

ASPECTE GENERALE PRIVIND PERFORMANȚA SERVICIILOR PUBLICE LOCALE ÎN ȚĂRILE DEZVOLTATE

Adriana BUZDUGAN

Universitatea Liberă Internațională din Moldova

În articol sunt prezentate unele aspecte generale privind serviciile publice locale în țări ca Marea Britanie, Franța, Germania, Statele Unite și Japonia. Modul de organizare a sistemului administrativ influențează procesul de cooperare la nivel local și dezvoltarea regională. Cooperarea locală este necesară pentru elaborarea și implementarea unor proiecte comune ale colectivităților locale în scopul dezvoltării economice, amenajării teritoriului, protecției și punerii în valoare a potențialului turistic, modernizării infrastructurii de transport.

Cuvinte-cheie: *administrație publică locală, servicii publice locale, autonomie locală, descentralizare.*

GENERAL ISSUES RELATING TO THE PERFORMANCE OF LOCAL PUBLIC SERVICES IN DEVELOPED COUNTRIES

In the article there are presented some general issues concerning local public services in countries such as the United Kingdom, France, Germany, the United States and Japan. How to organize the administrative system influences the process of cooperation on local and regional development. Local cooperation is necessary for the elaboration and implementation of joint projects of local communities for economic development, planning, and implementation of the protection value of tourism potential, modernisation of transport infrastructure.

Keywords: *local public administration, local public services, local autonomy, decentralization.*

Introducere

Cartea Albă asupra guvernării Europei, lansată în cadrul reuniunii Parlamentului European din 15 februarie 2000, a introdus noul concept de parteneriat democratic între diferitele niveluri de guvernare în Europa și tratează problematica serviciilor publice de interes economic general considerându-le de o importanță deosebită pentru menținerea coeziunii sociale, ridicarea calității vieții pe continentul european și pentru asigurarea dezvoltării durabile.

Principalele probleme care se ridică astăzi în Uniunea Europeană cu privire la viitorul serviciilor publice sunt:

- globalizarea și deschiderea pieței pentru libera concurență;
- privatizarea;
- descentralizarea;
- consolidarea coeziunii sociale;
- păstrarea caracterului teritorial;
- dezvoltarea durabilă.

Serviciile publice de interes economic general, în concepția europeană, trebuie să aibă următoarele caracteristici:

- universalitate;
- egalitatea tratamentului;
- continuitate;
- siguranța persoanelor și a serviciului;
- adaptabilitate și gestiune pe termen lung;
- transparență.

Actualele evoluții de pe piața europeană a serviciilor marchează două tendințe majore, respectiv:

- tendința de globalizare a serviciilor publice și de deschidere a pieței, însoțită de apariția și dezvoltarea unor companii mari transnaționale. Acest proces conduce, dacă nu este bine stăpânit, la transformarea vechilor monopoluri de stat în monopoluri private;
- tendința de menținere a acestor servicii sub autoritatea statului sau a autorităților publice locale dezbătută pe larg în țările UE și foarte controversată.

Organizația Europeană pentru Cooperare și Dezvoltare (OECD – Organization for Economic Cooperation and Development), creată în 1961, reprezintă un for internațional de dezbateră a politicilor economice și sociale la nivel global, o asociație apolitică a țărilor cel mai bine dezvoltate din punct de vedere economic, având drept misiune construirea unei economii puternice în statele membre, îmbunătățirea eficienței, perfecționarea sistemelor de piață, extinderea comerțului liber și contribuția la dezvoltarea economică. Țările membre ale OECD, în număr de 30, reprezintă o structură foarte solidă. Canadei, Franței, Germaniei, Italiei, Marii Britanii și SUA li s-au alăturat, începând cu anul 1964, alți 10 parteneri, printre care Australia, Japonia sau țările din Grupul de la Visegrad, ultima țară admisă (în decembrie 2000) fiind Republica Slovacă. Toate aceste țări sunt preocupate de eficientizarea administrațiilor, reducerea cheltuielilor, îmbunătățirea calității serviciilor cu scopul creșterii performanței sectorului public. În multe țări se încearcă o trecere fundamentală de la o administrație centralizată, ierarhică, bazată pe reguli, la o administrație caracterizată de orientarea către piață. Argumentul de bază este acela de a dezvolta o cultură orientată spre performanța sectorului public, prin expunerea acestuia la rigorile pieței, ceea ce presupune dispariția puterii monopolului și introducerea mecanismelor de tip piață [5, p.5].

