

CONSIDERAȚII ALE SISTEMULUI SERVICIILOR PUBLICE DIN MUNICIPIUL BOTOȘANI PRIN PRISMA REFORMĂRII ADMINISTRAȚIEI PUBLICE

CONSIDERATIONS OF THE PUBLIC SERVICES SYSTEM IN THE BOTOSAN MUNICIPIY THROUGH THE PRISM OF PUBLIC ADMINISTRATION REFORM

[https://doi.org/10.52327/1813-8489.2021.2\(110\).12](https://doi.org/10.52327/1813-8489.2021.2(110).12)

CZU: 351(498)

Sorin BRADU,
doctorand, Academia de Administrare Publică

SUMMARY

The local public administration is the one that plays the most important role in the organization and management of public services, given the fact that it knows the needs of the citizens most closely. The important scientific problem consists in the scientific substantiation of the responsibilities of the public administration in the organization and modernization of the public services. This fact may lead to the clarification of the role of public administration provider in the conditions of more and more intense involvement of the private sector in the management of public services. This clarification is necessary in order to identify ways to apply modern methods of development and efficiency of public services in Botosani.

Keywords: public administration, public service management, public administrative reform, private sector, modern methods.

REZUMAT

Administrația publică locală este cea care joacă rolul cel mai important în organizarea și gestionarea serviciilor publice, dat fiind faptul că anume ea cunoaște cel mai îndeaproape necesitățile cetățenilor. Problema științifică importantă constă în fundamentarea științifică a responsabilităților administrației publice în organizarea și modernizarea serviciilor publice. Acest fapt poate conduce la clarificarea rolului de prestator al administrației publice în condițiile implicării tot mai intense a sectorului privat în gestiunea de servicii publice, clarificare necesară în vederea identificării căilor de aplicare a metodelor moderne de dezvoltare și eficientizare a serviciilor publice din Municipiul Botoșani.

Cuvinte-cheie: administrație publică, gestionarea serviciilor publice, reforma administrației publice, sectorul privat, metode moderne.

Elemente introductive. Serviciile publice trebuie să satisfacă nevoi sociale variate ale membrilor comunității sau ale comunităților private per ansamblu, una dintre cele mai importante categorii sunt serviciile comunitare de utilități publice prin intermediul

cărora se asigură un anumit grad de confort necesar cetățenilor atât la nivelul comunităților urbane cât și al celor rurale. Serviciile de utilitate publică, având în vedere specificul furnizării și prestării lor printr-o infrastructură tehnico-edilitară care aparține unităților

administrativ-teritoriale, cunosc o reglementare care este proprie pieței de monopol, prestarea/furnizarea acestora fiind permisă doar în baza acordului autorităților publice locale exprimate prin hotărâri emise de către structurile deliberative ale acestora.

Administrația publică a Municipiului Botoșani nu reprezintă încă un etalon de organizare și gestionare a serviciilor publice, cu anumite excepții. Totuși, evolutiv putem observa tendințe pozitive, cu o dezvoltare fără precedent în ultimii ani.

În mod deosebit, m-am axat pe perioada 2019-2020, legislația actuală ce reglementează activitatea serviciilor publice locale.

În primul rând, autoritățile administrației publice locale se confruntau cu serioase probleme de ordin financiar pentru renovarea infrastructurii locale, deoarece în bugetele locale nu erau prevăzute cheltuieli pentru investiții.

În al doilea rând, autoritățile administrației publice locale aveau capacități reduse de a atrage investiții de pe piața de capital internă sau externă.

În al treilea rând, infrastructura serviciilor publice locale de primă necesitate avea un grad avansat de uzură care condiționa cheltuieli enorme pentru întreținere, pierderi mari în rețelele de distribuție precum și calitatea proastă a serviciilor.

Reprezentarea, analiza și interpretarea datelor. Sondajul era reprezentativ pentru Municipiul Botoșani și aborda cu precădere următoarele servicii publice: salubritatea, distribuirea și asigurare cu apă și canalizare, parțial referindu-se și la serviciile de electronice și informatice.

Referitor la serviciul de salubritate și serviciul de distribuire și asigurare apă-canal, studiul a scos în evidență faptul că nivelul de serviciilor prestate era destul de nesatisfăcător.

