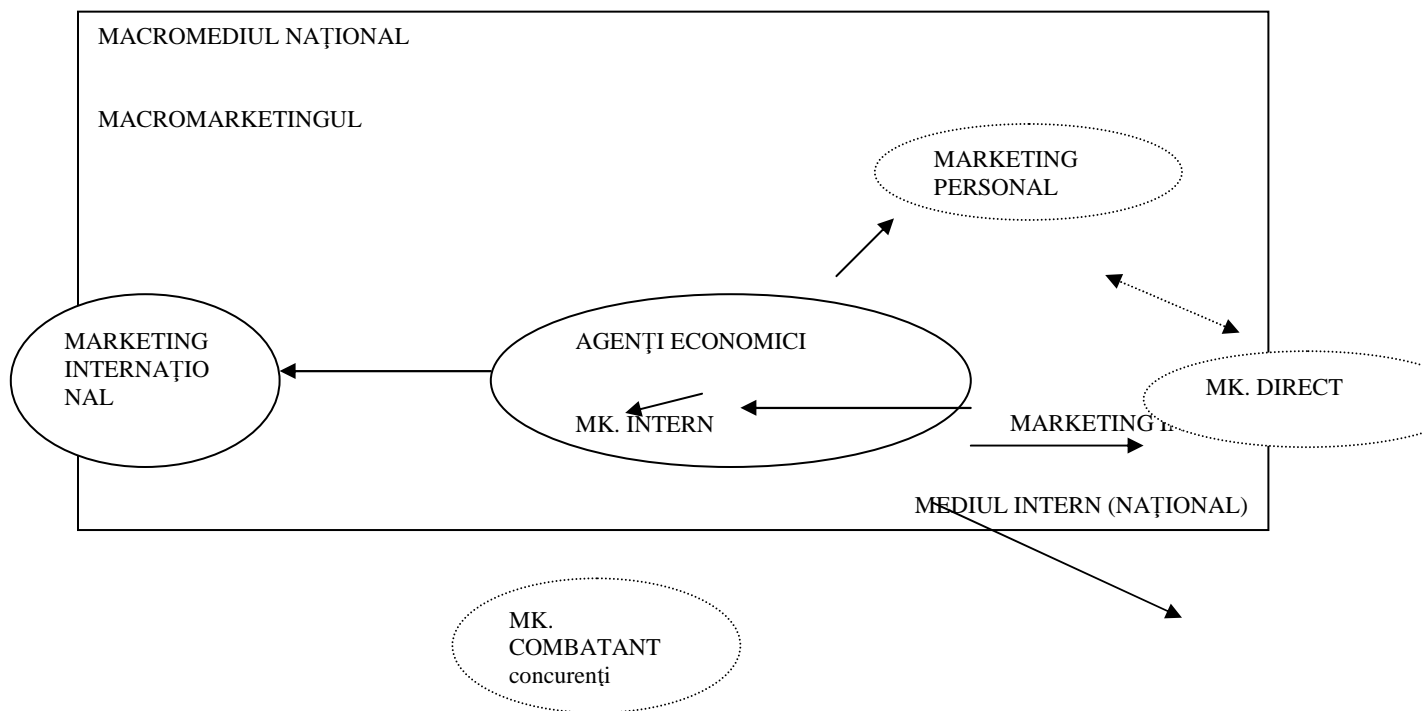
Marketingul bunurilor de consum individual presupune asigurarea unei mari varietăți de bunuri necesare existenței și dezvoltării pe multiple planuri a persoanelor individuale.

Marketingul industrial: presupune o ofertă de bunuri pentru toate acele entități care nu sunt consumatori individuali. Desemnează o gamă largă de bunuri: materii prime, materiale, utilaje și instalații, semifabricate, piese, ansamble și subansamble etc.

Marketingul achizițiilor: sau marketingul inversat, în amonte, către furnizor. El presupune gestionarea raporturilor client- furnizor, respectiv managementul rețelei resurselor materiale.

Marketingul agricol: are anumite particularități având în vedere natura specifică a producției agricole și bunurilor obținute, caracterul relativ mai rigid al cererii și ofertei, caracterul sezonier al cererii pentru unele bunuri.

2. Specializarea în raport cu aria de localizare



Macromarketingul exprimă tendința de extindere și localizare a marketingului la nivelul societății. Luarea în considerare a componentelor macromediului: mediul economic, demografic, tehnologic, natural, politico-legal și cultural.

Marketingul interior exprimă localizarea marketingului la nivelul și în interiorul întreprinderii. Se referă la activitatea firmei de pregătire și motivare a propriilor angajați, cu scopul de a presta consumatorilor servicii de calitate.

Marketingul exterior are în vedere activitatea obișnuită a firmei, de pregătire, fixare a tarifelor, distribuirea și promovarea serviciului către consumatori.

Marketingul personal impune personalizarea produsului, ceea ce necesită sisteme de producție flexibile, personalizarea serviciilor asociate ofertei, prețuri foarte flexibile, noi mijloace și modalități de reclamă și promovare.

Marketingul intern are în vedere fluxul de bunuri și servicii în interiorul granițelor naționale.

Marketingul internațional se referă la ansamblul acțiunilor destinate să satisfacă nevoile distincte ale pieței sau unui segment de piață așa cum se manifestă în cadrul unui macromediu exterior dat.

Marketingul combatant sau marketingul războinic, care aplică la mediul concurențial strategiile militare.

3. *Specializarea în raport cu componentele produsului în viziunea sa de marketing: bunuri, servicii, idei*

PRODUSUL ÎN VIZIUNEA DE MARKETING					
BUNURI TANGIBILE	SERVICII		IDEI	CAUZE SOCIALE	SERVICII ȘI VALORI CULTE REALE
	OMERCIALE	PUBLICICE			
MARKETINGUL ACTIVITĂȚILOR DE AFACERI		MARKETING SOCIAL			
Marketingul bunurilor	Marketingul serviciilor		Marketingul ideilor și cauzelor sociale		Mk. Serv. Și val. culturale

Mk. Bunurilor de consum individual	Mk turistic	Mk educațional	Mk politic	Mk ecologic	Mk operelor de artă
Mk. Bunurilor industriale	Mk bancar	Mk sănătății	Mk electoral	Mk asistenței sociale	Mk modei
Mk. bunurilor de înaltă tehnologie	Mk asigurărilor	Mk securității rutiere	Mk religios	Mk apărării sănătății (<i>anti-SIDA, anti-fumat etc.</i>)	Mk spectacolelor
Mk. Proiectelor de anvergură	Mk transporturilor aeriene				Mk creațiilor culturale

O ramură a marketingului, destul de clar conturată, atât teoretic cât și practic este **marketingul serviciilor**. Constituirea sa ca domeniu distinct al marketingului are la bază un anumit specific reflectat într-un conținut aparte în care se regăsesc o serie de elemente comune bunurilor, serviciilor în ansamblu și fiecărei categorii de servicii în parte.²⁹

În viziunea de marketing serviciile sunt definite ca fiind *efecte utile, imateriale și intangibile, rezultate din desfășurarea unor activități intercondiționate*.³⁰

Alături de conținut, diferențierea marketingului serviciilor are la bază, într-o proporție covârșitoare, caracteristicile acestora, și anume :

- **intangibilitatea-** (*acestea nu pot fi văzute, gustate, simțite, auzite sau mirosite înainte de fi cumpărate, constituindu-se într-un factor important al separării tot mai accentuate a prestatorului de client*)
- **inseparabilitatea-** (*reprezintă caracteristica serviciilor de a nu putea fi desprinse de prestator, atât spațial cât și temporal*)
- **variabilitatea-** (*caracteristica acestora de a diferi, din multe și variate motive, de la o prestație la alta ; cu alte cuvinte fiecare serviciu este unic nemaiputând fi repetat niciodată identic*)

²⁹ Olteanu V.- *Marketingul serviciilor*, Ed. Uranus, București, 2002, pag. 12

³⁰ Valerică Olteanu- *Marketingul serviciilor-o abordare managerială*, Ed. Ecomar, București, 2003, pag.14

- **perisabilitatea (nestocabilitate)**- (reprezintă caracteristica serviciilor de a nu putea fi păstrate în vederea unui consum ulterior. O astfel de caracteristică creează dificultăți în corelarea ofertei cu cererea).

Serviciile s-au multiplicat și diversificat continuu, devenind tot mai complexe. În satisfacerea lor consumatorul a devenit tot mai exigent motiv pentru care cererea a intrat în dezacord cu oferta (ex : dezacordul cu oferta exprimată de sistemul național de învățământ ; involuția sistemului sanitar în relația cu pacientul, în special în domeniul asigurărilor de sănătate, acesta fiind în mod vădit în dazacord cu realitatea și cu nevoile reale ale consumatorului etc.)

Consumatorul percepe tot mai corect caracteristicile serviciilor și se comportă ca atare, în timp ce ofertantul desconsideră curent cererea.

În concluzie deci, în servicii, consumatorul apare în relație specială cu prestatorul exprimând în mod specific nevoile sale, cererea și comportamentul, și determinând pe cale de consecință o adaptare corespunzătoare a serviciilor.

De **esența marketingului serviciilor** este că procesul de creare și livrare a serviciilor, abordat de pe pozițiile prestatorului este prin excelență un **proces de management**, deoarece el reflectă în totalitate caracteristicile unui astfel de proces.