În toate țările Europei Occidentale sistemele de asigurare a serviciilor publice variază nu doar în funcție de tipul serviciului sau de mărimea comunității beneficiare, dar și de la țară la țară.

Analiza rezultatelor contribuie la cunoașterea performanțelor fiecărui serviciu public, permite identificarea elementelor care creează scurtcircuitări în furnizarea serviciilor publice și oferă informații referitoare la gradul de satisfacție pe care serviciile publice furnizate îl oferă cetățenilor și, nu în ultimul rând, permite reorganizarea unor servicii publice sau chiar poate determina renunțarea la acele servicii pentru care nu există cerere.

Eficiența reprezintă raportul dintre rezultatele obținute și mijloacele folosite. Eficiența reprezintă un concept pe larg folosit în sectorul privat și mai puțin uzitat în sectorul public. Activitatea serviciilor publice se caracterizează printr-o profitabilitate redusă, în schimb ele urmăresc satisfacere la maxim a nevoilor cetățenilor săi.

Accelerarea reformei sistemului administrației publice locale în țările dezvoltate a pornit de la necesitatea optimizării și eficientizării resurselor gestionate în mod autonom de către autoritățile locale. Modernizarea sistemului administrației publice locale s-a bazat pe dezvoltarea și diversificarea serviciilor publice oferite cetățenilor.

În sectorul public eficiența este influențată atât de factorii economici, cât și de factorii politici, culturali, juridici.

Studiile și analiza arată că, într-adevăr, din ce în ce mai mult, eficiența, chiar dacă nu este suficientă, nu este mai puțin necesară, fie doar pentru evitarea efectelor nedorite provocate de necunoașterea sa.

Eficiența economică exprimă, în esență, calitatea activității economice de a utiliza rațional factorii de producție în orice unitate producătoare de servicii de utilitate publică, fiind o cerință fundamentală care trebuie să orienteze în permanență acțiunile și deciziile actorului economic.

Noțiunea de servicii publice există în toate statele membre ale Uniunii Europene. Diferența care există între serviciile publice din țările europene se regăsește la nivel de execuție și de mijloace de conservare a serviciilor respective [2, p.197].

Performanțele serviciului public sunt măsurate utilizând diverși indicatori și reprezintă gradul maxim de satisfacție ce poate fi oferit consumatorului, precum și gradul de utilizare a capacității serviciului public [4, p.255].

Sistemul instituțional european este puternic influențat de cele trei modele dominante, respectiv: modelul englez, modelul francez și modelul german.

În cadrul Uniunii Europene se întâlnesc atât sisteme administrative unitare/centralizate (Franța, Marea Britanie), cât și sisteme administrative federale (Germania). Structura administrativă în statele unitare își pune amprenta asupra modului de structurare a administrației publice locale. Astfel, o colectivitate teritorială aparținând unui stat unitar are numai competențe în plan administrativ și nu afectează structura unitară a statului. De asemenea, colectivitățile locale beneficiază de sprijinul financiar al statului, dar nu se găsesc și în postura de contribuabili, funcție de venitul mediu pe locuitor, care poate fi mai mic, respectiv mai mare față de media națională [3, p.105].

Modul de organizare a sistemului administrativ influențează procesul de cooperare la nivel local și dezvoltarea regională. Cooperarea locală este necesară pentru elaborarea și implementarea unor proiecte comune ale colectivităților locale în scopul dezvoltării economice, amenajării teritoriului, protecției și punerii în valoare a potențialului turistic, modernizării infrastructurii de transport [3, p.15].

În continuare vor fi prezentate unele aspecte generale privind serviciile publice locale în țări ca Marea Britanie, Franța, Germania, Statele Unite și Japonia.

În **Marea Britanie** serviciile publice locale au fost revoluționate în perioada 1980 - 1990 prin constrângerea colectivităților locale să pună în concurență o parte din serviciile publice, pentru a căror furnizare autoritățile publice locale ar fi trebuit să fie în competiție cu operatori privați. Printre serviciile ce fac obiectul acestor reglementări menționăm salubritatea, curățenia imobilelor și străzilor, cantinele școlare, gestionarea parcurilor, repararea și întreținerea vehiculelor etc.

