

# SPORIREA NIVELULUI DE TRAI AL POPULAȚIEI PRIN CREȘTEREA PERFORMANȚEI SERVICIILOR PUBLICE

## INCREASING THE LIVING STANDARD OF THE POPULATION BY INCREASING THE PERFORMANCE OF PUBLIC SERVICES

Angela BOGUȘ,  
doctor în științe economice, conferențiar universitar,  
Academia de Studii Economice a Moldovei

### SUMMARY

*The right to a decent standard of living is a fundamental which includes in particular: the right to reasonable conditions of existence, a civilized standard of living, to ensure it to him this kind living, but also the right to continuous improvement. Decent living is achieved primarily through the work of the citizen, but it also involves an effort by the state. The state must make a decisive contribution to the improvement of living conditions in order to achieve the standards of civilization, in particular in order to guarantee to the human being the right to income and access to the goods and services of civilization. The degree of civilization and well-being of a community depends on the diversity and quality of public services. A minimum amount of elementary goods and services for modern civilization, which must be accessible to the entire population, is specific to modern society.*

**Keywords:** *standard of living, standards of civilization, public services, performance, efficiency, effectiveness, quality, differentiated access.*

În conformitate cu prevederile Declarației Universale a Drepturilor Omului, idealul ființei umane libere, eliberate de teamă și mizerie, nu poate fi realizat decât dacă se creează condiții care permit fiecăruia să se bucure de drepturile sale economice, sociale și culturale, precum și de drepturile sale civile și politice. În această ordine de idei, dreptul la un nivel de trai decent, de rând cu alte drepturi economice și sociale, este unul substanțial, fundamental. Cu toate acestea, în reglementările normative internaționale, dar și naționale, în mod nedrept, acest drept se bucură de o atenție neînsemnată, fapt ce conduce la tratarea mult prea diferită a acestuia. În sensul larg, putem spune că acest drept cuprinde îndeosebi: dreptul la condiții rezonabile de existență, un nivel de trai civilizat, care să-i asigure lui și familiei sale acest trai, dar și dreptul la ameliorarea lor continuă.

Cu certitudine, traiul decent se realizează prioritar prin munca cetățeanului și a familiei sale, însă implică și un efort al statului pe multiple căi. La modul concret, acest efort presupune de a crea condiții rezonabile de viață și promovare a bunăstării sociale, luarea unor măsuri de dezvoltare economică și de protecție socială, pentru a asigura cetățenilor un nivel de trai decent.

Statul trebuie să contribuie decisiv la ameliorarea condițiilor de viață pentru a se realiza standardele civilizației, obligația principală constând în a-i asigura omului pe lângă dreptul la venituri (salariu, pensie etc.) și accesul la bunurile și serviciile civilizației, precum ar fi dreptul la hrana rațională și calorică, la tehnica modernă, la asigurare medicală, culturală, mijloace de transport, servicii ale întreprinderilor din sfera de deservire etc.

Totodată, se susține că un nivel de trai decent presupune acel nivel, care să nu aducă atingere sub nici o formă personalității și demnității oricărui individ. Un nivel de trai decent este imposibil fără dezvoltarea liberă a personalității, fără beneficierea de realizările științei, culturii, fără posedarea unei profesii, fără accesul la serviciile de calitate. Chiar și așa, constatăm că nivelul de trai poate varia considerabil de la un stat la altul, cetățenii unor țări se bucură de un nivel de trai mai bun, mai înalt, în cazul altor țări, acest lucru nu este ușor de realizat. Mai mult ca atât, chiar și în cadrul aceluiași stat, de la o perioadă la alta, se atestă diferențe majore ale nivelului de trai. De cele mai multe ori, diferențele sunt motivate de existența unor factori situaționali: starea economică a țării, resursele de care dispune statul în vederea atingerii acestui obiectiv, nivelul de dezvoltare al societății, gradul de cultură și civilizație și modul de organizare al societății.