CURS 7

CLASIFICAREA MULTICRITERIALĂ A SERVICIILOR DIN PUNCTUL DE VEDERE AL MARKETINGULUI SERVICIILOR

Cea mai elaborată clasificare a serviciilor este cea propusă de Christopher Lovelock³¹ care are la bază șase combinații bipolare de criterii, realizând în fapt, tot atâtea tipologii ale serviciilor. Astfel :

1. Natura activității de prestație :

- a. *serviciile tangibile-* prin care se acționează fie asupra **corpului uman** (sănătate, transport persoane, restaurant, frizerie-coafură etc.) fie asupra unor **bunuri** (transport marfă, reparații, curățătorii etc.)
- b. *serviciile intangibile-* prin care se acționează fie asupra **minții omului** (educație, radio-TV, informații, teatre etc.), fie se procesează **informații** (bancare, juridice, asigurări)

2. Relațiile cu clienții :

- a. *servicii livrate continuu-* având la bază fie **relații ferme, formalizate** (asigurări, TV, cablu, rel. bancare etc.), fie **relații neformalizate** (poliție, iluminat public etc.)
- b. *servicii livrate discontinuu (periodic)-* fie prin **relații ferme, formalizate** (telefonie prin abonament, teatre cu abonament, reparații în garanție etc.), fie prin **relații neformalizate** (închiriere, poștă, transport public, restaurant etc.)

3. Posibilitățile de personalizare a serviciilor :

- a. *servicii cu posibilități mari de personalizare-* (servicii juridice, servicii de sănătate, servicii de taximetrie etc.)
- b. *servicii cu posibilități medii de personalizare-* (educație, programe de prevenire a îmbolnăvirilor, telefonie, hotelărie etc.)
- c. *servicii cu posibilități reduse de personalizare-* (transport public, spectacole sportive, teatre ambulante etc.)

³¹ Valerică Olteanu-op.citată, pag. 77-82

4. Gradul de rigiditate a ofertei :

- a. vârful cererii poate fi satisfăcut fără întârzieri majore și în care gradul de fluctuație a cererii în timp este larg (înalt)-(electricitate, gaze naturale, telefonie, poliție, pompieri) sau îngust (asigurări, servicii juridice, servicii bancare etc.)*
- b. vârful cererii depășește capacitatea ofertei și în care gradul de fluctuație a cererii în timp este larg (înalt)- (calculul impozitelor și taxelor, transportul de călători, teatre etc.) sau îngust (anumite servicii juridice, bancare, asigurări etc. dar cu capacitate insuficientă la nivelul afacerii)*

5. Metodele de livrare a serviciilor :

- a. clienții se deplasează la locul prestației-(teatru, transport călători etc.)*
- b. prestatorul se deplasează la domiciliul clientului-(servicii deratizare, îngrijirea copilului, reparații la domiciliu, servicii poștale etc.)*
- c. clienții și prestatorii sunt separați în spațiu- (televiziune prin cablu, radio- TV, companii telefonice etc.)*

6. Caracteristicile prestației :

- a. servicii în care echipamentele și personalul în contact determină, fiecare în parte, în grad înalt calitatea prestației-(stomatologie,, transport aerian de persoane, hoteluri etc.)*
- b. servicii în care echipamentele au un rol hotărâtor, iar personalul unul mai redus-(transport subteran, bănci informatizate, transport de mărfuri etc.)*
- c. servicii în care personalul are rol hotărâtor, iar echipamentele unul mai redus-(educație, consultanță managerială etc.)*
- d. servicii în care atât rolul echipamentelor cât și al personalului este redus – (telefonie)*

CURS 8

SPECIFICITATEA MARKETINGULUI SERVICIILOR PUBLICE

În cadrul sectorului terțiar, în timp, s-a constituit o grupă de servicii eterogene, destinate să satisfacă o categorie de comune în general tuturor oamenilor, cunoscute sub denumirea de **nevoi de interes public**, exprimate de o colectivitate umană cu privire la cerințele de organizare, conviețuire, asistență socială, transport etc.

Fiind de interes general s-a creat treptat sentimentul că de satisfacerea lor este responsabilă **autoritatea publică**, de regulă locală, aleasă să gestioneze diverse activități destinate să satisfacă nevoile comunității. Observăm deci că atributul « *public* » atașat acestor servicii are la bază categoria de nevoi de interes public și prezența autorității publice în satisfacerea acestuia.³²

De aceea din punctul de vedere al marketingului serviciilor se consideră că *serviciile publice sunt utilități rezultate în urma desfășurării unor activități destinate să satisfacă nevoi de interes public, în a căror organizare și desfășurare este prezentă, în mod obligatoriu, autoritatea publică, în calitate de intermediar specific.*³³

Intră în sfera serviciilor publice furnizarea unor categorii de utilități : căldură, apă, energie termică, electricitate, transport local, sănătate publică, educație, securitatea cetățeanului, drumuri, străzi, spații verzi, cultură (*teatre, cinematografe, muzee etc.*), sport, salubritate etc.

Abordate din perspectiva marketingului, aceste relații au o anumită specificitate care se prezintă cel puțin sub următoarele aspecte:

- sunt supuși procesării, după caz oameni, bunuri, informații ;
- relațiile sunt complexe, în unele situații ferme, formalizate, în altele neformalizate ;
- contactul prestator-client se realizează în forme complexe, direct și indirect, prin intermediul autorității publice;
- cererea este de regulă curentă, complexă, inelastică ;

³² Valerică Olteanu- *op.citată*, pag. 87

³³ idem

- în unele locuri, clienții se deplasează la locul prestației, în altele prestatorul se deplasează la domiciliul clientului.

CURS 9

RELAȚIA DINTRE FINANȚELE PUBLICE ȘI SERVICIILE PUBLICE

„Resursele financiare, la nivel național, cuprind *ansamblul resurselor financiare ale autorităților și instituțiilor publice, resursele întreprinderilor publice și private, resursele organismelor fără scop lucrativ, precum și resursele populației. Volumul resurselor financiare ale unei societăți depind de mărimea produsului intern brut, precum și de posibilitatea apelării la resurse financiare externe (împrumuturi, ajutoare, donații)*”.

Trebuie să facem deosebirea dintre finanțele publice și finanțele private și deci dintre resursele financiare ale societății și resursele financiare publice.

Resursele administrației de stat, centrale și locale, resursele asigurărilor sociale de stat și resursele instituțiilor publice cu caracter autonom sunt componente ale resurselor financiare publice.

O bună parte a resurselor financiare publice este formată din veniturile cu caracter fiscal.

Alte tipuri de resurse financiare publice sunt:

- *de trezorerie* – utilizate pentru acoperirea temporară a deficitului curent al bugetului de stat;
- *din împrumuturi publice*;
- *emisiunea bănească fără acoperire* – mijloc de finanțare a deficitului bugetar cu efecte greu de estimat.

Componenta funcției de repartiție a finanțelor publice, cheltuielile publice reprezintă etapa următoare constituirii fondurilor publice și se referă la distribuirea acestor resurse bănești către diferite obiective sociale sau economice (*reglementate de către programe guvernamentale*).

„Cheltuielile publice exprimă *relații economico-sociale în formă bănească, care se manifestă între stat, pe de o parte, și persoane fizice și juridice, pe de altă parte, cu*

ocazia utilizării și repartizării resurselor financiare ale statului, în scopul îndeplinirii funcțiilor acestuia”.³⁴

Structura cheltuielilor publice este studiată conform clasificărilor folosite de fiecare stat în parte (*cea mai importantă fiind cea economică și cea funcțională*). Stabilirea structurii cheltuielilor publice ajută la determinarea diferențelor de politică financiară

dintre țările dezvoltate, în curs de dezvoltare și cele în tranziție, precum și evoluția în timp a ponderilor acordate diverselor categorii de cheltuieli publice în același stat.

Dinamica cheltuielilor publice are în vedere modificarea a șase indicatori:

- *-creșterea nominală și cea reală a cheltuielilor publice;*
- *-schimbarea raportului cheltuielilor publice în PIB;*
- *-schimbarea volumului mediu al cheltuielilor publice pe cap de locuitor;*
- *-schimbarea structurii cheltuielilor publice;*
- *-corelația dintre creșterea cheltuielilor publice și creșterea PIB;*
- *-elasticitatea cheltuielilor publice raportată la PIB .*

Factorii de influență asupra creșterii cheltuielilor publice sunt de natură:

- *-demografică (modificări ce au loc în numărul și structura populației ce ar trebui să determine adaptări corespunzătoare în ponderea cheltuielilor publice);*
- *-economică (ce vizează în mod special funcția statului de redistribuire a resurselor financiare publice după criteriul eficienței și echilibrului);*
- *-socială (se referă la funcția de armonizare a veniturilor medii individuale aparținând diferitelor categorii sociale);*
- *-legați de urbanizare (favorizează creșterea cheltuielilor publice);*
- *-militară (cresc cheltuielile publice în eventualitatea unor conflicte armate);*
- *-istorică (perpetuarea în timp a unor probleme ca datoriile publice moștenite de la un regim politic la altul sau ca inflația);*
- *-politică (se referă la complexitatea funcțiilor statului);*

³⁴ I. Văcărel, *Finanțe publice*, pag. 147

Analiza eficienței cheltuielilor publice se face raportând *eforturile financiare* la *efectele măsurabile* (*prezente sau estimate*) ale finanțării de către stat a unor obiective de interes public.

Atunci când primul termen al acestui raport cunoaște un ***decalaj de ritm*** – adică, *în ciuda creșterii și diversificării nevoilor cetățenilor pentru bunuri publice, resursele financiare menite să achiziționeze aceste îmbunătățiri nu cresc în același ritm* – apare o ***insuficiență permanentizată a resurselor***. Evaluarea eficienței cheltuielilor publice este responsabilitatea factorilor de decizie ai aparatului politic, fiind realizată prin utilizarea indicatorilor conținuți în bugetul anual și în programele pe termen mediu și lung.

Se poate obține o ***eficiență a cheltuielilor*** care să ducă, implicit, la bunăstare socială dacă se întâlnesc următoarele condiții:

- există posibilitatea alegerii, dintre mai multe alternative, a variantei celei mai ieftine în raport cu efectul final obținut asupra serviciului (*ce se dorea îmbunătățit*);
- are loc o modernizare în producerea serviciului, care maximizează utilitatea resimțită de consumator; prețul plătit pe acest serviciu cât și costul în utilizare să fie minime; contextul economico-social să fie predictibil pe perioade de timp îndeajuns de mari.

