

CZU: 351.84:330.59

DOI: <https://doi.org/10.53486/icspm2022.10>

HIGH-PERFORMANCE PUBLIC SERVICES: INFLUENCES AND PROSPECTS FOR IMPROVING LIVING STANDARDS
SERVICII PUBLICE PERFORMANTE: INFLUENȚE ȘI PERSPECTIVE DE ÎMBUNĂȚĂȚIRE A NIVELULUI DE TRAI

BOGUȘ Angela

ORCID: 0000-0003-0413-7154,

associate professor, PhD, Academy of Economic Studies of Moldova, Banulescu Bodoni, 59, Republic of Moldova, Chisinau, www.ase.md, e-mail: bogus.angela@ase.md

ABSTRACT. *The issue of improving people's livelihoods has been a primary concern of democratic governments. People's livelihoods can be analyzed not only from the perspective of income obtained, but also from the perspective of the conditions it has, access to quality services. Although material conditions dictate the ability of people to turn resources into good living conditions and are those that allow us to estimate a person's ability to have a better standard of living, yet only with his own efforts, he could not create a living. decent. In order to develop harmoniously, people still need to benefit from the goods and achievements of civilization, those that governments make available to them: access to quality health services, education and training, technical and scientific progress, services in the field of service, etc., without which the free development of the human personality would not be achieved. In this context, the subject in question is current and of major importance. The purpose of the paper is to analyze the contribution that public services have to raising the living standards of citizens. As research methods in the paper were used: analytical method; synthesis method; comparative method, method of document analysis and statistical data, etc.*

KEYWORDS: *human development index, social progress index, performance, public services, standard of living,*

JEL CLASSIFICATION: *H40; I31.*

INTRODUCERE. Asigurarea unui nivel de trai decent fiecărui cetățean și familiei sale reprezintă un imperativ al statului contemporan, bazat pe respectarea drepturilor și a libertăților omului. **Dreptul la un nivel de trai decent** este un drept inclus în categoria drepturilor fundamentale mult mai târziu decât celelalte drepturi, deoarece conținutul complex al acestuia necesită atingerea unui anumit stadiu de dezvoltare al societăților. Dreptul la un nivel de trai decent implică condiții de trai rezonabile și care necesită a fi în permanentă ameliorare. În acest context, orice stat de drept urmărește ca într-o măsură maxim posibilă să ofere posibilitate fiecărui cetățean de a se bucura pe deplin de acest drept.

Judecând după progresele uriașe pe care le-a înregistrat astăzi omenirea în eforturile de depășire a sărăciei, putem considera că guvernării au reușit să ofere un trai decent cetățenilor săi. Timpurile pe care le trăim în prezent, se deosebesc radical de cele pe care le-au trăit acum un secol strămoșii noștri. Datorită progreselor înregistrate, de către societăți, în plan economic, științific și tehnic, nevoile oamenilor sunt tot mai diverse, iar așteptările pe care le au aceștia de la guvernanți – tot mai mari. Posibilitatea de a avea acces la bunuri și servicii de calitate, la un spectru mai mare de servicii de sănătate, educație de calitate, surse sigure de apă, sistem de canalizare modern, acces la realizările progresul tehnico-științific, securitatea și libertatea personală, calitatea mediului, sunt

printre cele mai principale valori ale unui standard de trai contemporan. Din dorința de a le oferi propriilor cetățeni condiții adecvate de viață, autoritățile sunt nevoite să identifice noi mijloace și modalități pentru a le pune la dispoziție serviciile publice solicitate. Cetățenii vor aprecia reușitele și efortul guvernărilor, oferindu-le în schimb o nouă șansă de a participa la actul guvernării.

REZULTATE PRINCIPALE. Importanța pe care nivelul de trai o are pentru persoană, familie și societate, în ansamblu, a făcut ca acest subiect să fie prioritar pe agenda tuturor guvernelor democratice, acestea depunând efort considerabil pentru identificarea celor mai eficiente modalități de sporire a traiului uman.

Efortul depus de guvernele statelor, pe de o parte, au la bază obligația acestora de a crea cetățenilor săi condiții rezonabile de viață, obligație ce decurge atât din norma constituțională proprie, cât și din unele acte de importanță universală, iar pe de altă parte, interesul tot mai sporit al statelor pentru a oferi cetățenilor șansa de a se simți cu adevărat fericiți. Or, în toate timpurile, între starea de satisfacție / mulțumire a populației și mandatul guvernărilor a existat o dependență directă.

