SISTEMUL MANAGERIAL NAŢIONAL: CARACTERISTICI ŞI PERSPECTIVE DE DEZVOLTARE ÎN INSTITUŢIA PUBLICĂ AGENŢIA SERVICII PUBLICE

Lilia CHISE

CZU: 005.95(478):351.08 lilia.chise@icolud.com

Effective management of public institutions is crucial for governmental efficiency and meeting societal needs. This study analyzes the managerial process within the Public Institution „Public Services Agency" (I.P. ASP) in Moldova, focusing on its characteristics and future improvement directions. The agency plays a vital role in providing public services and implementing policies. Key findings highlight the need for collaborative efforts between government, private sector, civil society, and academia for effective management. The managerial system of I.P. ASP is centralized, emphasizing decision-making at higher levels. Efforts to enhance communication and training contribute to improving public services. Objectives for 2023-2025 include digitization to enhance service quality and accessibility. Achieving these goals will foster efficient, inclusive, and transparent governance, benefiting citizens.

Actualitatea şi importanţa cercetării. Managementul instituţiilor publice este esenţial pentru funcţionarea eficientă a sectorului guvernamental şi pentru satisfacerea nevoilor sociale. Acest proces implică coordonarea eforturilor umane în realizarea obiectivelor organizaţionale şi necesită abordări flexibile şi adaptabile la schimbările din mediul extern. Îmbunătăţirea capacităţii administrative a acestor instituţii este crucială pentru implementarea reformelor şi pentru furnizarea de servicii publice de calitate. Studiul se concentrează pe analiza procesului managerial în cadrul I.P. „Agenţia Servicii Publice", evidenţiind caracteristicile acestuia şi identificând direcţiile de acţiune viitoare pentru îmbunătăţire. Prin intermediul acestui proces, se urmăreşte nu doar identificarea problemelor, ci şi furnizarea de soluţii concrete orientate către obţinerea unor rezultate durabile şi aliniate cu obiectivele strategice ale organizaţiei. I.P. „Agenţia Servicii Publice" are un rol crucial în furnizarea de servicii publice pentru cetăţenii Republicii Moldova, punând mereu accentul pe satisfacerea necesităţilor publice şi pe angajarea personalului competent în concordanţă cu legislaţia în vigoare.

Scopul lucrării constă în analiza caracteristicilor şi perspectivelor sistemului managerial naţional, studiat atât la nivel de ţară, cât şi la nivel de instituţie publică (Instituţia Publică Agenţia Servicii Publice).

Instituţia Publică Agenţia Servicii Publice (I.P. ASP) este o instituţie fondată de Guvern, având ca obiectiv facilitarea şi eficientizarea procesului de furnizare a serviciilor publice. ASP desfăşoară proiecte pentru integrarea şi utilizarea resurselor

informaționale de stat, deținând drepturi exclusiviste privind furnizarea anumitor servicii informaționale și dezvoltarea de produse software de importanță statală. Misiunea agenției este de a coordona și organiza activitățile pentru asigurarea implementării politicilor publice în domeniile sale de competență.

Domeniile de competență ale ASP includ tehnologia informației, evidența de stat și resursele informaționale de stat, precum și reglementarea activității antreprenoriale și înregistrarea persoanelor juridice și fizice întreprinzători individuali. Agenția funcționează ca un ghișeu unic pentru prestarea serviciilor publice în domeniile sale de competență, contribuind la modernizarea și eficientizarea acestora.

În 2023, cele mai solicitate servicii prestate de ASP au fost eliberarea pașapoartelor (545.950 pașapoarte eliberate, în creștere cu 856 de unități față de anul precedent) și eliberarea buletinelor de identitate (225.846 buletine de identitate eliberate, în creștere cu 994 de unități față de anul precedent). Activitățile manageriale ale instituției diferă de cele ale întreprinderilor private, concentrându-se pe coordonarea eforturilor colective și asigurarea eficienței serviciilor publice.

Esența procesului managerial constă în coordonarea eforturilor umane prin combinații necesare, determinate de diviziunea și cooperarea muncii manageriale. Conducerea I.P. „Agenția Servicii Publice” se află în municipiul Chișinău, iar agenția se implică activ în programe de instruire externe și utilizează Platforma Guvernamentală de Instruire la Distanță pentru a dezvolta competențele angajaților.

Sistemul managerial al ASP utilizează instrumente adaptate specificului sectorului public pentru a asigura eficiența și realizarea obiectivelor organizaționale. Cu toate acestea, sunt necesare măsuri suplimentare pentru a motiva financiar și non-financiar angajații și pentru a consolida poziția ASP ca angajator competitiv pe piață.

Concluzii. Analiza sistemului managerial național și a celui din cadrul I.P. Agenția Servicii Publice relevă importanța acestuia în realizarea reformelor și schimbărilor în organizații și în societate. Un sistem managerial eficient necesită colaborarea între guvern, sectorul privat, societatea civilă și comunitatea academică. Aspectele culturale influențează modul în care sunt luate deciziile și sunt organizate organizațiile într-o țară, iar problemele asociate sistemului managerial sunt mai evidente în țările mai puțin dezvoltate. În cadrul I.P. Agenția Servicii Publice, procesul managerial este caracterizat de centralizare și de luarea deciziilor la nivel superior al ierarhiei. Comunicarea eficientă și instruirea continuă a personalului contribuie la îmbunătățirea serviciilor publice prestate de agenție. Obiectivele stabilite pentru perioada 2023-2025 vizează eficientizarea și îmbunătățirea calității serviciilor publice, inclusiv prin digitalizare. Dezvoltarea continuă a serviciilor electronice și îmbunătățirea accesului la acestea sunt priorități pentru agenție, cu scopul de a atinge un nivel de digitalizare de 75% până la sfârșitul anului 2025. Astfel, implementarea acestor obiective va contribui la consolidarea guvernării eficiente, incluzive și transparente, asigurând responsabilizarea autorităților și îmbunătățirea serviciilor publice în beneficiul cetățenilor.

Referinţe*:*

1. Legea nr.234 din 23.12.2021 cu privire la serviciile publice. Publicat:04-02-2022 Monitorul Oficial nr.34-38 art.34.
2. ANDRONICEANU, A. *Noutăţi în managementul public.* Bucureşti: Editura Universitară, 2010, 380 p.
3. BABIUC, M. *Managementul Resurselor Umane în Sectorul Public.* Bucureşti: Editura Universitară, 2016, 354 p.
4. BÂRGĂU, M. *Concepte esenţiale ale managementului strategic în sectorul public.* Universitatea Valahia din Târgovişte, 2010, 368p.
5. BRĂTIANU, C. *Managementul Naţional: Concepte şi Practici.* Bucureşti: Editura Economică, 2014, 253 p.

Recomandat
***Boris COREŢCHI**, dr., conf. univ.*