Studiile moderne asupra eficienței cheltuielilor publice recomandă ca: serviciile publice să nu fie oferite neapărat gratuit iar, acolo unde există posibilitatea, serviciile publice furnizate de stat să fie înlocuite de cele private; de asemenea, introducerea de mecanisme cvasipiață (*bonuri, cupoane*).

Metodele de gestiune locală se definesc ca ***tehnici juridice de care dispun colectivitățile locale descentralizate și grupurile lor*** (*sindicate, asociații de comune, districte, comunități urbane etc.*) ***pentru a-și exercita competențele ce le-au fost acordate***. Acestea sunt :

- -diferitele procedee utilizate de către administrațiile locale pentru gestiunea serviciile publice care intră în competența lor ;
- -activități de reglementare și prestare a serviciilor pe care le creează și organizează pentru satisfacerea interesului general al populației lor.

Având în vedere diversificarea activităților colectivităților locale, prevederile legale și practica administrativă se poate vorbi de trei moduri principale de gestiune locala: **gestiunea directă, gestiunea delegată și parteneriatul.**

- a. De **gestiune directă** se poate vorbi atunci când o autoritate locală ia în responsabilitatea sa organizarea și funcționarea unui serviciu public. Acesta se afla în competența sa și, în aceasta ipoteză, nici o persoană juridică de drept public sau privat nu se poate interpune între serviciul public și colectivitate.
- b. **Gestiunea delegată** există atunci când colectivitatea locală, care a creat serviciul public, decide să încredințeze gestiunea acestuia unei persoane publice sau private distinctă de colectivitatea locală.
- c. **Parteneriatele** se manifestă ca moduri de gestiune locală atunci când o colectivitate locală participă, în mod voluntar, la o acțiune hotărâtă de către o altă colectivitate locală sau de către stat, aceasta având o incidență directă asupra dezvoltării și zonei sale.

În concluzie, buna gestionare a intereselor unei colectivități locale nu se limitează numai la căutarea modurilor celor mai performante de exploatare a serviciilor publice care țin de competența sa, ea implică, de asemenea, ca această colectivitate, ori din proprie inițiativă, ori la cererea statului sau a altei persoane publice sau chiar particulare, să accepte să joace, mai ales în plan financiar, rolul de partener în situația în care acțiunea administrativă formează un tot și nu se supune unui proces de divizare în mai multe părți.

Detalierea informațiilor referitoare la tipurile de cheltuieli publice :

A. Cheltuielile publice destinate acțiunilor social-culturale. Acest tip de cheltuieli își au originea recentă în ideologia politico-economică intervenționistă, apărută în America după cel de-al doilea război mondial, așa numita doctrină a statului bunăstării. Obiectivele autorității publice într-un astfel de stat sunt:

- asigurarea unui venit minim,
- susținerea cetățenilor în situații defavorizante (*cum ar fi boala, bătrânețea, șomajul, handicapul*),

- garantarea unui nivel de trai bun pentru întreaga populație, în raport cu o anumită listă de servicii și minimalizarea efectelor unor evenimente ce implică riscuri sociale. Aceste servicii sunt puse la dispoziția membrilor societății în mod gratuit sau la un preț mic, ori sunt acordate alocații, pensii, ajutoare ș.a. indemnizații prin intermediul cărora populația să-și poată permite un standard de viață decent. În țările dezvoltate, pentru asigurarea acestor facilități se cheltuiește până la 50% din venitul național.

Cheltuielile publice destinate acțiunilor de natură socio-culturală cuprind de obicei: sănătate, învățământ, cultură și sport, acțiuni dedicate tineretului, securitate sau protecție socială. persoane fizice / juridice (f. asigurărilor sociale, pentru șomaj);

1) Cheltuielile publice pentru învățământ trebuie să urmărească o dezvoltare a educației publice în concordanță cu cerințele contextului economico-social pentru a contribui în cât mai mare măsură la progresul societății. Factorii care determină politica financiară în învățământ sunt: demografici (*structura specifică a populației*), economici (*cererea pentru forța de muncă calificată și adaptarea inovațiilor tehnologice de ultimă oră și nu numai*), politici (*principiile ideologice pe care se bazează stabilirea politicii școlare*). Structura sistemului de învățământ diferă de la o țară la alta, conform tradiției statelor respective însă aici va fi preluată împărțirea realizată de UNESCO în învățământ: preșcolar, primar, secundar, superior.

Cheltuielile publice bugetare pentru învățământ sunt canalizate în cea mai mare parte către ministerul corespunzător – Ministerul Învățământului / Educației – dar și către alte ministere care urmăresc să instruiască în domeniul specific lor cadre competente (*Ministerul Apărării, MIRA etc.*). Cheltuielile publice pentru învățământ pot fi privite și din perspectiva conținutului lor economic; în acest caz putem vorbi de:

- *cheltuieli curente (de funcționare și întreținere)*;
- *cheltuieli de capital (înzestrarea și construirea unităților de învățământ)*.

2) Cheltuielile publice pentru sănătate reprezintă un punct de interes social pentru faptul că sănătatea generală a membrilor societății înseamnă bunăstare fizică și mentală, condiții esențiale ce facilitează dezvoltarea socială. Acest tip de cheltuieli înregistrează la nivel mondial o tendință crescătoare (țările dezvoltate alocă între 5,5–10,5% din PIB, cele în curs de dezvoltare ating niveluri uneori foarte scăzute, sub 1%).

Cheltuielile publice din acest sector se împart în cheltuieli curente (*salarii, materiale de laborator, medicamente etc.*) și cheltuieli cu caracter de investiții (*construcția și utilizarea unităților*). Având în vedere scopul special pe care și-l propun aceste cheltuieli publice, serviciul sănătății publice nu poate fi tratat doar ca o afacere condusă după legile pieței – relația dintre cerere și ofertă având în acest caz mai degrabă o dimensiune umanitară.

Sistemele de cheltuieli publice pentru sănătate cunosc diferențe de organizare în fiecare țară, în privința ponderii instituțiilor de stat sau private, dar ceea ce este comun este faptul că ele urmăresc îmbunătățirea calității vieții indivizilor.

Sursele din care se obține finanțarea sistemului de sănătate sunt fondurile bugetare, cotizațiile de asigurări de sănătate, fonduri speciale pentru sănătate, resurse ale populației care au fost cheltuite în ipostaza de pacienți, ajutor din exterior (*OMS, Crucea Roșie etc.*).

3) Cheltuieli publice pentru cultură, culte, activitate sportivă și tineret contribuie la educarea spirituală estetică, morală a populației prin activități artistice, culte, sportive sau divertisment.

Aceste cheltuieli finanțează instituții cu obiective cultural – artistice (*edituri, muzee, patrimoniu cultural, biblioteci cinematografe, teatre etc.*) care produc fie bunuri materiale dar de valoare spirituală, fie servicii de valoare spirituală. Prețul acestor produse poate fi suportat în totalitate de către stat sau doar parțial prin subvenționare. Finanțarea se face din resurse bugetare integral, din venituri extrabugetare și alocații de la buget, din venituri extrabugetare în totalitate, (*pentru instituțiile care se pot autoîntreține prin activitatea economică desfășurată*), din fonduri extrabugetare (*de exemplu: Fondul Cinematografic Național, Fondul Cultural Național*). Nu trebuie uitate nici sponsorizările, deosebit de avantajoase pentru cel care le primește – el neavând altă obligație decât aceea de a declara deschis numele sponsorilor săi.

Cheltuielile publice din această categorie finanțează de asemenea activitatea religioasă a cultelor recunoscute de stat (*salarii pentru slujitorii bisericii*) și pe cea sportivă și de tineret (*în proporție de 75% în România*).

4) Cheltuieli publice pentru securitatea socială înglobează următoarele tipuri de cheltuieli: *alocații, pensii, indemnizații, ajutoare* în anumite condiții pe care persoanele ce le primesc trebuie să le îndeplinească. Ele sunt menite să elimine cât mai mult posibil efectele riscurilor fizice, economice și sociale ce planează asupra vieții fiecărui membru

al societății. Caracteristicile principale ale actualului sistem de finanțare a activităților legate de securitatea socială vizează faptul că fondurile sunt obținute din cotizații sociale, legitimate social prin principiul solidarității. Pentru aceasta sunt create planuri sau politici de reducere a șomajului și sărăciei, ajutoare a familiilor în dificultate financiară, sau a persoanelor aflate în dificultate financiară, sau a persoanelor defavorizate (*care se consideră a fi în general copii, tineri proaspăt absolvenți, persoanele în vârstă, persoanele handicapate*). Finanțarea acestor cheltuieli se face din următoarele categorii de resurse: contribuții ale salariilor, liber profesioniștilor și patronilor; subvenții bugetare; fonduri speciale (*acumulate din donații sau resurse ale ONG*).

5) *Cheltuielile publice pentru ajutorul de șomaj* sunt îndreptate către acele persoane care nu dispun temporar de un loc de muncă prin care să-și asigure existența. În afara ajutorului de șomaj (*numit și forma pasivă de într-ajutorare a persoanelor rămase fără lucru*), sunt recomandate și alte modalități care nu au o natură materială imediată constituind o într-ajutorare activă – crearea unor noi locuri de muncă, ce asigură scăderea șomajului pe termen lung. Este deci preferabilă o creștere a prestațiilor active (*facilități pentru cei ce angajează șomeri*), în favoarea soluției de creștere a valorii ajutorului de șomaj (*ce poate duce pe termen lung la creșterea ratei șomajului*). Cheltuielile sunt suportate din fondurile firmelor și resurselor bugetare, și sunt plătite beneficiarilor sub două forme: alocația de șomaj (*contează vechimea în muncă*) și ajutorul de șomaj.