În a doua jumătate a secolului al XX-lea a început schimbarea modului de organizare și desfășurare a activității în instituțiile publice din administrația britanică, punându-se accent pe calitatea serviciilor influențată de valori cum ar fi:

- responsabilitate;
- nevoi ale clienților și utilizatorilor de servicii;
- performanțe profesionale și rezultate;
- standarde de performanță;
- satisfacția clienților [3, p.97].

Guvernul central al Marii Britanii a acordat o largă autonomie colectivităților locale, considerând că ele pot soluționa cel mai bine problemele importante la nivelul lor. Guvernul Teatcher a propus și a implementat „modelul de agenție”, care constă în dezvoltarea unui sector privat competitiv, ca bază pentru servicii publice de calitate, și favorizează eficiența în furnizarea serviciilor [3, p.96].

De menționat că modelul de agenție al Guvernului Teatcher a apărut în 1968 în Raportul Fulton, care a stabilit că este necesară stabilirea unor obiective clare și măsurabile pentru administrația publică, că se cere mai mult profesionalism și flexibilitate în cadrul serviciului civil, training sporit în managementul modern și o mai apropiată interacțiune cu organizațiile externe.

Datorită structurii organizatorice pe verticală, problemele locale sunt greu de coordonat de la centru. Practic este imposibil să fie stabilite politici unitare la nivel local.

În prezent, Marea Britanie a optat pentru un transfer către sectorul privat al tuturor responsabilităților legate de unele servicii, cum ar fi, de exemplu, furnizarea apei.

În Anglia există multe autorități care sunt investite cu funcții administrative și asupra cărora nu se exercită direct controlul vreunui ministru. Aceste organe independente, însărcinate cu asigurarea diferitelor servicii, se prezintă sub forma consiliilor, comisiilor, care au putere de decizie. Englezii le numesc „funcțional commissions”, spre deosebire de cele pur consultative, „consultative commissions”. Aceste organe de veche tradiție în Anglia se ocupă de poliție, educație, iluminat, de alte nevoi elementare născute din viața colectivităților aglomerate.

Guvernarea locală este formată din aproximativ 430 de autorități locale în Regatul Unit. În ultimii ani, în multe zone a fost creat Consiliul Unitar, care acoperea toate funcțiile și se consideră a fi mai eficient. Această nouă formă de guvernare include un număr de autorități metropolitane în orașe. Londra este împărțită în 33 de „sectoare” cu administrație autonomă. Autoritățile locale oferă o varietate de servicii. Unele din principalele servicii produse de consiliile județene sunt educația, serviciile sociale, poliția, pompierii, transportul public și drumurile. Principalele responsabilități ale consiliilor locale includ colectarea de taxe, planificarea locală, adăposturi, drumuri locale și parcuri, curățenia stradală, parcuri, locuri de agrement și turism [6].

O caracteristică a serviciilor publice în Marea Britanie este că acestea sunt prestate urmărindu-se obiective ca: productivitatea, eficiența și calitatea lor. Rezultatele obținute în urma aplicării acestor obiective sunt publice, ceea ce determină posibilitatea cuantificării productivității serviciilor în raport cu calitatea acestora.

Reforma administrativă britanică a determinat autonomie de gestiune și mai multă transparență în asumarea răspunderii în prestarea serviciilor publice. Serviciile publice pot fi realizate și furnizate în sistem centralizat sau descentralizat de către instituții situate pe niveluri ierarhice inferioare care au autonomie economico-financiară și managerială.

Conform Constituției **Franței**, comunele, departamentele și teritoriile de peste mări reprezintă colectivitățile locale ale Republicii.

Sistemul francez a fost centralizat o perioadă lungă de timp. În prezent, tot centralismul este caracteristica de bază a sistemului administrativ, deși în ultimii zece ani au avut loc importante reforme din punctul de vedere al autonomiei financiare și decizionale [3, p.97].

Franța a fost nevoită să-și reconsidere structurile, deoarece centralizarea excesivă și autonomia absolută conduc la o lipsă de comunicare între structurile de decizie naționale centrale și cele locale [3, p.108].