În sens larg, nivelul de trai este perceput ca fiind bunăstarea materială a unei persoane incluzând cantitatea de bunuri și servicii pe care le deține sau le poate dobândi. Starea în cauză depinde în mod direct de venitul personal. Însă, nivelul de trai, mai poate fi înțeles ca fiind capacitatea unui individ de a-și satisface nevoile personale, iar starea dată poate fi analizată nu doar din perspectiva venitului deținut, dar și din cea a condițiilor de care acesta dispune, a accesului la serviciile de calitate. Condițiile materiale dictează capacitatea persoanelor de a transforma resursele în condiții bune de trai și sunt cele care ne permit estimarea posibilității unei persoane de a avea un nivel de trai mai bun și o calitate a vieții mai înaltă, totuși, pentru a beneficia de un trai decent, nu mai puțin importante sunt și prezența altor condiții, precum accesul la bunuri și servicii de calitate, în deosebi, serviciile de sănătate, educație, sursele sigure de apă, sistemul de canalizare, realizările progresul tehnico-științific, securitatea și libertatea personală, calitatea mediului, numărul orelor lucrătoare per zi, suficiente pentru a acoperi cheltuielile de bază, etc., care marchează în mod direct calitatea vieții.

Este evident, că pentru un trai decent este nevoie de o economie funcțională, statul fiind responsabil pentru performanțele în dezvoltarea economică și măsurile de securitate socială corespunzătoare. Prin promovarea politicilor eficiente statul nu doar va crea condiții favorabile pentru o dezvoltare economică durabilă, capabilă să ofere cetățenilor locuri de muncă și venituri suficiente pentru a-și dobândi cele necesare traiului, dar și, în mod special, va oferi posibilitatea fiecărui cetățean de a beneficia de serviciile civilizației la cele mai înalte standarde. De-a lungul anilor, forma de implicare a statului în economie a fost diferită, fiecare stat optând pentru propriul model, adecvat necesităților și caracteristicilor proprii.

Totuși, progresul pe care îl înregistrează o societate modernă depinde nu doar de performanțele economice înregistrate, dar, în special, de modul în care bogăția națională acumulată este distribuită în corespundere cu interesul și așteptările cetățenilor săi. Condițiile favorabile pe care autoritățile le creează acestora, accesul la cele mai bune servicii publice constituind cheia succesului. Pe măsură ce nevoile oamenilor sunt satisfăcute, oamenii sunt mulțumiți și se consideră fericiți. Evaluările efectuate de-a lungul timpului, reflectă că societățile cu un grad înalt de democrație, manifestă un interes major față de importanța serviciilor publice de interes general, care contribuie decisiv la sporirea nivelului de trai al populației. Or, calitatea serviciilor publice a fost și rămâne un veritabil indicator privind buna funcționare generală a unui stat.

Nivelul de dezvoltare socio-economică al unui stat nu ar putea atinge valori înalte fără un sistem performant și eficient al serviciilor publice, rolul major al acestui sector în cadrul unei economii impunând o atenție sporită din partea autorităților pentru modernizarea serviciilor publice. În această ordine de idei, un interes sporit pentru acest sector, manifestă și autoritățile Republicii Moldova, iar prin aprobarea Strategiei privind reformă administrației publice pentru anii 2016-2020, își asumă rolul major, susținând că: „Modernizarea serviciilor are drept scop transpunerea în practică a angajamentului administrațiilor publice de a asigura o bună guvernare, prin garantarea dreptului oricărei persoane de a beneficia, în ceea ce privește problemele sale, de un tratament imparțial, echitabil și într-un termen rezonabil din partea autorităților publice, prin oferirea serviciilor publice calitative, operative, accesibile, transparente și eficiente din punctul de vedere al

costului pentru un număr cât mai mare de persoane cu îmbunătățirea în mod continuu a calității și accesibilității acestora, în funcție de interesele cetățenilor și mediului de afaceri”. (HG nr. 911, 2016)

Începând cu secolul XX, majoritatea dintre guvernele statelor abordează serviciile publice ca pe investiții, în vederea obținerii unui nivel ridicat al bunăstării generale. Cheltuielile publice suportate de autorități pentru prestarea serviciilor nu reprezintă un consum definitiv de venit național ci, dimpotrivă, sunt generatoare de dezvoltare și vor aduce „profit economic”. În așa fel, nivelul de dezvoltare economică și performanța serviciilor prestate sunt direct proporționale: un nivel economic înalt are ca efect creșterea numărului și a calității serviciilor prestate în folosul cetățenilor și a comunității, în general, iar pe de altă parte, serviciile performante reprezintă un puternic impuls pentru performanțele economice.