Toate aceste cheltuieli menționate mai sus reprezintă investiții în resurse umane deoarece ele au ca efect dezvoltarea capacităților indivizilor, menținerea stării fizice și mentale la nivele ridicate ceea ce duce, implicit, la dezvoltare economică și socială. Putem spune deci că banii cheltuielilor publice pentru acțiuni social-culturale nu reprezintă un consum definitiv de venit național ci, dimpotrivă, sunt generatoare de dezvoltare („*profit*” social).

Pentru ca dezvoltarea umană să aibă un caracter durabil, trebuie să fie îndeplinite următoarele condiții:

- membrii societății să aibă parte de o bună stare a sănătății,
- să aibă loc o acumulare de cunoștințe la nivelul societății,
- să existe acces la resursele care asigură un standard de viață decent.

B) Asigurările sociale au apărut inițial ca reacție a asociațiilor de muncitori care au pledat pentru drepturile lor, organizându-se în sindicate care să-i protejeze în privința condițiilor de lucru – igiena și securitatea muncii ca elemente care să prevină ajungerea la accidente ce pun persoana în imposibilitate de a munci, iar dacă, dintr-o cauză sau alta, se ajunge la incapacitate de muncă, existența unor fonduri financiare care să le asigure acestora un trai decent. Pentru a îndeplini obiectivele menționate, s-a creat un sistem național de asigurări sociale care are trăsături speciale (*derivate din contextul economic în care finanțează*).

CURS 10

PRINCIPIUL DESCENTRALIZĂRII PE SERVICII

Principiile de drept sunt reguli de maximă generalitate care sintetizează experiența socială și asigură echilibrul dintre respectarea drepturilor și îndeplinirea obligațiilor. Etimologic, noțiunea de principiu vine de la latinescul *principium* care are sensul de început, obârșie sau element fundamental. Orice principiu este un început pe plan ideatic, o sursă de acțiune.

Principiile generale ale dreptului sunt prescripțiile generatoare care stabilesc arhitectura dreptului și aplicarea sa, și asigură unitatea, omogenitatea, coerența și capacitatea de dezvoltare a unor relații asociative.

Un principiu de drept este rezultatul experienței sociale, iar utilitatea practică a cunoașterii principiilor generale constă în aceea că ele trasează liniile directoare pentru întregul sistem juridic și exercită o acțiune constructivă, orientând activitatea legiuitorului.

Pe de altă parte, principiile generale au un important rol în administrarea justiției, deoarece cei abilitați cu aplicarea dreptului trebuie să cunoască nu numai norma juridică, ci și spiritul său, iar principiile dreptului determină tocmai spiritul legilor.

În altă ordine de idei, în situații determinate, principiile de drept țin loc de normă de reglementare. În consecință, judecătorul nu poate refuza soluționarea unei cauze, invocând lipsa textului legal, în baza căruia poate judeca, deoarece ar fi învinuit de denegare de dreptate și va soluționa acea pricină în baza principiilor de drept.

Acțiunea principiilor dreptului are ca rezultat certitudinea garanției dreptului împotriva imprevizibilității normelor coercitive și asigurarea concordanței legilor și oportunității lor. Principiile de drept sunt extrase din dispozițiile constituționale sau sunt deduse pe cale de interpretare din alte norme având rolul de a asigura echilibrul sistemului juridic cu evoluția socială.

Cele mai importante principii ale dreptului sunt:

- 1. Asigurarea bazelor legale de funcționare a statului-** Acțiunea acestui principiu constituie premisa existenței statului de drept, deoarece caracteristica fundamentală a unui stat de drept o constituie cucerirea pe cale legală a puterii și apoi exercitarea sa în conformitate cu cerințele legalității. În statul de drept izvorul oricărei puteri politice trebuie să fie voința suverană a poporului, care trebuie să-și găsească formele juridice de exprimare, astfel încât puterea poporului să poată funcționa în mod real ca o democrație. Poporul trebuie să aibă garanții constituționale eficiente, asigurându-se exercițiul separat al puterii pe cele trei planuri: legislativ, executiv și judecătoresc și în același timp interconexiunile și intercontrolul fiecărei componente a puterii. În acest context se poate considera că acțiunea principiului asigurării bazelor legale de funcționare a statului se constituie în premisa existenței statului de drept.
- 2. Garantarea libertății și egalității indivizilor-** Ca fundamente ale vieții sociale, libertatea și egalitatea trebuie să-și găsească expresia lor juridică. Nu poate exista egalitate decât între oameni liberi, iar libertatea nu poate exista decât între oameni a căror egalitate este consfințită juridic. Egalitatea privește echilibrul vieții sociale, iar libertatea privește capacitatea oamenilor de a acționa fără opreliști, dar astfel încât, prin exercitarea drepturilor proprii să nu fie vătămăte drepturile altora. În planul realizării efective a libertăților sociale, rolul dreptului se materializează prin îngădirea înclinațiilor unor grupuri de a nega altora ceea ce lor nu le place și în înlăturarea tuturor barierelor și discriminărilor care persista în asigurarea șanselor egale de manifestare și progres pentru toți oamenii. Libertatea este una singură, însă căile și formele de manifestare a libertății sunt numeroase și le corespund diverse drepturi ale individului prevăzute în Constituție, cum ar fi: *libertatea de opinie, libertatea religioasă, libertatea de exprimare, ș.a.*
- 3. Principiul responsabilității sociale a indivizilor-** Responsabilitatea însoțește libertatea, și de aceea, trebuie făcută demarcația netă între libertate și liberul arbitru. Responsabilitatea este un fenomen social și un act de

angajare a individului în procesul interacțiunii sociale. Concepând responsabilitatea ca o asumare a răspunderii față de rezultatul acțiunii sociale a omului, se admite ideea ca acțiunea socială este cadrul nemijlocit de manifestare a responsabilității, și totodată, că libertatea este o condiție fundamentală a responsabilității. Dreptul nu trebuie să fie privit și apreciat doar prin efectul său sancționator, intervenind pe tarâmul răului deja făptuit, ci trebuie avută în vedere posibilitatea ca prin conținutul prescripțiilor juridice să contribuie la fundamentarea unei anumite atitudini a indivizilor față de lege, care presupune grija față de integritatea valorilor ocrotite de lege.

- 4. Principiul echității și justiției-** Cuvântul echitate provine din limba latină: *ecvitas - nepărtinire, cumpătate, dreptate*. Acțiunea principiului echității trebuie să privească atât activitatea legiuitorului - în elaborarea actelor normative - cât și activitatea de interpretare și aplicare a dreptului de către organele care aplică legea. Justiția reprezintă acea stare generală a societății care se realizează prin asigurarea pentru fiecare individ în parte și pentru toți împreună a satisfacerii drepturilor și intereselor legitime. Prin finalitatea sa, justiția se situează printre principalii factori de consolidare a celor mai importante relații sociale, deoarece ea întruchipează virtutea morală fundamentală, menită să asigure armonia și pacea socială, la a căror realizare contribuie deopotrivă regulile religioase, morale și juridice.

Alte principii sunt ***temeiul organizării și funcționării administrației publice*** în unitățile administrativ-teritoriale. Aplicarea acelor principii nu poate aduce atingere caracterului de stat național, unitar și indivizibil al României.

Administrația publică din unitățile administrativ-teritoriale se întemeiază, se organizează și funcționează în temeiul principiilor:

- autonomiei locale,
- descentralizării serviciilor publice,
- eligibilității autorităților administrației publice locale,

- legalității și al consultării cetățenilor în soluționarea problemelor locale de interes deosebit.

Prin **autonomie locală** se înțelege dreptul și capacitatea efectivă a autorităților administrației publice locale de a soluționa și de a gestiona, în numele și în interesul colectivităților locale pe care le reprezintă, treburile publice, în condițiile legii. Acest drept se exercită de consiliile locale și primari, precum și de consiliile județene, autorități ale administrației publice locale alese prin vot universal, egal, direct, secret și liber exprimat. Analiza conținutului și sferei de cuprindere a conceptului de autonomie locală presupune surprinderea determinărilor legale ale acestuia, cuprinse în dispozițiile Legii administrației publice locale. Se disting trei elemente ale autonomiei locale, ce definesc în plan logic conținutul conceptului: elementul organizatoric, elementul funcțional și cel gestionar.

Noțiunea **descentralizării** are o accepțiune largă și una restrânsă. În *sens larg*, prin **descentralizare** se înțelege **orice transfer de atribuții din plan central în plan local, indiferent de procedeu folosit**. În *sens restrâns*, **descentralizarea** este legată de procedeu de realizare a acesteia. Un procedeu este cel al transferului de atribuții către unitățile administrativ-teritoriale (*descentralizare teritorială*). Al doilea procedeu al descentralizării este acela al serviciului public, când se realizează desprinderea unor servicii publice din competența centrală sau locală și se conferă personalitate juridică.

Acest principiu al descentralizării pe servicii a fost consacrat atât prin intermediul Legii nr.15/1990, care a organizat regiile autonome și societățile comerciale ce desfășurau servicii publice, cât și prin Legea nr.69/1991, cu privire la administrația publică locală.

Ca modalitatea de organizare administrativă, în cazul organizării descentralizate, statul nu își asumă singur sarcina administrării, ci o împarte, în anumite cote, cu alte categorii de persoane, cum sunt colectivitățile locale. Organizării descentralizate îi este specifică noțiunea **afacerilor locale** (*a interesului local*), colectivitățile locale având posibilitatea să soluționeze problemele ce interesează cetățenii ce le compun. Prezența persoanelor juridice de drept public, având o organizare autonomă și organe alese, este o altă caracteristică a organizării

descentralizate. Sistemul descentralizării înlocuiește puterea ierarhică, care este specifică centralizării, cu controlul administrativ de legalitate.

