



CENTRUL DE ANALIZĂ ȘI PREVENIRE A CORUPȚIEI

CENTRE FOR THE ANALYSIS AND PREVENTION OF CORRUPTION

15 decembrie 2021, nr.095

**Domnului Dumitru Alaiba,
Președinte a Comisiei economie, buget și finanțe**

Stimate domnule Președinte,

Asociația Obștească „Centrul de Analiză și Prevenire a Corupției” (CAPC) a examinat proiectul de Lege cu privire la serviciile publice, inițiativă legislativă a Guvernului, înregistrat cu nr.304 din 07.09.2021.

Prin această scrisoare, Vă expediem Opinia AO ”CAPC” cu privire la proiectul de Lege nr.304 din 07.09.2021, cu remarci și recomandări pentru îmbunătățirea textului proiectului când va fi examinat de către comisia economie, buget și finanțe și dezbătut în Plenul Parlamentului.

Anexă: Opinia AO ”CAPC” cu privire la proiectul de Lege nr.304 din 07.09.2021

**Cu respect,
Viorel Pîrvan,
Coordonator proiecte CAPC**

Opinia AO ”CAPC” a fost elaborată în cadrul Proiectului „Cetățenii vorbesc: promovarea reformei democratice în interesul cetățenilor din Moldova”, implementat cu suportul Freedom House Moldova

OPINIE
asupra proiectului de Lege cu privire la serviciile publice
(inițiativă legislativă a Guvernului, înregistrat cu nr.304 din 07.09.2021)

Remarci generale

Conform notei informative, proiectul de Lege cu privire la serviciile publice a fost elaborat de Cancelaria de Stat, în calitate de autoritate responsabilă de asigurarea promovării politicii statului în domeniul modernizării serviciilor publice.

La elaborarea proiectului de Lege, Cancelaria de Stat a beneficiat de asistența proiectului UE „Sprijin în procesul de reformare a administrației publice” și de suportul I.P. „Agenția Servicii Publice” și I.P. „Agenția de Guvernare Electronică”, în calitate de instituții publice responsabile de implementarea politicii statului în domeniul prestării și modernizării serviciilor publice.

Scopul proiectului de Lege constă în crearea cadrului juridic pentru sistemul de prestare a serviciilor publice, asigurând accesibilitatea, calitatea și eficiența lor și include următoarele prevederi:

- reglementarea atribuțiilor autorităților responsabile de promovarea politicilor în domeniul prestării serviciilor publice;
- modalitatea de înființare și desființare, înregistrarea de stat a serviciilor publice, cerințe generale pentru elaborarea și aprobarea regulamentelor de prestare a serviciilor publice,
- modalitatea și formele de prestare a serviciilor publice, suspendarea și refuzul prestării serviciului public;
- drepturile și obligațiile prestatorilor și beneficiarilor de servicii publice;
- principiile și competențele de monitorizare a calității serviciilor publice prestate și exercitarea controlului.

Autorii susțin că, prin adoptarea Legii cu privire la serviciile publice, modernizarea acestui domeniu important va deveni una dintre prioritățile de bază ale statului. În opinia autorilor, viitoarea lege va genera o regândire și transformare a modalității și formei de prestare a serviciilor publice, cu accent pe prestarea serviciilor publice în format electronic.

Remarci de concept

Proiectul de lege are ca obiect de reglementare serviciile publice - un domeniu foarte important și specific al dreptului public în general și dreptului administrativ în special.

Potrivit prevederilor art.25 din Legea nr.100/2017 cu privire la actele normative, elaborarea proiectelor actelor normative este precedată, în funcție de importanța și complexitatea proiectelor respective, de efectuarea studiilor de cercetare în scopul fundamentării necesității sau lipsei acesteia privind inițierea elaborării unui act normativ. Studiile de cercetare se efectuează pentru cunoașterea temeinică a realităților social-economice ce urmează a fi reglementate, a cadrului normativ relevant, a reglementărilor similare în legislația altor state, inclusiv a țărilor Uniunii Europene.

Autorii proiectului relatează în nota informativă că au fost efectuate studii de cercetare în urma cărora s-a constatat necesitatea elaborării proiectului de lege, fiind subliniat rolul cheie al serviciilor publice în dezvoltarea societății moderne.