Din moment ce factorii situaționali depind într-o măsură mare de acțiunile și politicile statului,

putem afirma că rolul principal în sporirea nivelului de trai al populației revine autorităților publice și serviciilor responsabile pentru satisfacerea necesităților cetățenilor de divers ordin, cu atât mai mult, cu cât nevoile acestora sunt în continuă creștere și în concordanță cu gradul de dezvoltare al societății. Administrațiile publice sunt obligate să asigure cetățenilor lor serviciile publice necesare unui trai decent, prin identificarea celor mai eficiente modalități de gestionare a acestora, indiferent dacă activitatea desfășurată este sau nu generatoare de profit.

Gradul de civilizație și bunăstare al unei colectivități depinde de diversitatea și calitatea serviciilor publice. Societății moderne îi sunt specifice un quantum minim de bunuri și servicii elementare pentru civilizația modernă, care trebuie să fie accesibile pentru întreaga populație. Autoritățile publice sunt puse în fața unor responsabilități noi cărora sunt obligate să le facă față, să răspundă solicitărilor venite din partea cetățenilor săi în vederea asigurării unui nivel de trai confortabil. 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. Cartea Albă asupra guvernării Europei, lansată în cadrul reuniunii Parlamentului European din 15 februarie 2000, tratează problematica serviciilor publice de interes general, în special de ordin economic, considerându-le de o importanță deosebită pentru menținerea coeziunii sociale, ridicarea calității vieții și a nivelului de trai al populației și pentru asigurarea dezvoltării durabile. În scopul îmbunătățirii calității serviciilor și creșterii performanței sectorului public, țările Uniunii Europene insistă tot mai mult pe eficientizarea administrațiilor și reducerea cheltuielilor. În mod special, acestea au optat pentru o trecere fundamentală de la o administrație centralizată, ierarhică, bazată pe reguli, la o administrație caracterizată de orientarea către piață. Argumentul de bază este 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 [6, p. 5]. În așa fel, se atestă necesitatea unor eforturi considerabile și permanente în vederea îmbunătățirii calității serviciilor prestate.

Succesul realizării performanței serviciilor publice rezidă în posibilitatea conjugării eficienței, eficacității și calității serviciilor publice prestate de către autoritățile publice cu obiectivele stabilite, mijloacele utilizate și rezultatele obținute, denumită triunghiul performanței. Îmbunătățirea continuă a calității, eficienței și eficacității, poate fi realizată prin concentrarea asupra rezultatelor și consecințelor serviciilor publice în raport cu procesele interne.

Eficacitatea, care reflectă raportul dintre rezultatul obținut și obiectivul propus, presupune definirea corectă a obiectivului și estimarea rezultatelor ce trebuie atinse. 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 reflectă raportul dintre rezultatele obținute și mijloacele folosite. Acest indicator economic, foarte utilizat în sectorul privat este unul mult prea puțin utilizat în sectorul public. Potrivit multiplelor opinii ale cercetătorilor în domeniu, per ansamblu, activitatea serviciilor publice se caracterizează printr-o profitabilitate redusă, în schimb, ele urmăresc satisfacere la maxim a nevoilor cetățenilor săi [5, p. 192].

*Obiectivul principal pentru orice autoritate publică, dornică de a obține performanțe, trebuie să devină optimizarea și eficientizarea resurselor gestionate, iar dezvoltarea și diversificarea serviciilor publice ar contribui esențial la îmbunătățirea nivelului de trai al populației, beneficiarul final al acestor servicii.*

Performanțele serviciului public sunt măsurate, utilizând diverși indicatori și reprezintă, pe de o parte, gradul maxim de satisfacție ce poate fi oferit cetățeanului, pe de altă parte, gradul de utilizare a capacității serviciului public. Autoritățile trebuie să fie permanent preocupate de calitatea serviciilor publice oferite, întrucât anume acest indicator este esențial în creșterea gradului de satisfacție al cetățeanului, precum și de sporire a nivelului de trai al cetățenilor săi. Serviciile publice performante pot fi oferite doar de către o administrație performantă. Pentru ca serviciile publice să fie performante este necesar ca acestea să fie competitive sub aspect social și economic pentru colectivitate, administrațiile publice urmând să identifice mecanismele prin care serviciile publice să funcționeze pe criterii de utilizare optimă a resurselor umane și materiale comparativ cu rezultatele urmărite.