Fără îndoială, nivelul de trai al populației, în general, a crescut în timp. Din ce în ce mai mulți oameni pot accesa serviciile de bază. Acest lucru, datorită, în principal, progresului științei și tehnologiei. În acest sens, deși toate serviciile publice, deopotrivă, sunt importante pentru nivelul de trai și cel economic, totuși, câteva dintre acestea au o importanță decisivă: serviciile de sănătate, educație și cele ale progresul tehnico-științific. Pentru ca dezvoltarea societății să aibă un caracter durabil, în mod obligatoriu, trebuie să se asigure: o bună stare a sănătății membrilor societății, un nivel înalt de pregătire a acestora, pentru acumularea de cunoștințe la nivelul societății, accesul la realizările progresului tehnico-științific și la alte resursele care asigură un nivel de trai decent. Anume acești factori sunt generatorii succesului unei națiuni. Guvernele care au acordat atenție sporită acestor servicii și au investit suficient de mult în cele trei sectoare, au obținut cele mai bune performanțe, atât în plan economic, cât și în plan social.

Cu toate acestea, nivelul de trai variază în fiecare țară și regiune. De exemplu, dacă comparăm Europa și Africa, putem vedea că acestea sunt realități foarte îndepărtate, inclusiv pentru indicatori precum nivelul de malnutriție, accesul la învățământ, serviciile de sănătate, etc. Mai mult ca atât, chiar și în cadrul aceleiași țări putem identifica existența unor lacune. Dacă ne referim la Republica Moldova, diferențe majore a nivelul de trai și al accesului la serviciile publice de calitate se înregistrează pe medii de reședință. Atât accesul la serviciile de bază, cât și nivelul mediu al venitului în localitățile rurale sunt mult mai limitate comparativ cu cele din mediul urban. Amintim aici că salariile moldovenilor rămân printre cele mai mici din regiune. Pentru comparație, salariul mediu din Republica Moldova, în ultimul deceniu, este sub jumătatea celui din România. Mai mult ca atât, ritmul lent de creștere nu face decât să amplifice diferențele salariale dintre Republica Moldova și țările Uniunii Europene. Nivelul veniturilor disponibile ale populației, rămâne cel mai scăzut comparativ cu țările din Europa Centrală și de Est, fiind de aproximativ 40% din media înregistrată în țările Uniunii Europene. (Boguş A, 2021)

Eforturile conjugate a mai multor state au condus la faptul că în anumite domenii, precum medicina, dezvoltarea progresul tehnico-științific, etc, la nivel internațional, s-au înregistrat progrese considerabile. Investițiile în serviciile publice de calitate din domeniul medicinei, spre exemplu, au condus la creșterea stării de sănătate a populației, speranța de viață, fiind unul din indicatorii cheie al calității vieții și nivelului de trai al cetățenilor și oferă posibilitatea de a realiza o comparație facilă, directă între nivelul de trai al diferitor țări.

Pornind de la importanța acestor servicii pentru traiul uman, diverși cercetători și organisme internaționale, stabilind că dezvoltarea unei societăți ar trebui să se evalueze nu doar prin progresele economice înregistrate, ci și prin îmbunătățirea bunăstării umane, includ în indicatorii de măsurare a nivelului de trai și indici precum speranța de viață la naștere, accesul la cunoștințe, venitul național brut pe cap de locuitor, etc. Acești indici permit să reflectăm asupra rolului pe care îl au serviciile publice asupra traiului uman, accesul cetățenilor la serviciile primare, dar și importanța pe care o acordă guvernele acestor servicii. Astfel, *indicele dezvoltării umane (IDU)*, spre exemplu, măsoară progresul înregistrat de națiuni în sănătate, educație și venituri. Mai mult ca atât, în 2010, IDU a fost ajustat pentru a include încă două elemente: emisiile de dioxid de carbon ale unei țări și amprenta sa materială, fapt ce demonstrează că la definirea progresului umanității se ia în calcul, atât bunăstarea oamenilor, cât și cea a planetei. În așa fel, IDU reflectă că o țară înregistrează un nivel de trai mai ridicat atunci când venitul național brut pe cap de locuitor este mai înalt, speranța

de viață este mai mare și nivelul de educație este mai ridicat, ultimul incluzând: anii de școlarizare preconizați și media anilor de școală pentru adulții cu vârsta de 25 de ani și mai mult.

