

CONSIDERAȚII GENERALE PRIVIND EVALUAREA PERFORMANȚELOR SERVICIILOR PUBLICE LOCALE

Denis JELIMALAI,
secretarul I,
Ambasada Republicii Moldova on România

SUMMARY

One of the efficient mechanism based on objective indicators, aimed at determination the quality of local public services, represents their evaluation performances. Thus the evaluation of performances is meant to know the real situation of every local public service type, giving the possibility to defact the weak points and to know the beneficiary is attitude concerning the chosen solutions and the evolution of necessities which they express, which gives the possibility to reorientate and provide coherence of the respective local public service.

Unul dintre mecanismele eficiente, bazate pe indicatori obiectivi, creat on vederea determinării calității serviciilor publice locale, este evaluarea performanțelor acestora. Destinată cunoașterii situației reale a fiecărui tip de serviciu public local, ea oferă posibilitatea de a se detecta mai rapid eventualele puncte slabe, precum și de a se observa reacțiile beneficiarilor față de soluțiile alese și evoluția necesităților pe care le exprimă. Astfel sunt posibile reorientarea și asigurarea coerenței activității respectivului serviciu public local.

Evaluarea performanțelor per-

mite:

eficientizarea controlului autorităților publice locale asupra gestionării serviciilor publice locale; luarea deciziilor adecvate pentru a pune on practică politicile adoptate; generează un control efectiv al autorităților locale asupra gestionării serviciilor publice locale de care sunt responsabile, deoarece favorizează adoptarea deciziilor bazate pe opțiunile politice și administrative anterioare. Utilizarea indicatorilor de performanță are o influență certă asupra comportamentului factorilor politici pentru că permite definirea ciclurilor economici și fixarea priorităților.

Aceste informații sunt foarte utile atunci când factorii politici trebuie:

- să stabilească modalitatea de gestionare a serviciilor publice locale;
- să verifice oportunitatea cedării acelei gestiuni unor întreprinderi private sau locul menținerii unei gestiuni directe (mai ales, în cazul verificării oportunității concesiunii unui serviciu sau detrimentul producerii proprii).

Alegerea acestor întreprinderi, reînnoirea contractului sau revocarea lui, trebuie să se bazeze pe rezultatele gestionării și pe compararea acestor rezultate cu cele obținute de serviciile publice locale, efectuate în condiții analoge.

Transparența favorizează acțiunile publice și colaborarea cu beneficiarii

Evaluarea performanței serviciilor publice locale favorizează transparența acțiunii publice, performanță în cazul serviciilor publice locale, vizând îmbunătățirea prestației și calității, ținând seama de exigențele beneficiarilor și necesitățile:

- o mai bună informare a acestora;
- asocierea lor în procesul de dezvoltare și diversificare a cererii de servicii publice locale.

Evaluarea performanței serviciilor publice locale și politica de informare a cetățenilor reprezintă două acțiuni care se susțin reciproc, deoarece cetățenilor li se furnizează informații privind:

- serviciile disponibile;
- scopurile și costurile acestora;
- modul de utilizare a banilor încasați în urma impozitelor și taxelor locale;
- rezultatele obținute.

Aceste informații permit cetățenilor să exercite o influență concretă și corectă

asupra furnizării serviciilor publice locale și generează un feedback din partea beneficiarilor, în rezultatul cărora va crește calitatea acestor servicii.

Evaluarea performanței serviciilor publice locale servește intereselor prestatorilor, aleșilor locali și cetățenilor, ceea ce contribuie la dezvoltarea democrației locale.

Noțiunea de performanță aplicabilă serviciilor publice locale

Înainte de a defini noțiunea de performanță în cazul serviciilor publice locale trebuie să se găsească răspuns la următoarele două Chestiuni:

* dacă pot fi utilizate aceleași criterii de performanță pentru serviciile publice locale și pentru întreprinderile private, sau, dimpotrivă, trebuie căutată o metodă total diferită;

* dacă este posibilă adoptarea aceleiași metode de analiză în pofida marii diversități de domenii ale serviciilor publice locale.

Trebuie de avut în vedere rolul și locul serviciilor publice locale în societate, știindu-se că acestea favorizează, în mod direct sau indirect, dezvoltarea economică și bunăstarea socială.