Fiind un stat cu structură piramidală, atribuțiile nivelurilor intermediare și locale ale administrației publice sunt stabilite de guvernul central. Deși administrațiile locale și intermediare au competențe foarte largi, reprezentantul guvernului are dreptul conferit de lege să cenzureze aceste competențe.

Complexul comunal este cel care are competențe în dezvoltarea locală; el are competențe privitoare la mediul înconjurător, drumuri, locuințe, educație, cultură, sport.

Demersul francez al modernizării sistematice a administrației, inițiat de către Michel Rocard la 29 februarie 1989, se înscrie în cadrul general al reformei sectorului public al țărilor OECD. La baza modernizării administrației franceze este recunoașterea faptului că singurii responsabili pentru derularea serviciilor publice sunt prestatorii acestora, care trebuie să fie capabili să-și definească obiectivele generale de acțiune [3, p.106].

Reforma serviciilor publice franceze are la bază cinci principii:

- 1) implementarea stilului de management pe bază de obiective;
- 2) reglementarea juridică a măsurilor administrative după parcurgerea unei faze experimentale, care să permită o mai bună apreciere a efectelor acestora;
- 3) trecerea de la deciziile unilaterale, adoptate de către stat în exclusivitate, la un parteneriat bazat pe consultarea colectivităților locale, pentru cunoașterea intereselor comunitare;
- 4) autonomia serviciilor publice, prin crearea unor centre de responsabilitate în interiorul instituțiilor publice, adică a unor unități funcționale însărcinate cu gestiunea resurselor materiale, umane și financiare;
- 5) asocierea funcționarilor publici în procesul schimbării [3, p.106].

Originalitatea reformei administrației publice franceze constă în înțelegerea necesității procesului de descentralizare și în încredințarea către manageri atât a rezolvării problemelor de gestiune, cât și a aplicării măsurilor în domeniul politicilor publice. Întregul proces al modernizării este orientat în direcția asigurării unor șanse egale de informare în privința instituțiilor publice și serviciilor furnizate de către acestea atât pentru oameni politici, cât și pentru cetățeni [3, p.107].

Dezvoltarea sustenabilă în Franța cunoaște cinci axe majore referitoare la:

- creșterea economică,
- stocurile critice de capital,
- interfața local - global,
- nevoile curente,
- nevoile viitoare.

Germania este o republică federală formată din state/landuri cu o structură policentrică. Administrația germană are trei niveluri: federal, land și local (Conform Constituției din 23 mai 1949). Fiecare nivel are o autonomie recunoscută, autogovernarea locală fiind o caracteristică a statului german.

La începutul anilor '60 a demarat o amplă modernizare a municipalităților, iar începând cu anii '90 au fost introduse noi proceduri în ceea ce privește reducerea costurilor.

Guvernul federal pregătește deciziile administrative, iar responsabilitatea în implementarea lor revine landurilor.

Fiecare land își organizează propria administrare; de asemenea, landurile sunt promotorul a peste 70% din propunerile de legi federale.

Autoadministrarea la nivel local se realizează pe două niveluri în baza principiului subsidiarității:

- nivelul municipalităților,
- nivelul districtelor sau comitatelor, care reprezintă un grup regional al municipalităților. Conform principiului subsidiarității, anumite responsabilități sunt preluate direct de acest nivel, municipalitatea neavând competență în aceste situații.

Administrațiile locale răspund de asigurarea serviciilor privind alimentarea cu apă, alimentarea cu gaz, funcționarea serviciilor culturale (muzee, teatre), serviciilor sportive și de agrement, serviciilor sociale, serviciului de transport public local. Guvernele locale înființează spitale și grădinițe.

În Germania prestarea de servicii a rămas, aproape în întregime, în mâinile autorităților locale și este asigurată fie prin departamente specifice, fie prin companii de servicii aflate în proprietatea municipalităților.

Mai multe comune se pot asocia în vederea asigurării unor servicii necesare fiecăreia, respectiv: sănătate, învățământ, poliție etc.

În Germania găsim servicii care au doar o individualitate financiară, altele care sunt stabilimente publice și altele ca societăți economice mixte.