Potrivit ultimului Raport al Dezvoltării Umane, prezentat în 2020 de Programul Națiunilor Unite pentru Dezvoltare, în top zece țări cu cel mai înalt indice al dezvoltării umane (IDU), calculat pentru 189 țări ale lumii, se situează țările Uniunii Europene, cu excepția Hong Kong. O poziție cheie în acest clasament dețin țările nordice. (Human Development Report, UNDP, 2020)

Tabelul 1. Clasamentul țărilor conform indicelui IDU, 2019

	Țara	Indicele IDU
1.	Norvegia	0.957
2.	Irlanda	0.955
2.	Elveția	0.955
4.	Hong Kong	0.949
4.	Islanda	0.949
6.	Germania	0.947
7.	Suedia	0.937
8.	Australia	0.944
8.	Țările de Jos	0.944
10.	Danemarca	0.940

Sursa: Reportul Dezvoltării Umane, PNUD, 2020

Impresionant este faptul că nici una dintre țările ce se regăsesc în acest clasament nu se află printre cele mai bogate țări ale lumii din punct de vedere economic. Pe de altă parte, se atestă că țări precum: Qatar, Brunei, Kuweit, Macao, Emiratele Arabe Unite, care din punct de vedere economic au înregistrat cele mai bune performanțe, se poziționează extrem de slab în clasamentul IDU: Qatar - locul 45, Brunei - 47, Emiratele Arabe Unite - 31. Deși, în mod normal, creșterea venitului net contribuie la sporirea performanțelor serviciilor publice precum, apa de calitate, sănătate, alfabetizare și educație de bază, etc., totuși, situația în cauză reprezintă o dovadă în plus a faptului că creșterea economică nu reprezintă și o garanție a unui nivel de trai înalt al populației, securitatea personală nu este mai bună în țările cu venit înalt în comparație cu țările cu un venit net inferior pe cap de locuitor, fiind, adesea, în contradicție cu logica. R Moldova, deține poziția 90 în acest clasament, anii precedenți înregistrând un rezultat și mai slab.

Un tablou mai amplu reflectă *Indicele Progresului Social (IPS)*, utilizat pentru măsurarea calității vieții și bunăstării sociale a cetățenilor din 163 țări ale lumii. IPS oferă instrumente de urmărire a performanțelor sociale și a factorilor de mediu, în baza cărora autoritățile pot identifica politica publică ideală, îmbunătățind domeniile de slabă performanță. IPS este un indice agregat care include 3 grupe de indicatori selectați după importanța socială: *necesitățile de bază* (calitatea și cantitatea alimentelor disponibile, prezența serviciilor medicale de bază, deținerea adăpostului, siguranța personală); *bazele bunăstării* (componente ce contribuie la creșterea confortului, speranței de viață, a accesului la informație și învățământul academic); *oportunitățile de dezvoltare* (libertatea cuvântului, justiția imparțială și incoruptibilă, lipsa discriminării sociale din motive religioase, rasiale, de gen).

Potrivit Indicelui Progresului Social, Norvegia, Finlanda, Danemarca, Islanda, Elveția, Canada, Suedia, Țările de Jos, Japonia, Germania sunt cele zece țări cu cele mai bune condiții de viață, înregistrate în 2021. Între acestea se atestă un scor foarte strâns: de la 92.63 – Norvegia, la 90,32 - Germania. R Moldova se regăsește pe poziția 84 din clasament. (Social progress Index, 2022)

Tabelul 2. Clasamentul țărilor cu cele mai bune condiții de trai (cel mai înalt IPS), 2021

Poziția	Țara	PIB PPP per capital		<i>Indicele Progresului Social</i>
		\$	Poziția între 163 țări	
1.	Norvegia	6.586	7	92.63
2	Finlanda	47.261	18	92.26
3.	Danemarca	55.938	9	92.15
4	Islanda	52.280	11	91.78
5.	Elveția	68.593	5	91.78
6	Canada	45.859	19	91.41
7	Suedia	50.683	14	91.20
8.	Țările de Jos	54.210	10	90.57
9.	Japonia	41,380	25	90,44
10.	Germania	50.922	13	90,32
11.	Australia	48.698	16	90.28
12.	Noua Zeelandă	42.404	21	90.02
13.	Irlanda	89.689	3	89.47
14.	Austria	51,936	12	89,44

Sursa: Social Progress Index, 2022

Analizând situația prezentată în Raportul „*Indicele Progresului Social*” putem evalua capacitatea unei societăți de a transforma progresul economic în rezultate sociale sau altfel spus, în ce măsură nivelul de bogăție a unei țări se regăsește în bunăstarea fiecărui cetățean. Întrucât în topul clasamentului se regăsesc din nou țărilor nordice, ne convingem de faptul că cel mai bine acest lucru le-a reușit acestor țări.