Din acest punct de vedere, serviciile publice locale se situează la hotarul dintre logica concurențială și logica socială, și este necesară stabilirea unui echilibru care să permită conjugarea logicii concurențiale cu cea socială, percepute adesea ca forțe contradictorii.

Logica concurențială se aplică serviciilor publice locale de natură comercială și industrială. Pentru aceasta, întreprinderile private care pot furniza aceleași servicii necesită din partea autorităților locale o gestionare

bazată pe:

- criteriul rentabilității;
- o bună tă țire a calității prestațiilor.

E de notat că din ce în ce mai des cetățenii compară calitatea vieții din colectivitatea în care locuiesc cu aceea din colectivitatea din: aceeași regiune, același stat (alte state).

Astfel putem spune că serviciile publice locale se găsesc în competiție între ele, ori-care ar fi natura lor, dar nu trebuie să se uite rolul de coeziune socială pe care trebuie să-l joace.

Rentabilitatea, atunci când este considerată ca scop final, intră în conflict cu logica socială.

Logica socială reiese din faptul că pentru a nu-și diminua rolul, serviciile publice locale trebuie să se bazeze pe valoarea solidarității, ca alegerea cantității și naturii prestațiilor să fie dictată de interesul general și nu de profit.

Aceasta nu înseamnă că logica concurențială și logica socială sunt în contradicție, ci pur și simplu, că e necesară realizarea unui echilibru între rentabilitate și valoarea solidarității.

În cazul întreprinderilor care urmăresc numai obținere de profit, criteriile de performanță se bazează pe trei principii: eficacitate, eficiență, economie.

În cazul serviciilor publice locale undeplinirea aceluiași criterii de performanță se analizează în funcție de parametrii avantajului social și detrimentul celui economic.

Optimizarea performanței serviciilor publice locale se bazează pe:

- evaluarea corectă a nevoilor cetățenilor;

- determinarea obiectivelor și programelor, corelate cu nevoile constante;

- realizarea unei calități a prestațiilor, apropiate de nevoile beneficiarilor;

- asigurarea celei mai bune productivități și a celui mai mic preț în furnizarea acelor prestații.

Acesta presupune utilizarea indicatorilor de performanță care permit:

- * aprecierea situației serviciilor publice locale;

- * urmărirea evoluției lor în timp și în spațiu.

O metodologie care să se bazeze pe adoptare de indicatori de performanță uniformi pentru un serviciu sau categorii de servicii publice locale poate să răspundă ansamblului acestor exigențe.

Din considerentele expuse tragem concluzia că performanța serviciilor publice locale nu va fi definită și evaluată după modelul utilizat în cazul întreprinderilor din sectorul privat. În cazul serviciilor publice locale, performanța va fi atinsă în funcție de realizarea echilibrului optim dintre două imperative, fiindu-se cont de:

- respectarea constrângerilor financiare;

- satisfacerea cât mai completă a nevoilor și așteptărilor cetățenilor beneficiari.

Acest echilibru nu va fi fixat în mod abstract, fiind de competența responsabililor politici de a-l determina, în dependență de situația specifică a fiecărei comunități locale.

Cerințele unui sistem eficace de evaluare a performanței serviciilor publice locale

Folosirea unui sistem de evaluare a performanței serviciilor publice locale

nu va putea atinge scopul, fără a fi respectate următoarele condiții:

1. Existența unui cadru de referință general care să conțină un șir de definiții comune a indicatorilor de performanță și o metodologie de aplicare a lor fără care sunt imposibile măsurile comparabile on timp și spațiu.

2. Adaptarea metodelor de analiză la:

- multitudinea de servicii publice locale;
- diversitatea colectivităților teritoriale și a contextului on care se află.

3. Aplicarea on practică a evaluării performanței serviciilor publice locale prin efectuarea acestei evaluări de către autoritățile publice locale (la propria inițiativă sau fiind obligate).

4. Aplicarea sistemului constantă on timp, iar informațiile asupra evaluărilor periodice, corecte și exhaustive.

5. Stabilirea unui sistem de monitorizare, asistență și consultanță la nivel național sau regional, deoarece complexitatea evaluării și mijloacele (tehnice și financiare) necesare pot depăși posibilitățile colectivităților interesate.