Serviciile publice ale comunei sau orașului se înființează și se organizează de consiliul local în principalele domenii de activitate, potrivit specificului și nevoilor locale, cu respectarea prevederilor legale și în limita mijloacelor financiare de care dispune. Numirea și eliberarea din funcție a personalului din serviciile publice ale comunei sau orașului se fac de conducătorii acestora, în condițiile legii. Numirea și eliberarea din funcție a personalului din aparatul propriu de specialitate al consiliului local se fac de către primar, în condițiile legii. Consiliul local poate recomanda motivat primarului eliberarea din funcție a conducătorilor compartimentelor din aparatul propriu de specialitate al consiliului local.

Funcționarii din cadrul serviciilor publice ale comunei sau orașului și din aparatul propriu de specialitate al autorităților administrației publice locale se bucură de stabilitate în funcție, în condițiile legii. În raporturile dintre cetățeni și autoritățile administrației publice locale se folosește limba română.

Primarul, viceprimarul, respectiv viceprimarii, secretarul comunei, al orașului sau al subdiviziunii administrativ-teritoriale a municipiului, împreună cu aparatul propriu de specialitate al consiliului local, constituie o structură funcțională cu activitate permanentă, denumită primăria comunei sau orașului, care aduce la îndeplinire hotărârile consiliului local și dispozițiile primarului, soluționând problemele curente ale colectivității locale.

Serviciile publice de gospodărie comunală reprezintă ansamblul activităților și acțiunilor de utilitate și de interes local, desfășurate sub autoritatea administrației publice locale, având drept scop furnizarea de servicii de utilitate publică, prin care asigură:

- alimentarea cu apă;
- canalizarea și epurarea apelor uzate și pluviale;
- salubritatea localităților;
- alimentarea cu energie termică produsă centralizat;
- alimentarea cu gaze naturale;
- alimentarea cu energie electrică;

- transportul public local;
- administrarea fondului locativ public;
- administrarea domeniului public;

În funcție de necesități, prin hotărâre a consiliului județean, respectiv prin hotărâre a consiliului local, se pot înființa și alte servicii publice de gospodărie comunală, având ca obiect alte activități decât cele prevăzute anterior. Desigur, la organizarea, funcționarea și dezvoltarea serviciilor publice interesul general al cetățenilor este prioritar iar sistemele publice de gospodărie comunală, inclusiv terenurile aferente, fiind de folosință, interes sau utilitate publică, aparțin, prin natura lor sau potrivit legii, domeniului public și/sau celui privat al unităților administrativ-teritoriale.

Serviciile publice de gospodărie comunală se organizează și se administrează cu respectarea următoarelor principii:

- principiul dezvoltării durabile;
- principiul autonomiei locale;
- principiul descentralizării serviciilor publice;
- principiul responsabilității și legalității;
- principiul participării și consultării cetățenilor;
- principiul asocierii intercomunale și parteneriatului;
- principiul corelării cerințelor cu resursele;
- principiul protecției și conservării mediului natural și construit;
- principiul administrării eficiente a bunurilor din proprietatea publică a unităților administrativ teritoriale;
- principiul asigurării mediului concurențial;
- principiul liberului acces la informații privind aceste servicii publice.

Astfel, se garantează tuturor persoanelor dreptul de a utiliza serviciile publice de gospodărie comunală.

Statul sprijină prin măsuri legislative și economice asigurarea dezvoltării și îmbunătățirii cantitative și calitative a serviciilor publice de gospodărie comunală, precum și a infrastructurii edilitare a localităților.

CURS 11

CALITATEA SERVICIILOR PUBLICE

Așa cum am mai subliniat în cursurile precedente serviciile reprezintă o activitate umană, cu un conținut specializat având ca rezultat efecte utile, imateriale și intangibile destinate satisfacerii unei nevoi sociale.

Ele sunt autonomizate în procesul adâncirii diviziunii sociale a muncii și sunt organizate distinct într-un sector numit sector terțiar.

Serviciile prezintă o serie de trăsături caracteristice care permit, pe de o parte, identificarea lor, iar, pe de altă parte, se pot constitui în criterii de delimitare față de celelalte domenii ale activității economico-sociale.

Este de remarcat faptul ca sfera serviciilor este largă și eterogenă , fapt pentru care aceste trăsături, pot să nu se regăsească în totalitatea lor în fiecare tip de serviciu.

Delimitarea *categoriei serviciilor publice* de celelalte categorii de servicii a fost impusă din următoarele motive :

- serviciile publice constituie *activități de interes general* din care cea mai mare parte produc bunuri publice furnizate de administratii si colectivitati locale. Scopul lor este îndreptat spre recuperarea costului de producție și nu spre obținerea profitului.
- organizarea și funcționarea serviciilor revine în mare parte *organelor autoritatii publice (administrația centrala - ministere , alte organe subordonate guvernului ; administrația locală - primării, prefecturi, consilii comunale și întreprinderi publice - regii autonome de transport , poștă)*

Până în 1939 persoanele juridice private nu aveau dreptul să presteze servicii publice, însă datorită faptului că statul numai făcea față cerințelor sociale, s-a pus problema delegării unor servicii de interes general pentru societate unor persoane juridice private. În domeniul serviciilor publice statul are rolul de a supraveghea firmele private care au preluat sarcina producerii serviciilor publice.

Consumul de servicii publice constituie un indicator important al *calității vieții* într-o țară (*de exemplu: modul de organizare a serviciilor publice de sănătate, educație,*

transporturi, protecție și pază, salubritate etc. oferă informații asupra nivelului de trai al consumatorilor, asupra existenței preocupărilor pentru conservarea mediului inconjurator etc.) .

Așa cum am mai arătat, serviciile publice prezintă caracteristici comune cu ale serviciilor în general (*imaterialitatea, nestocabilitatea, intagibilitatea, indivizibilitatea, inseparabilitatea etc.*) dar au și caracteristici specifice :

- **scopul exclusiv al serviciilor publice:** satisfacerea continuă și eficientă a nevoilor permanente, de interes general ale întregii populații sau numai a unor categorii distincte ale acesteia :
- **gratuitatea serviciilor publice:** unele sunt furnizate gratuit. Există, însă și servicii publice al căror preț trebuie să asigure recuperarea cheltuielilor și asigurarea unui profit minim.

Calitatea serviciilor publice este dată de gradul în care acestea satisfac necesitățile permanente, de interes ale consumatorilor, ce poate fi exprimat prin timpul cheltuit pentru prestarea serviciilor, sau prin gradul de confort asigurat de serviciile respective, ori prin efectul pe care îl au asupra intelectului, sănătății, siguranței, integrității consumatorilor .

Strategia și implementarea politicilor în statele membre este responsabilitatea unei varietăți de organizații publice, precum ministere din cadrul guvernelor, departamente ale autorităților locale sau agenții specifice. Pentru a putea contribui la calitatea, la eficiența și la succesul acestor politici și servicii, organizațiile au nevoie de capacități moderne administrative și de management.

În statele membre și regiunile mai puțin dezvoltate, serviciile publice responsabile cu dezvoltarea și cu implementarea strategiilor privind ocuparea forței de muncă pot duce lipsă de capacitățile necesare pentru a realiza acest fapt în mod coerent și eficient din punct de vedere al costurilor. Din acest motiv, unele fonduri pentru programele din cadrul FSE 2007-2013 sunt destinate întăririi capacității instituționale și administrative în regiunile de convergență și în statele membre care primesc finanțări în conformitate cu politica de coeziune.

Aspectele tipice ale capacității instituționale și administrative care pot avea nevoie de susținere pot include:

- calitatea funcționarilor publici care pot avea nevoie de o formare mai bună;
- introducerea tehnologiilor informaționale, acolo unde o utilizare mai intensă a TI poate promova eficiența și partajarea informațiilor; și modalitatea în care organizațiile interacționează cu mediul socio-economic, care ar putea să beneficieze mai mult din abordarea orientată spre „*parteneriate*”. Acestea sunt doar câteva exemple.

Suportul are la bază o abordare strategică în care statele membre identifică zonele cu puncte slabe din administrațiile naționale, regionale și locale și îmbunătățirile care vor aduce cele mai mari beneficii socio-economice. La identificarea punctelor slabe, s-a acordat o atenție deosebită dezvoltării de mecanisme care să îmbunătățească buna formare a politicilor și a programelor, precum și întăririi capacității serviciilor publice de implementare a acestor politici și programe.

Întărirea instituțiilor și a serviciilor publice din domeniul piețelor muncii și a capacității lor de a produce strategii sociale și de ocupare a forței de muncă, de înaltă calitate. Finanțările sunt acordate proiectelor din următoarele domenii:

- modernizarea și întărirea instituțiilor de pe piața muncii, precum serviciile și birourile de ocupare a forței de muncă;
- îmbunătățirea sistemelor educaționale și de formare, de exemplu prin noi planuri de învățământ sau calificări sau prin actualizarea calificărilor formatorilor;
- asigurarea unei bune guvernante, de exemplu, prin promovarea implicării tuturor partenerilor sociali în conceperea și implementarea programelor; încurajarea participării ONG-urilor în cadrul inițiativelor privind ocuparea, dar și în programarea și proiectele aferente, în special în domeniul incluziunii sociale, a egalității între femei și bărbați și a șanselor egale.

CURS 12

SOCIETATEA BAZATĂ PE CUNOAȘTERE SAU SERVICII PUBLICHE DEDICATE CETĂȚENILOR UNIUNII EUROPENE ³⁵

În contextul societății bazate pe cunoaștere, este necesar să se treacă de la politicile bazate predilect pe *tehnologii* (în special pe TIC) către o societate dominată de o noua *viziune politică*, bazată pe *coeziune socio-economică*, de subliniat și importanța deosebită a dimensiunilor *locale* și *regionale*. În acest capitol sunt evidențiate probleme precum *e-guvernarea* și *diversele sisteme regionale de benchmarking*. Schimbul de experiență în contextul existenței unor rețele *inter-regionale* și diseminarea unor *experiențe de bună practică* prin intermediul unor “*rețele de excelență*” pot asista unele țări precum România pentru promovarea unor noi forme de guvernare (precum *e-guvernare*) și de democrație (de exemplu *e-democrația*) care să aibă în vedere și rolul important al autorităților locale și al societății civice în ansamblu.