Reieșind din cercetările efectuate, nivelul de calitate și eficiență al prestării serviciilor publice au o poziție importantă în asigurarea unității sociale și teritoriale prin structurarea, ordonarea și uniformizarea modalităților și formelor de prestare a serviciilor publice, indiferent de locația beneficiarului. Legislația în vigoare care guvernează relațiile sociale în domeniul prestării serviciilor publice este reprezentată de o serie de acte normative de diferite niveluri. Totodată, analiza legislației în acest domeniu a arătat lipsa de claritate în definirea noțiunilor de bază aferente acestui domeniu, absența unei abordări unificate a reglementării acestei sfere și absența normelor juridice, care ar stipula reguli de comportament ale beneficiarilor și prestatorilor de servicii publice, precum și drepturile și obligațiile acestora. Pentru solutionarea acestor deficiente, s-a constatat necesitatea elaborării unei legi cadru care ar reglementa relațiile sociale în domeniul prestării serviciilor publice, ținând cont de drepturile și obligațiile participanților la aceste relații și de extinderea constantă a gamei de servicii publice oferite cetățenilor și mediului de afaceri.

În urma examinării proiectului de lege, constatăm că conținutul acestuia are un obiect de reglementare mult mai îngust decât cel enunțat de autori în nota informativă și se referă la prestarea doar a unor servicii publice. Or, un șir de servicii publice nu-și găsesc reflectare în proiectul propus spre examinare Parlamentului.

Nu este clar care sunt raporturile proiectului de lege cu actele normative care reglementează serviciile prestate din numele statului: serviciile publice de gospodărie comunală, serviciile notariale, serviciile privind asistența juridică prestată de avocat, serviciile asistenței juridice garantate de stat, serviciile mediatorului, serviciile executorului judecătoresc, etc.

Din conținutul proiectului de lege observăm că limbajul normativ își pierde legătura nemijlocită cu gândirea juridică de specialitate și relația cu sistemul juridic de specialitate. În acest sens, menționăm că pentru a evita formulări echivoce sau chiar neinteligibile, autorul proiectului de lege trebuie să țină cont de particularitățile limbajului de specialitate, ceea ce în cazul proiectului dat nu a fost respectat. Prin urmare, considerăm necesară efectuarea expertizei lingvistice, care are menirea de a contribui la asigurarea utilizării corecte a terminologiei și la perfecționarea limbajului actului normativ. La fel, considerăm oportună efectuarea și expertizei juridice conform art.37 din Legea nr.100/2017.

În plus, subliniem faptul că proiectul de lege nu conține reglementări privind descentralizarea serviciilor publice, precum și alte aspecte de interes local, prevăzute de Constituție.

Remarci detaliate

1. În scopul clarității și pentru a se evita eventuale probleme de interpretare, termenii noi utilizați în textul actului normativ (art.2 din proiect) trebuie să țină cont de particularitățile limbajului de specialitate, precum și de stilul juridic. Astfel:

- La definirea noțiunii de „servicii publice proactive” textul este unul narativ, se utilizează foarte des expresia „servicii publice”.
- În textul noțiunii „eveniment de viață” nu este clară utilizarea cuvântului „experiență”.
- La definirea noțiunii „Registrul de stat al serviciilor publice” nu s-a luat în considerație că noțiunea „registru” și definirea acesteia se conține în art.3 din Legea nr.71/2007 cu privire la registre, prevederile căreia se extind asupra tuturor tipurilor de registre, indiferent de forma de proprietate și modul de ținere a acestora.

- Cu referire la noțiunea „*prestator de servicii publice*”, reieșind din semnificația acestei noțiuni, rămîne a fi neclar dacă se aplică și în cazul serviciilor comunale sau altor servicii precum cele juridice (avocați, executori judecătorești, etc.).
- La noțiunea „*centru multifuncțional de prestare a serviciilor publice*” textul „*de eliberare a rezultatelor prestării serviciilor publice*” generează diferite interpretări și necesită a fi substituită printr-o expresie specifică obiectului de reglementare a actului normativ, care trebuie să decurgă cu claritate din text.

