

## CUPRINS

### Capitolul I

<b>OBIECTIVE ȘI METODOLOGIE</b> .....	9
I.1. Obiectivele lucrării.....	9
I.2. Metodologia cercetării și cadru teoretic .....	11
I.3. Direcții de cercetare actuale în domeniul inovării sociale .....	17

### Capitolul II

#### **INOVAREA SOCIALĂ – SISTEME ȘI MODELE DE INOVARE**

<b>SOCIALĂ</b> .....	21
II.1. Inovarea socială – definirea unui concept în continuă expansiune.....	21
II.2. Sisteme de inovare socială – tipologie și metode de inovare, studiu comparativ .....	29
II.2.1. Tendințele actuale în domeniul cercetării științifice a inovării sociale.....	29
II.2.2. Dimensiuni și categorii ale inovării sociale .....	31
II.2.3. Inovarea în sectorul public – trăsături specifice. Inovarea colaborativă .....	34
II.3. Metode de inovare socială .....	41
II.3.1. Metode ale inovării în „Cartea Deschisă a Inovării”/ The Open Book of Innovation.....	41
II.3.2. Inovare socială – modelul Quebec .....	43
II.3.3. Metoda „cercetare-acțiune” în inovarea socială: Brigada Kafka .....	47
II.3.4. Inovarea socială în cadrul reglementărilor și strategiilor Uniunii Europene .....	48

### Capitolul III

#### **SERVICIUL PUBLIC – EVOLUȚIE ȘI ORGANIZARE ÎN CADRUL**

<b>COLECTIVITĂȚILOR LOCALE ÎN EUROPA</b> .....	55
III.1. Serviciul public în statele europene - Tipologie și clasificare.....	55
III.2. Regimuri de organizarea a serviciilor publice și a serviciilor sociale .....	57
III.3. Serviciul public în România .....	59
III.4. Aspecte privind regimul juridic specific și clasificarea serviciului public în România. Servicii publice în cadrul colectivităților locale.....	67
III.5. Tendințe semnificative în evoluția serviciului public în Europa.....	70

## Capitolul IV

### **REFORMA ÎN SERVICIUL PUBLIC: CONTEXT ȘI TENDINȚE**

<b>ACTUALE ÎN DEZVOLTAREA SERVICIILOR PUBLICE .....</b>	<b>74</b>
IV.1. Provocări contemporane și factori determinanți ai reformei administrației publice .....	74
IV.2. Modele de reformă în administrația publică: de la Noul Management Public la „Noul serviciu public (NSP)” .....	76
IV.3. Reforma serviciului public în Uniunea Europeană: de la crearea „serviciului universal” la serviciul public digital .....	82
IV.3.1. Reforma serviciilor poștale și serviciilor de comunicații electronice în UE: crearea și garantarea „serviciului universal” .....	83
IV.3.2. Reforma pentru crearea „serviciilor digitale”: Piața Digitală Unică și „Decada digitală” .....	91
IV.4. Reforma serviciului public în statele europene la nivelul administrației publice locale .....	102
IV.4.1. Categoriile de companii publice create de municipalități în statele europene .....	106
IV.4.2. Reorganizarea serviciilor publice locale: lecții învățate pentru viitor .....	113
IV.4.3. Reforma prin aplicarea noilor tehnologii: digitalizarea serviciilor publice în statele europene .....	114
IV.5. Reforma serviciului public în România .....	119
IV.5.1. Dimensiuni și etape ale reformei administrative în România .....	119
IV.5.2. Strategii de reformă a serviciului public în România .....	122
IV.5.3. Stadiul actual al reformei pentru digitalizarea serviciilor publice în România .....	130
IV.6. Inovare și reformă în serviciul public: două concepte complementare .....	140

## Capitolul V

### **UN MODEL COMPLEX DE ANALIZĂ A INTERACȚIUNII INOVĂRII SOCIALE ȘI REFORMEI SERVICIULUI PUBLIC .....**

<b>151</b>	
V.1. Inovarea normativă în serviciul public la nivel european: de la „serviciu universal” și „serviciu de interes economic general” la „serviciul public digital” .....	151
V.1.1. Crearea instrumentelor de măsurare a inovării sociale la nivel internațional .....	157
V.1.2. Instrumente de măsurare a inovării în sectorul public create de UE .....	164
V.2. Inovarea organizațională în serviciul public .....	170
V.3. Inovarea tehnologică în serviciul public .....	173

V.4. Nivelul de performanță atins în tranziția către digitalizare în serviciile publice.....	174
V.5. Categoriile de impact ale inovării în reforma serviciului public .....	179
V.6. Ecosistemul de inovare: servicii publice inteligente pentru comunități inteligente .....	188
V.7. Domenii de acțiune pentru crearea capacității de inovare în cadrul reformei din administrația publică.....	200
V.8. Identificarea cadrului de acțiune în documentele și strategiile de reformă ale administrației publice: <i>Strategia de Consolidare a Administrației Publice, Programul Național de Reformă</i> .....	205
<b>CONCLUZII</b> .....	214
<b>BIBLIOGRAFIE</b> .....	225