Principalul obiectiv urmărit este să se ofere o sinteză documentară și unele concluzii așa cum se pot desprinde acestea din literatura de specialitate.

Consiliul European întrunit în primăvara anului 2005 a concluzionat că toate resursele naționale și comunitare, inclusiv cele care decurg din politicile de *coeziune*, vor trebui mobilizate pentru a reînnoi și a *construi baze noi pentru competitivitatea la nivel european*, prin sporirea potențialului de creștere a productivității precum și prin întărirea coeziunii sociale, *punând un mare accent pe cunoaștere, inovare și pe optimizarea capitalului uman*. Consiliul European recunoaște că, deși s-au realizat unele progrese față de anul 2000 pe direcția *Strategiei Lisabona*, există încă o nevoie acută de a crea “un nou *parteneriat pentru creștere și ocupare*”³⁶. În acest context, “*i2010*”, adoptat

³⁵ A se vedea pentru detalii lucrarea d-nei prof. univ. dr. Marta-Christina Suciuc și a d-nei preparator univ. drd. Mina Ivanovici din cadrul Academiei de Studii Economice, București, pe csuciuc@ase.ro

³⁶ Communication to the Spring European Council (2005) “*Working together for growth and jobs: A new start for the Lisbon Strategy*”, COM(2005) 141. Available at: http://www.europa.eu.int/growthandjobs/key/index_en.htm.
Communication to the Spring European Council (2005) “*Working together for growth and jobs: A new start for the Lisbon Strategy*”, COM(2005) 141. Available at: http://www.europa.eu.int/growthandjobs/key/index_en.htm.

în iunie 2005, a fost prima inițiativă luată de către Comisia Europeană pentru revigorarea *strategiei Lisabona*. În cadrul mai amplu al *inițiativei "i2010"*, Comisia a propus *trei zone prioritare* care includ:

- ◆ Constituirea unui *Singur Spațiu European Informatizat* care să promoveze o piață deschisă și competitivă dedicată societății informaționale și mijloacelor media;
- ◆ Întărirea *inovațiilor și a investițiilor în tehnologiile informatice și de comunicare (ICT)* precum și cercetările dedicate promovării creșterii și ocupării (mai multe și mai bune locuri de muncă);
- ◆ Atingerea obiectivului unei *Societăți Informaționale Europene Inclusive* care să promoveze creșterea și ocuparea de o manieră care să rezoneze cu dezvoltarea *sustenabilă* și care să acorde prioritate unor *servicii publice de mai bună calitate și îmbunătățirii calității vieții*.

Pachetul de programe dedicat perioadei 2007-2013 include programe precum: Programul Cadru VII (pentru cercetare-dezvoltare), *Educația de-a lungii întregii vieți*, rețelele *trans-Europene (TEN)* pentru transport și energie, și Programul *Galileo* (destinat sistemelor mondiale de *navigare prin satelit*)³⁷.

Importanța ICT pentru stimularea *creșterii economice și a ocupării* indică existența unei sinergii clare între *politicile ICT (i2010)* și politicile dedicate coeziunii social-economice. În acest context, obiectivul general este să se evidențieze posibile căi prin care *Romania* poate contribui și poate răspunde provocării legate de crearea unei economii "*cu un nivel înalt de productivitate, cu o mare valoare-adăugată și cu un nivel înalt de ocupare*" apelând la fondurile publice, și în special la *Fondurile Structurale ale UE*. S-a pus accent pe analiza *experienței țărilor Nord-europene*³⁸, care au înregistrat cea mai bună performanță în ceea ce privește competitivitatea. Aceste țări oferă exemple de bună practică în utilizarea efectivă și eficientă a fondurilor publice (*atât a celor naționale cât și*

³⁷ *Revised package for EU programmes 2007-2013 – priority for modernisation and economic progress*, 24 May, 2006

³⁸ **The Gothenburg Ministerial Conference "Towards A Knowledge Society"–The Nordic Experience**, 14th–15th November 2005

a celor provenind de la UE) și a celor private pentru a stimula dezvoltarea unei economii bazate pe cunoaștere³⁹. De-a lungul ultimelor două decenii, dezvoltarea economică din țările Nord-europene și în special din Finlanda și Suedia s-a bazat pe un puternic parteneriat public-privat care a reunit mari firme care au lucrat cu organizațiile guvernamentale, cu centrele de cercetare și cu universitățile formând clustere care au operat în domeniul tehnologic specific (mai ales în ICT).

De subliniat importanța structurală a unor concepte precum:

- **Tehnologiile Informatice și de Comunicare (ICT)** văzute ca o importantă forță motrice pentru creștere și ocupare, care se estimează că contribuie cu 1/4 la creșterea PIB-ului UE și cu 40% la creșterea de productivitate⁴⁰.
- **E-Guvernarea** definită prin utilizarea ITC în **administrația publică** combinată cu stimularea schimbărilor organizaționale și cu noile clasificări și competențe pentru a facilita îmbunătățirea serviciilor publice și a proceselor democratice și pentru a sprijini implementarea politicilor publice. Într-o accepțiune mai largă, **e-Guvernarea** include și servicii de tip **e-health** (e-sănătate) și **e-learning** (e-învățare).
- **Clusterele** constituie grupuri de companii interconectate din punct de vedere geografic și /sau virtual prin asocierea unor instituții din diverse domenii. Clusterele stimulează inovarea și creșterea de productivitate, prin întărirea și susținerea dinamicii pe termen lungă în lumea afacerilor și prin generarea de noi locuri de muncă și asigurarea sustenabilității creșterii și dezvoltării economice.

Datele empirice sugerează că în rundele anterioare ale programului dedicat Politicilor de *Coheziune* s-a stimulat o mai mare integrare economică a statelor membre ale UE. În conformitate cu cel de-al treilea Raport al *Coheziunii Economice și Sociale*⁴¹, se evidențiază impactul macro-economic substanțial. În mod concret, intervențiile făcute

³⁹ Vinnova, Swedish Agency for Innovation Systems, www.vinnova.se

⁴⁰ Commission of the European Communities (2005) “i2010 – A European information society for growth and employment”, COM(2005) 229. Available at: http://europa.eu.int/information_society/eeurope/i2010/i2010/index_en.htm.

⁴¹ Commission of the European Communities (2004), Third report on economic and social cohesion “A new partnership for cohesion: convergence, competitiveness, cooperation”, pp. 149.

sub auspiciile *Fondurilor Structurale ale UE* au contribuit la dezvoltarea ICT, a clusterelor și a *e-Guvernării* în statele membre prin:

- Finanțarea predilectă a factorilor cu contribuție esențială pentru creștere și ocupare (*de exempl: investițiile în capitalul uman și fizic, incluzând și infrastructura ICT, capacitatea de cercetare și inovare, etc.*);
- Sporirea atenției acordate *politicilor dedicate susținerii clusterelor și proiectelor trans-frontaliere* care au condus la crearea de clustere;
- Dezvoltarea acțiunilor legate de *e-Guvernare* prin finanțarea unor proiecte și prin securizarea *tehnologiilor* care să asigure *interoperabilitatea serviciilor de e-Guvernare în Europa*.

Adevăratele câștiguri, în termeni de creștere și ocupare se pot obține doar atunci când dezvoltarea ICT este exploatată pe deplin ca parte a unei societăți *Informaționale Europene Inclusive*. În acord cu și în cadrul *revizuirii strategiei Lisabona*, statele europene membre au reafirmat rolul de ***pivot central al cunoașterii și inovării privite ca motoare ale unei creșteri și dezvoltări sustenabile***. S-a subliniat că este esențial să se construiască o ***societate informațională pe deplin inclusivă***, bazată pe o largă diseminare a ICT în serviciile publice, în afaceri (*mai ales în domeniul IMM-urilor*) și al menajelor. În acest context statele membre sunt chemate să definească propriile *priorități naționale pentru Societatea Informațională* în cadrul unor Programe Naționale de Reformă care să contribuie la atingerea obiectivelor inițiativei "i2010". Unele mesaje relevante în inițiativa "i2010" au în vedere susținerea politicilor social-economice de *coeziune* pentru a permite:

- *eficientizarea și oferirea efectivă a unor servicii publice—în particular e-guvernare și e-sănătate;*
- *facilitarea și stimularea investițiilor private în ICT;*
- *investiții în competențe atât de necesare în economia bazată pe cunoaștere;*
- *asigurarea unei infrastructuri de comunicații în UE la un cost accesibil.*

Noile state membre ale UE trebuie să facă față unor provocări legate de utilizarea fondurilor naționale și ale UE (*în special prin FP7 și prin Fondurile Structurale pentru 2007-2013*). *Sectorul public are un rol cheie (prin procurarea de ITC 'inteligente')*.

E-Guvernarea–modernizarea și inovarea sectorului public pentru susținerea economiei bazate pe cunoaștere. Metode regionale de benchmarking

E-guvernarea este următoarea mare provocare a Europei deoarece ea este un rezultat al activității de cercetare și ca atare se poate considera a fi un domeniu aflat în plină dezvoltare. În cadrul recent adoptatei *Strategii Comunitare de Orientare pentru perioada 2007-2013*, Comisia Europeană a pus accentul pe oferirea unor servicii publice eficiente și efective–în particular–*e-Guvernarea*, *e-learning-ul* și *e-Health*–care au un impact potențial semnificativ asupra creșterii economice și pentru facilitarea efectivă a accesului cetățenilor la servicii. În general, există cinci factori care influențează progresul în domeniul *e-Guvernării*⁴²:

- conectivitatea și infrastructura tehnologică;
- *viziunea de e-Guvernare*, care să conțină obiective și strategii eficiente de dezvoltare;
- mediul legal și de afaceri;
- educația și instruirea;
- resurse financiare adecvate.