Este important de a sublinia că termenii trebuie utilizați cu semnificația lor obișnuită. În cazul în care un cuvînt are în limbajul juridic un sens diferit de cel din limbajul curent sau tehnic, fraza trebuie formulată în așa mod ca să fie evitată orice ambiguitate. În plus, trebuie verificată unitatea terminologică în raport cu conținutul propriu-zis al actului. Cu alte cuvinte, nu trebuie să existe contradicții în cuprinsul actului. Definițiile trebuie respectate în ansamblul actului. Acestea trebuie utilizate în mod uniform, iar conținutul nu trebuie să se îndepărteze de la înțelesul general care îi este atribuit respectivului termen sau sintagmă.

2. La art.3:

- Norma de la alin.(1) este una generală, care depășește obiectul de reglementare a proiectului de lege și prin urmare recomandăm excluderea normei de la alin.(1) al art.3.
- Alin.(3) prevede că „*Dispozițiile prezentei legi se aplică în privința înființării, desființării și prestării serviciilor publice de către autoritățile publice autonome față de Guvern și responsabile față de Parlament în măsura în care nu contravin prevederilor actelor normative speciale care reglementează competențele și activitatea autorităților respective.*” Reieșind din prevederile acestui alineat, pentru respectarea condițiilor clarității și preciziei, considerăm necesar de a stabili expres în proiectul de lege, care sunt autoritățile publice autonome față de Guvern și responsabile față de Parlament. Această concretizare este necesară reieșind și din prevederile de la pct.7) lit.c) al art.2 din proiect unde este definită noțiunea de „*prestator de servicii publice*”. Ca remarcă, pentru a degreva conținutul actului normativ, aceste concretizări pot fi expuse în anexă, parte integrantă a proiectului de lege.
- Norma de la lit.b) al alin.(4) referitor la „*serviciile comerciale*” este una confuză, care poate genera riscuri la aplicarea eficientă în practică. La fel, notăm neclaritatea în ce privește includerea textului „*desfășurate în mod concurențial*”.
- La lit.c) abrevierea „*etc*” se va exclude și se va indica expres toate serviciile conexe prestate beneficiarilor de servicii publice.
- Norma de la lit.e) este una declarativă și necesită a fi dezvoltată în proiectul legii pentru claritate.

În proiectul de lege trebuie să fie specificat concret/expres categoriile de servicii publice asupra cărora nu se aplică dispozițiile legii. Nu este clar dacă prevederile legii se aplică sau nu multiplelor autorități publice precum: Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică, Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației, Comisia Electorală Centrală, Banca Națională a Moldovei, Serviciul de Informații și Securitate, alte autorități publice.

3. Propunem revizuirea tuturor principiilor de prestare a serviciilor publice (alin.(1) al art.4) și redactarea textului acestora, întru respectarea criteriului de calitate/claritate a legii și pentru excluderea neclarităților și diferitelor interpretări.

- **Principiul legalității** (lit.a)) reprezintă regula esențială care impune respectarea legii fundamentale și a celorlalte acte normative existente de către toate organele de stat, de toate persoanele juridice de drept public sau privat și de toți cetățenii. Pornind de la această regulă,

cuvîntul „trebuie” se va exclude, iar textul „în conformitate cu legea și alte acte normative”, precum și textul „nu poate fi contrară scopului”, se vor înlocui cu expresii specifice acestui principiu. Propunem a exclude și textul „personalul centrelor unificate de prestare a serviciilor publice”, dat fiind faptul că această categorie de personal face parte din personalul prestatorilor de servicii publice.

- Propunem excluderea cuvîntului „trebuie” din *principiul centrarea pe beneficiarul de servicii publice* (lit.f)), iar textul „ținînd cont de următoarele așteptări de bază” necesită a fi revizuit, ținînd cont de caracterul public al actului normativ.
- Cu referire la *principiul prestarea serviciilor publice în formă electronică în mod implicit* (lit.g)), expresiile „ori de cîte ori este cazul” și „cel puțin” nu sunt specifice actelor normative și prin urmare se vor înlocui cu expresii caracteristice caracterului public, obligatoriu al actului normativ.
- Descrierea *principiului omnicanalitatea în prestarea serviciilor publice* (lit.i)) repetă elementele caracteristice principiului calității (lit.d)) referitor la prestarea serviciilor prin diversificarea canalelor de acces. În acest context considerăm important de a exclude eventualele dublări și de a face distincții clare între principii.
- La *principiul proporționalitatea* (lit.k)) cuvîntul „trebuie” se va exclude, iar expresia „ce urmează a fi prezentate” se va înlocui cu o expresie cu caracter obligatoriu.
- Textul *principiului incluziunea și accesibilitatea* (lit.o)) nu corespunde criteriului de calitate/claritate a legii și prin urmare necesită a fi revăzut.