Pentru a verifica cum este perceput rolul administrației publice locale referitor la organizarea și gestionarea serviciilor, din punct de vedere a cetățenilor-utilizatori, în perioada 2019-2020 am realizat un sondaj între utiliza-

torii serviciilor publice. Sondajul a fost axat în principal pe Municipiul Botoșani. Rezultatele acestui sondaj sunt cât se poate de sugestive și demonstrează cu prisosință că viziunea cetățeanului referitor la problematica serviciilor publice se deosebește de modul cum percepe problema cercetătorii în domeniu sau autoritățile administrației publice. În acest sens, a fost elaborat un chestionar din 10 întrebări, conținând atât întrebări deschise, cât și întrebări închise:

1. Care din următoarele servicii publice există în municipiul Botoșani?

2.A. Administrația publică nu depune suficiente eforturi pentru a asigura servicii publice de calitate cetățenilor?

2.B. Populația nu are alternative în alegerea unui sau altui prestator de servicii publice?

2.C. Serviciile publice care există nu satisfac pe deplin necesitățile cetățenilor

3. Cum apreciați la moment calitatea prestării serviciilor publice în Municipiul Botoșani?

4. Considerați că privatizarea anumitor servicii publice poate mări calitatea acestora și gradul de satisfacție a populației?

5. În condițiile lipsei de mijloace financiare, ce ar trebui să facă consiliul local la înființarea unor servicii publice?

6. Problema de bază cu care se confruntă serviciile publice.

7. Dumneavoastră personal, în calitate de utilizator, ați adresat vreodată o plângere autorităților în legătură cu calitatea nesatisfăcătoare a unor servicii publice? Dacă da, vă rugăm să indicați care servicii anume.

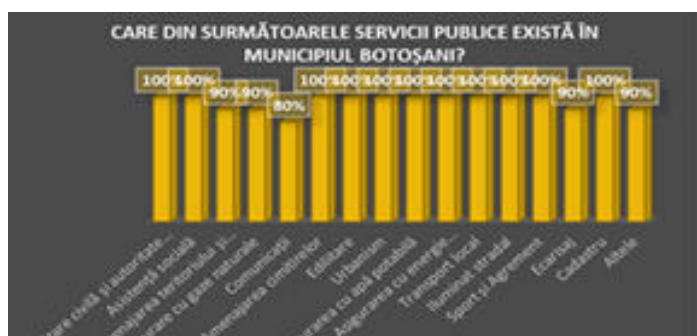
8. Considerați că modificarea tarifelor la serviciile comunale (în sensul majorării) este justificată?

9. Considerați că organizațiile neguvernamentale (ONG) pot fi implicate în gestiunea serviciilor publice?

10. Ce recomandați în vederea îmbunătățirii calității serviciilor publice din Municipiul Botoșani?

Răspunsurile au fost sistematizate după cum urmează:

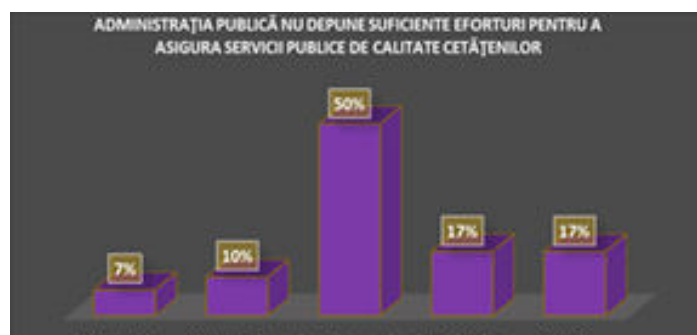
Figura 1. Disponibilitatea serviciilor publice reprezentate de utilizatorii chestionați.



Sursa: Elaborarea de către autor în baza sondajului efectuat pe perioada 2019-2020.

2.A. *Administrația publică nu depune suficiente eforturi pentru a asigura servicii publice de calitate cetățenilor?*

Figura 2. Aprecierea de către utilizatori a eforturilor depuse pentru asigurarea serviciilor publice de calitate.



Sursa: Elaborarea de către autor în baza sondajului efectuat pe perioada 2019-2020.