Pe data de 25 aprilie 2006, Comisia Europeană a adoptat Planul de Acțiune "*i2010 eGovernment*" (*Accelerarea e-Guvernării în Europa în Beneficiul tuturor*). Acest nou plan definește cinci priorități:

- *Nici un cetățean să nu fie exclus*: avansează ideea *incluziunii* prin *eGuvernare* astfel încât până în anul 2010 toți cetățenii să beneficieze de servicii de încredere, inovative, la care toți să aibă acces ușor;
- *A face din eficiență și eficacitate o realitate*- se preconizează o contribuție semnificativă care să asigure până în 2010, mai multă satisfacție utilizatorilor, transparență și posibilitatea de a măsura câștigurile de eficiență;
- *Implementarea unor servicii cu un mare impact atât pentru cetățeni cât și pentru lumea afacerilor*-până în 2010, 100% din public le va putea procura electronic, cu 50% rată actuală de utilizare, și cu încheierea unor acorduri de cooperare pentru asigurarea unor servicii on-line de calitate tuturor cetățenilor;

⁴² Economist Intelligence Unit (2004) "E-government in Central Europe: Rethinking public administration". Available at: <http://europa.eu.int/idabc/en/document/3598/254>

- facilitarea accesului cetățenilor și lumii afacerilor, până în 2010, la servicii publice sigure, securizate și interoperabile care să permită accesul autentificat de-a lungul Europei;
- *Întărirea participării la luarea democratică a deciziilor*-până în 2010 vor trebui puse la dispoziția cetățenilor mijloace pentru facilitarea dezbaterii efective publice și pentru participarea în regim democratic la actul decizional ("*e-democrația*"). Se vor pune la dispoziție *măsuri* diverse care vor fi combinate cu măsuri de transformare guvernamentală care să permită surprinderea impactului *Planului de Acțiune "i2010 eGovernment"*.

E-Guvernarea presupune utilizarea ICT în administrația publică în combinație cu mutații organizaționale și cu promovarea unor noi competențe și calificări pentru a facilita îmbunătățirea calității serviciilor publice și a proceselor democratice susținând și sprijinind în mod activ politicile publice⁴³. Astfel **E-Guvernarea**:

- Contribuie la îmbunătățirea calității informațiilor și a ofertei de informații;
- Conduce la reducerea costurilor;
- Poate induce creșterea eficienței precum și amplificarea satisfacției clientului.⁴⁴

Accentul în *e-Guvernare* s-a mutat de la "oferta de servicii prin internet" către surprinderea "impactului programelor de *e-Guvernare* pentru oferirea unor servicii de mai bună calitate clienților, mai eficiente și în condiții de incluziune socială". O tipologie specifică serviciilor de *e-Guvernare* distinge informații, comunicații și servicii tranzacționale precum și trei aplicații generice în zona afacerilor administrative:

- *e-administrația*;
- participarea politică (*e-democrația*);
- a răspunde nevoilor tuturor (*e-Asistența*).

Dacă se au în vedere aspectele de factură calitativă în mod separat, se pot remarca progrese evidente în dezvoltarea **noilor servicii inovative**. Un bun exemplu îl constituie

⁴³ Commission of the European Communities (2003) "The Role of e-Government for Europe's future", COM (2003) 567 final. Available at: http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/all_about/egovernment/communication/index_en.htm.

⁴⁴ Capgemini and TNO (2004) "Does e-Government pay off?" Available at: <http://europa.eu.int/idabc/en/document/3818/254>.

sistemul suedez de servicii de impozitare, care combină canalul online cu serviciile telefonice și cu SMS. Oferta de servicii publice *online*, așa cum a fost definită acum 5–6 ani în urmă, constituie acum o realitate a modelelor de distribuție a serviciilor de această factură în UE. În prezent se conturează o nouă direcție în cele mai avansate guvernări care dezvoltă *servicii inteligente centrate pe utilizator*.

E-guvernarea la nivel regional. Țările nord-europene ca exemple de bună practică

În cadrul politicilor UE, regiunile sunt adesea asimilate cu un fel de ‘*mari afaceri*’. Pentru a gestiona cât mai eficace și responsabil banii și celelalte resurse este necesar să existe o anumită politică și o anumită viziune legată de dezvoltarea regională. Există unele priorități regionale: *e-guvernarea regională; metodele de benchmarking la nivel regional (ilustrate mai ales pe exemplul țărilor nordice ca leader); rețele regionale; țări candidate*. În acest context, Programele de Fonduri Structurale operaționale în perioada 2000-2006 încorporează în mod distinct țările candidate, pentru a le facilita acestora accesul la o *Strategie Integrată specifică societății și economiei bazate pe cunoaștere*. Țările nordice se află plasate în topul performanțelor obținute în eGuvernare pe plan european. În conformitate cu "2005 *e-readiness rankings*"⁴⁵, un studiu realizat de către *the Economist Intelligence Unit*⁴⁶, țările nordice rămân în top și în special Danemarca și Suedia, care se află pe o poziție incontestabilă de lideri în ceea ce privește implementarea *e-Guvernării*. Din grupul noilor state membre ale UE, cele mai bune exemple le constituie *Estonia* (locul 26), *Slovenia* (locul 27) și *Republica Cehă* (locul 29), care au cunoscut o puternică dezvoltare a serviciilor de *e-Guvernare*. Țările nordice sunt bine plasate și în termenii indicatorului care exprimă gradul de *sofisticare al serviciilor publice online*. Cel mai mare avantaj îl deține Suedia (cu un scor de 89% bazat pe un set de criterii). Per total, șapte țări au un scor de peste 80% (*Suedia, Austria, Regatul Unit al Marii Britanii, Irlanda, Finlanda, Norvegia și Danemarca*). În termenii procentului de servicii care permit accesul complet electronic, cele mai performante țări

⁴⁵ A country's 'e-readiness' is a measure of its e-business environment, a collection of factors that indicate how amenable a market is to Internet-based opportunities. Countries such as Luxembourg, Malta and Cyprus have not been included.

⁴⁶ *Economist Intelligence Unit* (2005) "E-readiness rankings". Available at: <http://europa.eu.int/idabc/en/document/4187/194>

sunt Suedia (74%), Austria (72%) și Finlanda (67%)⁴⁷. În ianuarie 2002, *Guvernul Danez* a publicat o strategie de *e-Guvernare*, intitulată “*Towards e-Government: Vision and strategy for the public sector in Denmark*”, prin care s-a prefigurat o *viziune strategică* de utilizare sistematică a tehnologiilor digitale pentru a îmbunătăți calitatea serviciilor și eficiența acestora. *Strategia de e-Guvernare a Finlandei* s-a prefigurat în lucrarea “*Public services in the new millennium*”, publicată în decembrie 2001. În *Suedia*, în primavara anului 1999, guvernul a prezentat un plan de acțiune intitulat “*A public administration in the service of democracy*”, prin care se prevedea ca serviciile pentru cetățeni și pentru lumea afacerilor să se asigure prin internet.

Evaluarea și benchmarking-ul e-guvernării în Uniunea Europeană

Metodele regionale de benchmarking al e-guvernării sunt importante întrucât:

- e-guvernarea este prioritară pentru dezvoltarea ITC
- progresul sesizat prin metodele de benchmarking constituie un mijloc esențial pentru monitorizarea și pilotarea strategiilor
- fără astfel de metode de benchmarking nu se pot evidenția beneficiile și impactul
- există riscul de a pierde momentul câtă vreme nu se pot identifica clar beneficiile și impactul acestora.

Astfel de măsurări au fost făcute pentru prima dată în anul 2001, iar în aprilie 2006 s-a realizat cea de-a șasea măsurare. Statele membre ale Uniunii Europene-inclusiv cele 10 noi membre din 2004-plus Norvegia, Islanda și Elveția- au fost incluse în acest studiu. În 2006 studiul a înregistrat noile progrese și rezultate din zona ofertei de servicii sofisticate de eGuvernare în UE. Pentru cel de-al șaselea studiu din 2006⁴⁸, au fost luați în considerare 12,590 ofertanți de servicii din UE(28), din care circa 92% au web-site. Comparativ cu măsurătorile anterioare, aceasta reprezintă o creștere globală de 8%. Procentul ofertanților de servicii prezenți online pentru cele 17 țări luate în calcul în anul 2001, comparativ cu rezultatele din 2006, ilustrează o creștere remarcabilă de 20% (de la 74% în 2001 la 94% în 2006). 2006 este cel de-al doilea an în care s-a procedat la

⁴⁷ Capgemini (2004) "Online availability of public services: How is Europe progressing?" Available at: http://europa.eu.int/information_society/europe/2005/

⁴⁸ *Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing? Web Based Survey on Electronic Public Services Report of the 6th Measurement, June 2006*

aplicarea metodei de *benchmarking* în zona *e-Serviciilor*⁴⁹ și pentru cele 10 noi țări devenite membre UE și de aceea această a șasea rundă de măsurare evidențiază progresele înregistrate de aceste țări. Un exemplu elocvent îl constituie cea de-a doua și a treia țară din clasament: *Malta* a înregistrat cel mai mare progres de la locul 16 la locul 2 în timp ce *Estonia* a trecut de pe locul 8 pe locul 3 intrând astfel în topul celor 3 lideri europeni. Se pare că cheia succesului în aceste țări poate fi atribuită *programelor de eGuvernare* care au fost implementate cu mare succes în acești doi ani. *Ungaria* se află acum pe locul 14 și a săltat nouă poziții în clasament. *Slovenia* a făcut progrese semnificative și a intrat în top-ul primilor 10, mutându-se de pe locul 15 pe locul 7 (+8).

Care este gradul de maturitate al ofertei de Servicii Publice Online?

Cuantificările din 2006 au condus la un scor pentru gradul de sofisticare al serviciilor online de 75%. O creștere similară apare și pentru media țărilor UE(18), unde procentul de creștere a fost de la 87% la 95%. Cele 10 noi țări intrate au cunoscut o creștere medie de 6%, ajungând la un procent mediu de 84% pentru serviciile oferite în prezent online.