Suntem de părere că principiile stabilite în proiectul de lege urmează a fi revizuite, unele chiar excluse, deoarece sunt incerte din punct de vedere juridic și ar fi mai mult niște cerințe tehnice. În plus, la instituirea unui serviciu public trebuie să se urmărească în mod prioritar accesibilitatea, comoditatea și eficiența pentru orice cetățean, indiferent de locul aflării, doar ulterior formatul electronic (formatul electronic nu poate fi scop în sine, ci doar un instrument pentru asigurarea principiului subsidiarității).

De menționat că includerea în lege a unor principii pe care se întemeiază activitatea de prestare a serviciilor publice nu presupune necesitatea explicării acestora. Principiile urmează a fi expuse fără desfășurarea înțeleșului acestor principii, or acest procedeu este de competența instanțelor de judecată, care vor verifica legalitatea prestării serviciilor publice. Pentru claritate și pentru a exclude orice confuzie normativă, sugerăm expunerea art.4 alin.(1) în redacție nouă, în care să fie indicate principiile, fără a fi definite.

4. Expresia „prestatorilor de servicii publice străini” din art.5 alin.(2) nu este clară. Autorii proiectului de lege nu explică și clarifică cine sunt acești ”străini”. Pentru a evita diferite interpretări, norma urmează să fie revăzută, cu precizarea în textul proiectului ce se înțelege prin prestatori de servicii publice străini.

5. Considerăm oportun de a revizui și preciza competențele Guvernului de la art.6:

- La lit.c) este necesar de a concretiza că Guvernul are competența de a institui, modifica și desființa serviciile publice din sfera de competență a Guvernului, deoarece la nivel local Guvernul nu poate gestiona un șir de servicii publice, reieșind din principiul autonomiei locale.
- La lit.h) textul „alți prestatori de servicii publice” nu corespunde criteriului de calitate/claritate a legii, ceea ce ar putea avea ca efect apariția unor probleme de aplicabilitate a normei. În speță, recomandăm de a indica expres care sunt alți prestatori de servicii publice.

- La lit.j) norma este una declarativă. Textul „îndeplinește alte atribuții în domeniul serviciilor publice” este neclar și creează diferite interpretări, inclusiv generează efecte coruptibile cu referire la îndeplinirea atribuțiilor. Prin urmare, aceste alte atribuții necesită a fi arătate expres în proiectul legii.

6. La lit.e) din art.7 norma „îndeplinește alte atribuții în domeniul modernizării serviciilor publice, în conformitate cu prezenta lege sau alte acte normative aplicabile” reprezintă o normă neclară, cu înalt risc de coruptibilitate, fiind și o normă declarativă. Este dificil / imposibil de stabilit actul normativ sau norma legală la care se face trimitere. Din aceste motive, norma urmează a fi revăzută sau autorii trebuie să indice expres actele normative la care se face referință.

Pentru a asigura transparența și condiția clarității, precum și încrederea publicului în instituțiile statului, pentru a exclude fenomenul corupției, considerăm necesar de a revizui / completa prevederile art.7 din proiect pentru a indica expres autoritatea publică care este responsabilă de promovarea politicilor în domeniul modernizării serviciilor publice.

7. În textul dispoziției introductive din art.8 cuvintele „și altă” necesită a fi excluse, dat fiind faptul că generează neclarități și nu corespunde stilului normelor juridice. Totodată:

- La lit.a) textul se va completa cu competența de elaborare a proiectelor actelor normative care prevăd înființarea unor servicii publice noi.
- La lit.f) expresia „depășite de timp” urmează a fi revăzută, deoarece nu corespunde stilului juridic și poate în consecință genera neclarități și diferite interpretări.
- La lit.h) expresia „și alte atribuții aferente” este neclară și creează diferite interpretări, inclusiv generează efecte coruptibile cu referire la îndeplinirea atribuțiilor ministerelor și autorităților administrative centrale subordonate Guvernului. Prin urmare, considerăm necesar de a arăta expres în proiectul legii toate aceste atribuții aferente.