2.B. *Popula ia nu are alternative în alegerea unui sau altui prestator de servicii publice?*

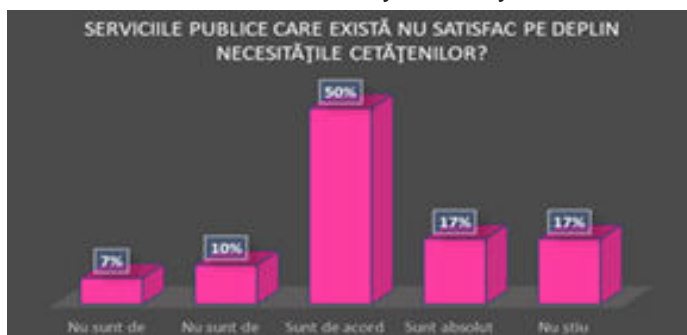
Figura 3. Aprecierea de către utilizatori a alternativelor pentru asigurarea serviciilor publice de calitate.



Sursa: Elaborarea de către autor în baza sondajului efectuat pe perioada 2019-2020.

2.C Serviciile publice care există nu satisfac pe deplin necesitățile cetățenilor.

Figura 4. Gradul de satisfacere a necesităților cetățenilor.



Sursa: Elaborarea de către autor în baza sondajului efectuat pe perioada 2019-2020.

Cum apreciați la moment calitatea prestării serviciilor publice în Municipiul Botoșani?

Figura 5. Calitatea prestării serviciilor publice în Municipiul Botoșani.

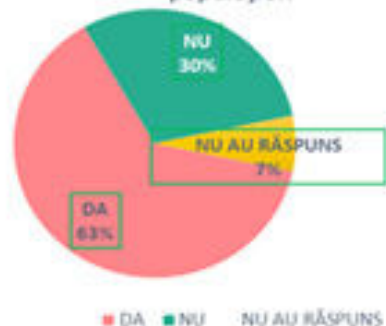


Sursa: Elaborarea de către autor în baza sondajului efectuat pe perioada 2019-2020.

Considerați că privatizarea anumitor servicii publice poate mări calitatea acestora și gradul de satisfacție a populației?

Figura nr. 6. Calitatea prestării serviciilor publice în Municipiul Botoșani.

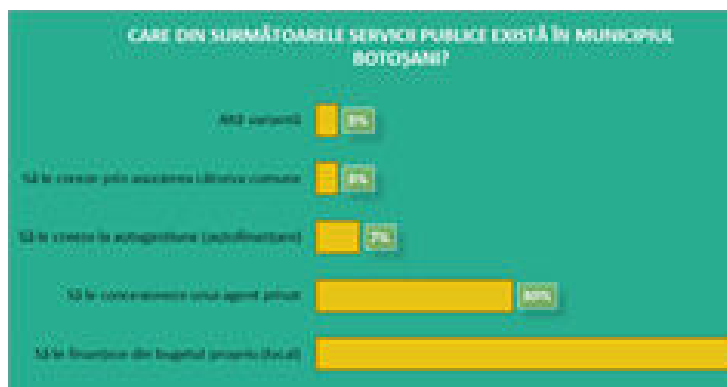
Considerați că privatizarea anumitor servicii publice poate mări calitatea acestora și gradul de satisfacție a populației?



Sursa: Elaborarea de către autor în baza sondajului efectuat pe perioada 2019-2020.

În condițiile lipsei de mijloace financiare, ce ar trebui să facă consiliul local la înființarea unor servicii publice?

Figura 7. Opțiuni de finanțare propuse de respondenți.



Sursa: Elaborarea de către autor în baza sondajului efectuat pe perioada 2019-2020.

Problemele de bază cu care se confruntă serviciile publice astăzi?

Problema de bază cu care se confruntă serviciile publice		
Nr.crt.	DENUMIRE SERVICIU	PROCENT
1	calitatea proastă	33%
2	tarifele mari	17%
3	personal incompetent	13%
4	legislație imperfectă	7%
5	necunoașterea de către utilizatori a propriilor drepturi	13%
6	resursele financiare insuficiente	10%
7	infrastructura slab dezvoltată	7%

Sursa: Elaborarea de către autor în baza sondajului efectuat pe perioada 2019-2020.