Landurile fixează reglementările privind bugetul și contabilitatea comunelor, precum și planificarea și administrarea finanțelor locale. Anumite domenii, cum ar fi căile urbane și drumurile locale, sunt girate direct de colectivitățile locale [1, p.385].

Autoritățile locale sunt primele responsabile pentru rezolvarea problemelor locale, cum ar fi serviciul social local, baze sportive de agrement, teatre și muzee, rețeaua de apă și de gaze. Un număr mare de spitale și grădinițe sunt înființate de guvernele locale. Cea mai mare parte a transportului public local este susținută financiar de guvernul local, cu toate că formele legale prin care acesta își desfășoară activitatea variază. Dincolo de sarcinile proprii, guvernele locale au importante responsabilități pentru implementarea legislației federale și a landului. Fondurile pentru realizarea sarcinilor la nivel local provin din taxele locale, în principal din cele pe proprietate și din comerț, 15% din resursele financiare provin din taxe pe venit și din taxe pe proprietățile din landuri [3, p.26].

În Germania serviciile publice, pe care autoritățile locale le furnizează propriilor cetățeni, se încadrează în ansamblul a două tipuri diferite de funcțiuni: obligatorii (reglementate de Federație sau de State, ca, de exemplu, serviciul de colectare a gunoaielor) și facultative (sunt reprezentate de activități cu caracter comercial: distribuirea apei, furnizarea energiei, transporturi publice etc., pe care instituția publică poate decide să le pună sub propria responsabilitate directă sau să le cedeze terților).

Furnizarea de servicii în Germania a rămas aproape în întregime în mâinile autorităților locale și este asigurată fie prin departamente specifice, fie prin companii de servicii aflate în proprietatea municipalităților.

Serviciile publice sunt realizate de funcționari publici de carieră (Beamte), funcționari contractuali (Angestellte) și alți angajați (Arbaiter) de pe toate nivelurile administrației. Statutul unui Beamte este stabilit de legile publice, în timp ce acela al unui Angestellte sau Arbaiter este stabilit prin încheierea unui contract individual potrivit legii private. Statutul general al unui Beamte este reglementat la toate nivelurile guvernamentale de către legislația federală, în timp ce acela al unui Angestellte sau Arbaiter are la bază un contract colectiv încheiat în urma negocierilor între sindicate și reprezentanții celor trei niveluri ale administrației [3, p.18].

Principalele avantaje ale sistemului administrativ german sunt:

- delegarea de responsabilitate atât la nivel regional, cât și al landurilor conduce la conștientizarea importanței rolului fiecărui nivel de administrare;
- autonomia la nivel federal, local și la nivel de land conduce la operativitate în rezolvarea problemelor ce apar și la cunoașterea mai clară a nevoilor existente la nivel local;
- structura administrativă este echilibrată de câteva elemente de centralizare care asigură unitatea sistemului. La nivel federal, existența unor servicii publice permanente constituie un alt element important al centralizării;
- prin cooperare eficientă în procesul guvernării între instituțiile de la nivel federal cu cele de la nivel regional și local se asigură o mai bună coordonare a politicilor guvernului de la nivel federal și un grad ridicat de autonomie locală;
- autofinanțarea din venituri proprii la nivelul landului și la cel local permite folosirea judicioasă a resurselor și economia la nivel central;
- respectarea principiului subsidiarității pentru rezolvarea sarcinilor ce revin municipalității la nivel local [3, p.88].

În **SUA**, administrația americană a fost dominată pe parcursul secolului al XIX-lea de concepțiile lui James Madison și Andrew.

James Madison a fost adeptul unei totale descentralizări a administrației și al unei minime implicări a statului în procesul administrativ. Altă caracteristică a serviciilor publice americane pe parcursul secolului al XIX-lea a fost lipsa de profesionalism și de stabilitate în funcție. Războiul de secesiune a însemnat începutul schimbării societății americane. Orașele s-au dezvoltat foarte mult ca urmare a industrializării, raportul

numeric dintre populația rurală și populația urbană modificându-se foarte mult. Administrația americană nu mai corespundea noilor realități sociale, prin urmare opiniile care susțineau necesitatea creării unei administrații profesionale, neutre din punct de vedere politic și imparțiale față de cetățean, s-au impus în societatea americană.