Câte dintre servicii sunt pe deplin tranzacționale?

În general, circa 50% dintre *serviciile publice* sunt disponibile integral online. Pentru acele servicii distribuite în special la nivel național sau regional, trecerea de la un nivel redus la unul înalt de *tranzacționare* a devenit mai ușor ca urmare a progreselor tehnologice. *Austria* este lider în clasamentul pe țări al acest indicator. Platforma *Austriacă 'eGovernment platform'* a lansat diferite noi inițiative în zona *e-serviciilor* rezultând un scor cu un nivel aproape integral de sofisticare.

Ce se poate spune despre grupul țintă: cetățeni versus afaceri?

Rezultatele pe anul 2006 au reliefat un mare decalaj de performanță a *serviciilor publice* între cele destinate *afacerilor* și cele pentru *cetățeni*. Există o diferență clară între scoruri: 2/3 pentru afaceri față de 1/3 pentru cetățeni.

Procentul serviciilor care sunt integral disponibile online

În jumătate dintre țările participante, mai mult de 50% dintre serviciile publice sunt disponibile integral online. Pentru *Austria*, *Estonia* și *Malta*, procentul este chiar de 75%.

Metodele de Benchmarking și Modelul Holistic de Măsurare

⁴⁹ *The EC's Benchmark Study: Electronic Public Services in Europe*

Acesta este un domeniu complex care cunoaște o permanentă dinamică. Azi sistemul de indicatori specifici pentru *e-Guvernare* include: setul actual de indicatori disponibil care sunt de fapt indicatori legați de ofertă; indicatorii din ‘*Lot 2*’ vor fi indicatori calitativi de ofertă care se vor concentra pe capacitatea de utilizare; indicatorii ‘*eGep*’ sunt indicatori de ofertă, organizaționali și de utilizare, introduși pentru a *monitoriza implementarea Planului de Acțiune "i2010 eGovernment"*. Datele din "*Eurostat Households and Enterprises*" monitorizează serviciile publice online. Integrarea acestor diverse sisteme într-un *unic model de măsurare* ar trebui să constituie un posibil rezultat al actualului proces european de consultare. Există o mare nevoie de a asigura calitatea și eficiența în *administrația publică (PA)*. Principalii factori de succes ai *e-guvernării* au în vedere:

- stimularea unor noi căi de creștere a eficienței și performanței în agențiile publice
- restructurarea funcțiilor sectorului public și asigurarea unor servicii care să țină cont de tendința de privatizare (*‘reinventarea guvernării’*)
- modificarea filozofiei de management și a aplicării acesteia în activitățile din sectorul public (*‘Noul Management Public’*)
- amplificarea cererii pentru îmbunătățirea serviciilor în special în societățile unde a crescut gardul de penetrare a internetului în toate sferile de activitate
- accentuarea nevoii și a cererii de asigurare a transparenței guvernamentale, a participării democratice și legitime, inclusiv nevoia de a-i convinge pe cetățeni de utilitatea proiectelor și deciziilor politice, în special în Uniunea Europeană (*‘ca Europă a cetățenilor’*).

Dezvoltarea serviciilor de e-guvernare în viitor-azi există multe dezvoltări la nivel local a programelor de e-guvernare, dar de fapt o parte nu știe ce face celaltă și nici nu sunt întotdeauna compatibile din perspectivă politică sau legală. *Integrarea* trebuie să se atingă la patru nivele:

- *organizațional* (PPP-Parteneriatul Public Privat etc.)
- *din perspectiva unui serviciu* (i.e. asigurarea unei viziuni integrate a serviciilor)
- *orientarea spre conținut* (prin dezvoltarea unui nivel comun de înțelegere și ontologie, schimb de date, etc.)
- integrarea mediilor electronice și a sistemelor IT (*interoperabilitate, opțiuni echitabile la mijloace de acces, etc.*)

În plus, *participarea activă a cetățenilor la guvernare și democrație* a devenit un criteriu central. În viitor *serviciile de e-guvernare*, vor fi oferite prin mijloace diverse de acces: portaluri pe Internet, facilități de acces mobile, integrarea în spații virtuale de piață. În fapt comunicarea cu agențiile publice reprezintă doar vârful icebergului. Dacă dorim cu adevărat ca ICT să asigure eficacitatea, calitatea, eficiența și legitimitatea acțiunilor publice, atunci va fi nevoie de o *re-gândire și re-inginerie a e-Guvernării*.

3. Rolul cheie al inițiativelor de tip cluster în accelerarea creșterii economice

"Crearea unui cerc virtuos între ICT, cercetare, inovare și beneficiile socio-economice constituie o prioritate în zilele noastre"

Ultimele decenii au înregistrat o extraordinară creștere în toate regiunile și țările a așa - numitelor inițiative de tip cluster. În particular, țările *nord-europene* au fost primele care au realizat cât de importante sunt *clusterelor bazate pe schimbul de know-how*. De exemplu Parcul Științific *NOVI* reunește unul dintre cele mai mari cluster de *C&D* - din *Danemarca* iar *Fondurile Structurale* au avut un rol important în succesul *NOVI*⁵⁰. Recent, țări precum *Republica Cehă, Estonia, Letonia, Lituania, Slovenia și Polonia* au început să adopte conceptul de cluster în politicile lor recunoscând importanța clusterelor ca vehicol al creșterii economice. Principalele beneficii ale clusterelor inovative sunt: stimulează inovarea și creșterea productivității; accelerează dinamica pe termen lung a afacerilor; generează mai multe locuri de muncă și creștere economică. *Țările nord-europene* oferă unele exemple de bună practică pentru dezvoltarea clusterelor. În conformitate cu *Forumul Economic Mondial asupra Competitivității Globale în 2004*⁵¹, cel mai des se întâlnesc cluster în Finlanda, Italia, Danemarca și Suedia. Pentru a avea o viziune asupra evoluției serviciilor, experții au combinat diferitele servicii în *cluster*:

- *Cluster care generează venit*: servicii unde există fluxuri financiare de la cetățeni către lumea afacerilor și către guvern (mai ales prin impozite și contribuții sociale)
- *Cluster de înregistrare*: servicii corelate cu înregistrarea unui obiect-sau a unei persoane-date care rezultă din înregistrările legate de obligațiile administrative

⁵⁰ *Commission of the European Communities (2004), Third report on economic and social cohesion "A new partnership for cohesion: convergence, competitiveness, cooperation", pp. 151.*

⁵¹ *World Economic Forum (2004) "The global competitiveness report: 2004-2005", Plagrave Macmillian, 2005*

- *Clustere de recompense*: servicii publice asigurate cetățenilor și lumii afacerilor ca recompensă pentru plata impozitelor și a altor contribuții
- *Clustere Permissive și de licențiere*: documente oferite de administrația guvernamentală care permit construirea unei case, derularea unei afaceri etc.

BIBLIOGRAFIE

I. CURSURI, TRATATE, MONOGRAFII

- **Albu Emanuel-** *Drept administrativ și știința administrației*, Ed. Fundației “România de mâine”, București, 2005
- **Alexandru Ioan, Matei Lucica-** *Serviciile publice. Abordare juridico-administrativă, management și marketing*, Ed. Economică, București, 2000
- **Alexandru I.-** *Curențe de gândire privind administrația publică*, Ed. Economică, București, 2000
- **Alexandru I.-** *Drept administrativ comparat, ediția a II-a*, Ed. Lumina Lex, București, 2003
- **Apostol Tofan Dana-** *Drept administrativ, vol.I*, Ed. All Beck, București 2003 și *vol.II*, 2004
- **Iordan Nicola-** *Drept administrativ*, Ed. Universității “Lucian Blaga”, Sibiu, 2005
- **Iorgovan A.-** *Tratat de drept administrativ, vol.I*, ediția 4, Ed. All Beck, București, 2005
- **Ionciă M, Minciu Rodica, Stănciulescu G.-** *Economia serviciilor*, Ed. Uranus, București, 1997
- **Olteanu Valerică-** *Marketingul serviciilor- o abordare managerială*, Ed. Ecomar, București, 2003
- **Petrescu Rodica Narcisa-** *Drept administrativ*, Ed. Accent, Cluj Napoca, 2004
- **Prisăcaru V. I.-** *Actele și faptele de drept administrativ*, Ed. Lumina Lex, București, 2001
- **Prisăcaru V. I.-** *Tratat de drept administrativ român. Partea generală-* ediția a III-a, Ed. Lumina Lex, București, 2002
- **Santai I.-** *Drept administrativ și știința administrației, vol.I*, Ed. Risoprint, Cluj-Napoca, 2004
- **Suciu Marta-Christina-** *Economie. Noua economie și societatea bazată pe cunoaștere. Partea a II-a*, Editura ASE, București, 2004
- **Trăilescu A.-** *Drept administrativ. Tratat elementar*, Ed. All Beck, București, 2002

- **Trăilescu A.-** *Drept administrativ-curs universitar*, ediția 2, Ed. All Beck, București, 2005
- **Vedinaș Virginia-** *Drept administrativ și instituții politico-administrative*, Ed. Lumina Lex, București, 2002

II. DICȚIONARE

- **Busuioc Ioan ș.a.-** *Dicționar de drept constituțional și administrativ-* Ed. Științifică și enciclopedică, București, 1978
- **Duțu G.-** *Dicționar latin-român-* Ed. Științifică și Enciclopedică, București, 1983

III. INTERNET

- Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing? Web Based Survey on Electronic Public Services Report of the 6th Measurement, June 2006
- Revised package for EU programmes 2007-2013—priority for modernisation and economic progress, E.U. Commission, 24 May, 2006
- *the i2010 eGovernment Action Plan (Accelerating e-Government in Europe for the Benefit of All). The new i2010 eGovernment Action Plan, 25th of April 2006*