Autorii urmează să completeze proiectul de lege cu prevederi exprese ce țin de competențele autorităților publice autonome aflate sub control parlamentar și competențele autorităților publice din UTA Găgăuzia în domeniul serviciilor publice.

De asemenea, autorii urmează să clarifice în textul proiectului care va fi procedura (judiciară de drept comun sau judiciară specializată) în cazul litigiilor dintre prestatori și beneficiarii de servicii publice.

8. La art.9 alin.(1) lit.i) și la alin.(2) lit.g) expresiile „îndeplinește alte atribuții” sunt neclare și creează diferite interpretări, inclusiv generează efecte coruptibile cu referire la îndeplinirea atribuțiilor autorității deliberative și autorității executive ale autorităților administrației publice locale în domeniul serviciilor publice de care sunt responsabile în teritoriul administrat. În speță, considerăm necesar de a indica expres în proiectul legii toate atribuțiile.

Ca remarcă generală subliniem că redacția actuală urmează a fi revăzută și conformată principiilor și standardelor privind asigurarea autonomiei locale și descentralizării administrative. Or, la nivel local se prestează servicii publice rezultate din atribuțiile proprii descentralizate către administrația publică locală, precum și din atribuțiile delegate (în privința acestora proiectul nu cuprinde nici o reglementare), care au regimuri juridice diferite. De asemenea, trebuie de ținut cont că la nivel local serviciile publice se prestează de către consiliul local, primar, secretar, subdiviziunile de asistență socială, etc.

Principiile autonomiei locale și descentralizării serviciilor publice urmează să fie luate în considerație și la reglementarea serviciilor prestate la nivel local prin intermediul ”Ghișeului unic” (art.16 din proiectul de lege).

9. În textul dispoziției introductive din art.10 expresia „și altor” necesită a fi exclusă, dat fiind faptul că generează neclarități și nu corespunde stilului normelor juridice.

10. Considerăm necesar de a exclude norma alin.(3) din art.11, deoarece norma este confuză și generează diferite interpretări, inclusiv coruptibile în ceea ce ține de interzicerea prestării serviciilor publice care nu sunt incluse în Registrul de stat al serviciilor publice. Sugerăm ca aceste servicii să fie incluse în Registru pe măsura apariției instituționalizării unui serviciu public nou. Propunerea de completare a Registrului menționat cu orice serviciu nou trebuie să fie însoțită de ajustarea și de completarea cadrului normativ în vigoare cu prevederi procedurale și materiale suficiente pentru ca reglementarea propusă prin actul permisiv să corespundă principiilor și rigorilor legii.

11. La art.12 alin.(4) cuvintele „sau ale Guvernului” se vor substitui prin cuvintele „și/sau ale Guvernului”.

12. În ce privește art.13:

- La alin.(1) în textul dispoziției introductive cuvintele „trebuie să cuprindă” se vor substitui prin cuvintele „va cuprinde”.
- La lit.b) expresia „după caz” generează confuzii și diferite interpretări, inclusiv coruptibile și prin urmare se va exclude.
- La alin.(2) expresia „poate conține” urmează a fi revizuită/exclusă. Or, legea trebuie să stabilească expres toate cerințele/compartimentele pentru a nu crea neclarități și diferite interpretări.

13. Norma alin.(4) din art.15 trezește îndoieli, neclarități, deoarece este evident că fără prezentarea documentelor solicitate (importante) serviciul public nu poate fi prestat. Prin urmare, fiecare ar trebui să răspundă reieșind din competențele pe care le au.

14. În ce privește Portalul unic al serviciilor publice (art.19 din proiect) nu este clar mecanismul creării acestuia la nivel local, resursele, inclusiv dacă structura centrală responsabilă are servicii desconcentrate în teritoriu. Nu este clar dacă administrația publică locală va putea utiliza resursele din Portalul unic pentru necesități locale. Proiectul de lege nu face claritate și nu dă răspuns la aceste întrebări. Pentru un spor de claritate normativă, considerăm că proiectul de lege necesită a fi completat cu reglementări clare de aplicare a guvernării electronice atât la nivel central, cât și la nivel local.