Woodrow Wilson este recunoscut de specialiști ca autor al primului eseu de administrație publică în Statele Unite, fiind considerat, prin urmare, fondatorul american al acesteia. Lucrarea sa *Studiul Administrației Publice* a fost publicată la un secol după adoptarea Constituției americane. În ea autorul recunoaște importanța serviciilor publice profesionale, bazate pe performanțe și nu pe afiliere politică, în conducerea administrației democratice moderne.

O problemă majoră cu care s-a confruntat Wilson a fost lipsa administrației publice în Constituția americană. Pentru Wilson acest subiect era unul important. Principala dificultate pentru Wilson în dezvoltarea teoriei administrației publice – atât din punct de vedere practic, cât și academic – era să pună de acord noțiunile de democrație constituțională cu preocupările inerente pentru control național și aplicarea teoriilor pentru o administrare eficientă și profesionistă. Pentru Wilson acest conflict inevitabil putea fi reglat prin împărțirea statului în două puteri – una „politică”, în care majoritatea alcătuită din reprezentanți aleși stabilește sarcinile statului și alta „administrativă”, care servește la îndeplinirea ordinelor populației prin proceduri eficiente relativ fără amestec politic.

Reforma administrației americane s-a realizat prin legea numită Pendleton Act, sau Legea serviciului public, care a fost adoptată în anul 1883.

Reforma administrației a însemnat trecerea de la spoilsystem la merit system. „Spoilsystem of administration” presupunea că partidul politic ales numea persoanele care să coordoneze activitatea de la vârf către bază în întreaga structură a sistemului administrativ, conform principiului „cel care câștigă are dreptul să stabilească regula”.

Ulterior s-a încercat implementarea acestui sistem la nivel local și la nivel statal prin oferirea de granturi condiționate de implementarea acestui sistem.

În Statele Unite ale Americii caracteristica de bază o reprezintă concurența și inițiativa privată, ceea ce determină o limitare a intervenției instituțiilor publice în sectorul serviciilor publice locale.

În SUA, ca și în Anglia, autoritățile independente sau agenții industriali dirijează numeroase servicii care sunt astfel detașate de serviciile comunale, de autoritățile guvernamentale și administrația ordinară. Timp de 20-25 de ani încoace se observă extinderea spre autonomia serviciilor, în special în materie economică. Desigur, nu este nimic echivalent aici cu naționalizările engleze, dar a trebuit să se creeze un instrument administrativ pentru o politică intervenționistă și dirijată.

Practica **Japoniei** arată că administrația publică reprezintă locul unde se întâlnesc practicile privind luarea deciziilor, din perspectiva celor trei dimensiuni: managerială, politică și administrativă. Serviciul public este organizat și condus în cadrul unor organizații, în care există o cultură organizațională, un set de valori, mecanisme procedurale și oficializate. Nu trebuie exclus faptul că în Japonia întâlnim o standardizare a serviciului public, fundamentată de politica guvernamentală referitoare la uniformitatea furnizării serviciului public în toată țara.

Constituția japoneză garantează autonomia locală, stabilește regulile de bază ale administrației publice locale în conformitate cu principiile autonomiei locale, împuternicește autoritățile locale să își gestioneze propriile afaceri și să acționeze în conformitate cu legea.

Entitățile locale în Japonia, cum ar fi prefecturile, orașele, centrele comerciale, satele, au capacitatea de a decide asupra modului de exercitare a unor drepturi publice (autonomie obștească).

Încercând să răspundă la întrebarea cum funcționează de fapt procesul de guvernare de elită într-o țară ca Japonia și cum interacționează instituțiile dominate de elite, specialiștii au caracterizat sistemul japonez ca fiind unul de „pluralism modelator”, cu următoarele trăsături:

- 1) guvernare puternică și birocratică;
- 2) delimitări estompate între stat și societate;
- 3) integrarea grupurilor sociale în guvernare;
- 4) partidele politice care mediază între grupurile de interese și guverne;
- 5) guverne penetrate puternic de organe de mediere ca partide politice;
- 6) grupuri de interese în alianță constantă cu aceste partide politice și cu agențiile publice.