Începutul noului mileniu s-a marcat prin eforturile guvernanților, pe plan internațional, de a contribui mai serios la sporirea bunăstării și a fericirii societăților. Amintim aici, că Declarația de progres social și dezvoltare, adoptată în 1969 de ONU, prevede asigurarea îmbunătățirii condițiilor de viață a oamenilor, distribuția uniformă și echitabilă a veniturilor în cadrul țărilor membre ONU. (Declaration on Social Progress and Development, 1969) În 2011 Adunarea Generală a ONU a adoptat Rezoluția „Fericirea: către o abordare holistică a dezvoltării”. Numind fericirea „obiectiv uman fundamental”, adunarea a îndemnat țările membre ONU să măsoare fericirea și bunăstarea poporului lor (după exemplul Brutanului) și să o folosească pentru a-și ghida politicile publice. Or, cel mai bun instrument de măsurare al nivelului de trai al cetățenilor îl reprezintă propria opinie a cetățenilor.

În acest context, în 2012, este prezentat Raportul Fericirii Lumii, realizat pentru 149 țări ale lumii, de către un grup internațional de experți, inclusiv economiști, psihologi și experți în sănătate. Raportul se bazează în principal pe „Gallup World Poll”, dar pentru a obține un scor general, se utilizează și indicatori precum: PIB-ul pe cap de locuitor; speranța de viață sănătoasă, suportul social, percepția asupra corupției, prevalența generozității și libertatea de a face alegeri în viață. Raportul Fericirii Lumii, publicat în 2020, reflectă, de asemenea, că țările nordice sunt în topul clasamentului, Finlanda fiind liderul. Este urmată de Danemarca, Islanda, Elveția, Țările de Jos, etc. Este evident, că toate aceste țări urmăresc același lucru: prioritățile oamenilor sunt lucrurile primare ale guvernanților. Republica Moldova se poziționează pe locul 62, fiind, deci, o țară relativ fericită. (World Happiness Report, 2022)

CONCLUZII. Nivelul de trai reprezintă indicatorul de bază al progresului înregistrat de o societate în plan social. Acest indicator variază în fiecare țară și regiune. Deși creșterea economică a societăților constituie fundamentul prosperității, totuși, progresul pe care îl înregistrează o societate modernă depinde nu doar de performanțele economice înregistrate, dar, și de cele sociale. În ciuda faptului că unele țări au avansat enorm în aspect economic, bogățiile economice deținute de acestea nu sunt utilizate conform așteptărilor oamenilor. Aparent cele mai prielnice țări sunt cele care folosesc bogățiile acumulate în interesul cetățeanului, accesul la cele mai bune servicii publice

posibile fiind cheia succesului. Pentru cetățeni, prioritare sunt nevoile primare și posibilitatea de a beneficia de cele mai performante serviciile publice.

REFERINȚE BIBLIOGRAFICE:

1. Boguș, A. (2021). Optimization of public expenditure management from the perspective of consolidating the right to a decent living, Journal of International Scientific Publications, vol. 15, pp. 173, Burgas, Bulgaria;
2. Declaration on Social Progress and Development Proclaimed by General Assembly resolution 2542 (XXIV) of 11 December 1969. Disponibil la: <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/ProfessionalInterest/progress.pdf>
3. Helliwell, J., Layard, R., others (2022), World Happiness Report, New York: Sustainable Development Solutions Network. Disponibil la: <https://worldhappiness.report/>
4. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova privind aprobarea Strategiei privind reformă administrației publice pentru anii 2016-2020, Nr. 911 din 25-07-2016, pp. 40;
5. Human Development Report, UNDP (2020). Disponibil la: <https://hdr.undp.org/data-center/human-development-index#/indicies/HDI>;
6. Porter, M., Stern, S., Green, M. (2017) Social progress index 2017. Disponibil la: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/aboutdeloitte/Social-Progress-Index-2017.pdf>;

MULTUMIRI. Această publicație este elaborată în cadrul proiectului „Drepturile omului în Republica Moldova: dimensiunea financiară și consolidarea prin gestiunea eficientă a cheltuielilor publice” (cifru 20.80009.0807.35), finanțat de Agenția Națională pentru Cercetare și Dezvoltare.