15. La art.21 din proiect considerăm necesar de a indica expres temeiurile de suspendare a prestării serviciului public. În plus, considerăm că dispozițiile articolului trebuie să se refere doar la suspendarea serviciilor publice electronice, iar temeiurile de suspendare a unui serviciu public în general rezultă din specificul acestuia, fiind reglementate de normele speciale.

16. La art.22 alin.(2) autorii urmează să reglementeze și situația de expediere ”pe hîrtie” a refuzului de prestare a serviciului public cînd serviciul este prestat în această modalitate și nu în format electronic. Aceste reglementări sunt necesare și prin prizma începerii/curgerii termenului de contestare a refuzului respectiv.

17. În lipsa precizării în proiectul de lege sau într-un act normativ subordonat legii a evenimentelor de viață care pot duce la prestarea serviciilor publice ”proactive”, prevederile din art.23 rămîn a fi inaplicabile sau interpretabile de cei care vor aplica legea în practică.

18. Articolul 30 din proiect reglementează dispoziții cu privire la răspunderea pentru încălcarea actelor normative privind serviciile publice. Potrivit cerințelor de elaborare a actelor normative, stabilite de Legea nr.100/2017 cu privire la actele normative, dispozițiile care cuprind reglementări privind răspunderea se grupează, de regulă, în ultima parte a actului normativ din dispozițiile de

conținut, adică înaintea dispozițiilor finale și tranzitorii. În speță, propunem inserarea art.30 la dispozițiile de conținut din Capitolul VI al proiectului de lege, iar denumirea Capitolului VII se va expune într-o nouă redacție.

Totodată, recomandăm de a expune textul „răspund, în condițiile legii, disciplinar, civil, contravențional sau penal, după caz, pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a activității administrative legate de prestarea serviciilor publice, în conformitate cu prezenta lege și actele normative subsecvente acesteia, precum și pentru divulgarea, în procesul prestării serviciilor publice, a informațiilor oficiale cu accesibilitate limitată” în redacție nouă, pentru a fi în corespundere cu normele legale în vigoare. Propunem următoarea redacție: *„răspund, în condițiile legii, disciplinar, material, patrimonial, contravențional sau penal, după caz, pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a atribuțiilor privind prestarea serviciilor publice, în conformitate cu legislația în vigoare”*.

19. Pornind de la termenul indicat în dispozițiile finale, în care sunt incluse reglementări privind obligația autorităților responsabile de a executa actul normativ, de a întreprinde măsurile și de a realiza procedurile necesare executării, precum și adoptarea/aprobarea unor norme de aplicare, constituirea unor organe sau instituții, considerăm necesar de a completa la final proiectul legii cu dispoziții tranzitorii.

Concluzii

În urma examinării proiectului de Lege cu privire la serviciile publice au fost depistate un șir de neclarități cu privire la normele juridice în domeniul serviciilor publice, lipsă de claritate în definirea noțiunilor de bază aferente acestui domeniu, absența unei abordări unificate a reglementării acestei sfere și absența normelor juridice primare, care ar stipula reguli de comportament ale beneficiarilor și prestatorilor de servicii publice, precum și drepturile și obligațiile acestora.

Pentru a asigura normelor juridice o înțelegere mai bună și o aplicare corectă este esențial ca redactarea actelor normative să fie una de calitate. Actele normative adoptate de către autoritățile competente trebuie să fie redactate în mod inteligibil și unitar în conformitate cu principiile uniforme de prezentare și de tehnică legislativă, astfel încât cetățenii și operatorii economici să-și poată cunoaște drepturile și obligațiile, iar instanțele judecătorești să poată asigura respectarea lor.

De asemenea, o atenție sporită trebuie acordată încadrării normelor din proiect în sistemul juridic existent, care reglementează prestarea serviciilor publice, pentru a exclude orice contradicție, neclaritate și confuzii juridice. În plus, trebuie verificată unitatea terminologică în raport cu conținutul propriu-zis al actului. Cu alte cuvinte, nu trebuie să existe contradicții în cuprinsul actului.

În consecință, considerăm necesar revizuirea textului proiectului de lege din punct de vedere conceptual și al tehnicii legislative pentru a corespunde celor trei criterii de calitate – accesibilitate, previzibilitate și claritate.