Autoritățile publice locale joacă un rol important în viața locuitorilor, în asigurarea stabilității și îmbunătățirea condițiilor de viață. Dintre numeroasele servicii publice, autoritățile publice locale oferă cele mai multe servicii zilnice.

În Japonia departajarea nivelului autorității publice care trebuie să se ocupe de prestarea unui anumit serviciu se face în funcție de aria de aplicabilitate a respectivului serviciu, precum și în funcție de gradul de complexitate.

Obiectivul general al reformei japoneze îl reprezintă proiectarea unui sistem ideal al administrației locale.

Concluzii

Cercetarea efectuată asupra modului în care statele dezvoltate asigură cetățenilor săi serviciile publice la nivel local necesare unui trai decent denotă că această preocupare este permanentă, organizarea și dezvoltarea acestora având la bază noțiunile de productivitate, eficiență și calitate.

Din analiza întreprinsă asupra funcționării serviciilor publice din țările dezvoltate se desprinde concluzia că transparența în asigurarea serviciilor publice locale are rolul de a asigura un dialog permanent între prestatorul serviciului și cetățean ca beneficiar al acestuia, ceea ce va determina alinierea continuă a administrației publice locale la cerințele cetățenilor săi.

Autoritățile administrației publice locale trebuie să fie responsabile de asigurarea și buna funcționare a serviciilor publice locale; ele sunt obligate să găsească modalitățile cele mai eficiente pentru organizarea acestora.

Se impune realizarea unei joncțiuni între cele trei dimensiuni care stau la baza funcționării optime a serviciilor publice, respectiv între autoritatea locală, managementul serviciului public și factorul politic.

Este important ca la nivel național să existe standarde privind serviciile publice, dar administrația publică locală să decidă, conform principiului autonomiei locale, asupra metodelor și modelelor care duc la asigurarea unui optim al acestor servicii.

Se impune proiectarea unui sistem ideal al administrației publice locale, în care organizarea și funcționarea serviciilor publice locale să reprezinte un subsistem principal.

O altă concluzie care se desprinde este că administrația publică din statele membre ale Uniunii Europene se află în prezent într-un proces complex de reformă. Percepute pretutindeni ca necesare, schimbările din administrația publică urmăresc adaptarea vechilor sisteme la necesitățile actuale ale societății europene. Modernizarea administrației și a funcției publice reprezintă capul de afiș al reformei [3, p.71].

Evaluarea performanțelor serviciilor publice reprezintă o condiție preliminară a oricărui efort de îmbunătățire a gestionării serviciilor publice locale și permite întărirea controlului exercitat de autoritățile locale asupra modului în care sunt administrate serviciile publice locale și, implicit, evaluarea gradului în care cetățenii sunt satisfăcuți de serviciile publice ai căror beneficiari finali sunt.

Astfel, a determina administrația să fie mai orientată spre cetățean a devenit aspectul central al schimbărilor produse și, totodată, calea ce trebuie urmată pentru ca aceasta să fie pregnant orientată spre performanțe. Desigur, o astfel de orientare s-a axat în egală măsură pe creșterea gradului de receptivitate în sectorul public și pe stabilirea unor standarde ale serviciilor publice, cu scopul de a transforma serviciile din „bunuri recomandabile” în „bunuri experimentate”, apoi în „bunuri căutate” [5, p.24].

Bibliografie:

1. ALEXANDRU, I. *Administrația publică*. București: Lumina LEX, 2002. 427 p.
2. ALEXANDRU, I., MATEI, L. *Serviciile publice. Abordare juridico-administrativă*. București: Editura Economică, 2000. 379 p.
3. ANDRONICEANU, A. *Sisteme administrative în statele din Uniunea Europeană. Studii comparative*. București: Editura Universitară, 2007. 284 p.
4. MATEI, A. *Economie Publică. Analiza economică a deciziilor publice*. București: Editura Economică, 2003. 345 p.
5. MATEI, L. *Managementul serviciilor publice: suport de curs*. București: Teora, 2007. 256 p.
6. RAITT, R. *Re-Ingineria serviciilor publice bazate pe TIC – strategia în Regatul Unit al Marii Britanii și influența ei internațională*. http://www.ramp.ase.ro/_data/files/articole/8_08.pdf

Prezentat la 17.05.2013