Indicatorii de performanță – mijloace obiective pentru evaluarea serviciilor publice locale. Definiția și caracteristicile indicatorilor de performanță

De fapt, un indicator este expresia numerică (traducerea cifrei) a unei măsurări. Uneori, acesta se poate prezenta sub forma unui parametru, exprimat prin da sau nu, alteori printr-un scurt calificativ, care definește serviciul public respectiv.

Indicatorii de performanță se utilizează pentru a evalua rezultatele unei activități și, on același timp, pentru

a exprima acest rezultat de ex. on termeni de: volum și calitate a prestației, eficiență, eficacitate, rentabilitate.

Indicatorii de performanță reflectă anumite aspecte particulare ale performanței, datorită faptului că:

- pot fi măsurați sau evaluați on mod strict;
- sunt primiți și calculați on mod regulat (on general, cu un cost rezonabil);
- sunt comparabili on timp.

Sursele de informare posibile pentru elaborarea indicatorilor de performanță

Pentru elaborarea indicatorilor de performanță se pot utiliza datele existente. De multe ori însă, sunt necesare informații noi:

a) Date referitoare la necesarul de servicii publice locale. De obicei aceste date se conțin on informațiile utilizate, on mod curent, on scopuri de planificare, control al producției, la calculul tarifelor.

b) Date referitoare la rezultat. Informații statistice curente. Datele statistice au avantajul de a fi bine definite, comparabile la nivel național sau regional și de a fi stocate on baza de date. Ele necesită uneori anumite corectări pentru a fi suficient de precise, dacă se dorește utilizarea acestora drept indicatori de performanță.

- Chestionare

Fiind una dintre cele mai frecvente surse de informație, chestionarele trebuie, totuși, să fie elaborate cu atenție. Cea mai mică schimbare on formularea întrebărilor poate modifica complet rezultatele.

- Anchetele speciale

On general, prin anchete speciale

urmează a fi studiate efectele asupra societății on ansamblul ei on diverse domenii, cum ar fi:

- dezvoltarea copiilor;
- posibilitatea părinților de a lucra;
- oncasările din impozitul pe venit, obținute de autoritățile locale;
- egalitatea șanselor de reușită ale bărbaților și femeilor on carieră.

c) Datele referitoare la resursele alocate:

- costuri

On general, on sistemele de contabilitate informațiile referitoare la costuri sont structurate astfel, oncot să

ocupare a timpului de muncă, pe activități; on astfel de cazuri, calculele sont foarte exacte.

d) variabile legate de mediu

On cadrul elaborării de indicatori de performanță se poate recurge și la variabile legate de mediu (calitatea apei, zgomotul produs de circulația automobilelor și transportul on comun); informațiile de ordin demografic (numărul de salariați sau medici la 1000 de locuitori) constituie alt tip de variabilă posibilă.

e) alte date

E de notat că on administrație, on sistemele de urmărire financiară, on anumite studii particulare pot fe găsite asemenea informații, care se referă la:

- natura serviciului furnizat (gratuit/plătit, obligatoriu/facultativ);
- informații despre natura prestatorului (public/privat);
- cifra de afaceri/alți indicatori de gestiune financiară;
- informații asupra prețurilor și tarifelor serviciilor publice locale.

permită o urmărire bugetară on funcție de depar-tamente, salarii și cheltuieli. Datorită faptului că indicatorii de performanță se raportează la o sursă sau la o activitate, cheltuielile vor fi atașate la activitățile sau la serviciile pe care le finanțează sau la obiectivele, on vederea cărora au fost angajate.

- alocarea resurselor

Ca și on cazul cheltuielilor, personalul trebuie atașat la activitatea sau la serviciul pe care ol asigură și nu la depar-tamentul căruia oi aparține. On acest scop, s-ar putea utiliza metode prin care să se urmărească gradul de

BIBLIOGRAFIE

1. George Frederickson, Jocelyn M. Johnston. Public Management Reform and Innovation, University of Alabama Press, 1999.
2. Frederickson, H G. Comparing the Reinventing Government with the New Public Administration, Public Administration Review, vol.56, nr.3, 1996.
3. Pollit Christopher, Bouckaert Geert. Public Management Reform, a Com-