Dumneavoastră personal, în calitate de utilizator, ați adresat vreodată o plângere autorităților în legătură cu calitatea nesatisfăcătoare a unor servicii publice? Dacă da, vă rugăm să indicați care servicii anume.

Frecvența depunerii reclamațiilor referitor la calitatea serviciilor		
Nr.crt.	DENUMIRE SERVICIU	PROCENT
1	Servicii de salubritate	53%
2	Servicii alimentare apă canal	30%
3	Nu au depus reclamații	17%

Sursa: Elaborarea de către autor în baza sondajului efectuat pe perioada 2019-2020.

Considerați că modificarea tarifelor la serviciile comunale (în sensul majorării) este justificată?

Tabel 3. Justificarea modificării tarifelor serviciilor publice locale.

Justificarea modificării tarifelor serviciilor publice locale		
Nr.crt.	DENUMIRE SERVICIU	PROCENT
1	DA	73%
2	NU	17%
3	NU AU RĂSPUNS	10%

Sursa: Elaborarea de către autor în baza sondajului efectuat pe perioada 2019-2020.

Considerați că organizațiile neguvernamentale (ONG) pot fi implicate în gestiunea serviciilor publice?

Deși majoritatea absolută a respondenților a răspuns pozitiv la această întrebare, trebuie să menționăm totuși următoarele - unii respondenți au idei destul de vagi despre ce ar trebui să facă ONG-urile, percependu-le în primul rând ca surse de finanțare, lucru evident greșit. Doar câțiva respondenți le percep ca pe un instrument de monitorizare și asigurare a transparenței în activitatea serviciilor publice.

Ce recomandați în vederea îmbunătățirii calității serviciilor publice din Municipiul Botoșani?

Răspunsurile au fost cât se poate de variate, și anume: gestionarea mai eficientă a resurselor publice, demonopolizarea unor servicii publice, asigurarea transparenței în stabilirea tarifelor, informarea utilizatorilor despre drepturile lor, stabilirea unui coraport optim cost-calitate, combaterea corupției, concesiunea unor servicii publice, preluarea practicii internaționale în domeniu, introducerea serviciilor electronice, implementarea mai largă a tehnologiilor

informaționale, parteneriatul public-privat, operativitate în soluționarea problemelor, instruirea și motivarea personalului, exercitarea controlului, dar și privatizarea.

3. Concluzii. Majoritatea utilizatorilor consideră că administrația publică nu depune suficiente eforturi pentru a-i asigura cu servicii de calitate. Pe de altă parte, și cetățenii devin din ce în ce mai activi, dat fiind faptul că aproape jumătate din cei chestionați au adresat cel puțin o plângere autorităților referitoare la calitatea serviciilor publice.

În aceste condiții, tot mai mulți respondenți se arată deschiși spre ideea privatizării unor servicii publice. Pe de altă parte, majoritatea absolută a respondenților sunt contra majorării tarifelor, deși, atât practica națională, cât și cea internațională demonstrează că majorarea tarifelor este o consecință aproape imediată a privatizării.

Utilizatorii au venit cu idei valoroase în domeniul perfecționării serviciilor publice. Acest lucru ne demonstrează că ei pot servi ca o valoroasă sursă de informație, dacă administrația publică dorește să schimbe ceva în sistemul existent al serviciilor publice.

BIBLIOGRAFIE

1. Alexandru, I. Administrația publică. București: Lumina LEX, 2002, p. 427.
2. Alexandru, I., Matei, L. Serviciile publice. Abordare juridico-administrativă. București: Editura Economică, 2000, p. 379.

3. Cicea C. Eficienta serviciilor publice. O abordare în viziune clasică a sistemului de învățământ. În: Administrație și management public, revistă metodico-științifică, 2006, nr. 7.
4. Chong A., Hentschel J. Bundling of Basic Public Services and Household Welfar in Developing Countries/Oxford Development Studies, vol. 35, no. 3, September 2007.
5. Gîrneț Gh., „Problemele actuale ale reformei administrației publice”, Revista „Administrarea publică”, nr.2/1999.
6. Parlăgi A. Iftimoaie C. Serviciile publice locale. București: Economica, 2001, p. 398.

Prezentat: 05.05.21

E-mail: sorin_bradu@yahoo.com