Analiza performanței serviciilor publice trebuie să pornească de la situația existentă exprimată cu ajutorul unor indicatorilor specifici fiecărui serviciu public.

Raportându-ne la situația din Republica Moldova, putem constata că accesul cetățenilor la serviciile publice este puternic diferențiat, în special, mediul rural fiind mult mai dezavantajat. Dacă în mediul urban accesul cetățenilor la infrastructura fizică, utilitățile publice, condițiile de locuit etc. sunt relativ bune, atunci în mediul rural situația este critică. Deși suntem în secolul XXI, datele oficiale scot în evidență faptul că utilitățile publice sunt accesibile doar pentru circa jumătate din populația țării. Rapoartele privind nivelul de trai în Republica Moldova din ultimii zece ani, reflectă că la nivel național doar cca. 60% din gospodăriile au acces la apeduct, 33% la rețea publică de canalizare, 39% la grup sanitar în interiorul locuinței și 48% dispun de baie sau duș, or acest complex de servicii este unul extrem de important pentru sănătatea populației, considerat a fi unul elementar pentru civilizația modernă. Dotarea gospodăriilor din țară este puternic diferențiată, fiind mai echilibrată în mediul urban. Accesul la rețelele publice de canalizare, în mediul urban constituie cca. 88%, gaze naturale 82%, apeduct 89%. În mediul rural, situația este alarmantă, acesta fiind mult mai dezavantajat la capitolul infrastructură fizică, utilități publice și condiții de locuit. Din totalul gospodăriilor casnice - 76% nu dispun de baie sau duș, 90% nu dispun de WC în locuință, 78% nu au apă caldă, motivul de bază fiind lipsa serviciului de aprovizionare cu apă și canalizare [3, p. 29]. În aceste condiții, satul moldovenesc actual este departe de condițiile de trai moderne.

Discrepanțe mari și acces limitat la unele servicii și bunuri necesare unui trai decent se remarcă și la nivel de straturi ale populației. Stratul celor săraci au un acces mult mai limitat la serviciile necesare. Tarifele înalte la serviciile comunale și prețurile mari la alimente generează limitarea resurselor gospodăriilor sărace. Cheltuielile pentru procurarea produselor alimentare și achitarea serviciilor comunale absorb peste 70% din bugetul familiilor sărace. Cei săraci cheltuiesc de 20 ori mai puțin pentru educație, de 11 ori mai puțin pentru odihnă, de 6 ori mai puțin pentru îmbrăcăminte și încălțăminte și de 5 ori mai puțin pentru serviciile de sănătate [3, p. 47].

Politicile de susținere a familiilor defavorizate și familiile cu venituri mici, în legătură cu costurile mari ale resurselor energetice în perioada rece a anului sunt foarte importante (ajutorul pentru perioada rece a anului). Totuși, sunt necesare măsuri de perfecționare a mecanismelor de evaluare a bunăstării familiilor, din cauza prezenței unor erori de sistem: circa 38% din suma alocată pentru acest ajutor nu este orientată spre persoanele sărace. Sunt importante și măsurile de susținere a copiilor care provin din familiile vulnerabile.

De menționat că discrepanțele mari, lacunele în bunăstare și accesul la servicii publice sunt nu doar de ordin rural-urban, dar și etnic. În rândul unor minorități etnice se impune un angajament mai activ din partea autorităților pentru a îmbunătăți prestarea și calitatea serviciilor în zonele izolate. Îmbunătățirea accesului echitabil și a calității educației, în special în rândul celor mai puțin înstăriți, este, de asemenea, esențială pentru creșterea productivității și a posibilităților de a obține locuri de muncă. Echitatea în accesul la servicii, inclusiv la asistență medicală, fără cheltuielile actuale mari suportate direct, este, de asemenea, esențială pentru unele categorii de populație [4, p. 37]. Nivelul de trai al populației în țară este diferit și la nivel regional. Cel mai redus nivel de trai se atestă în zona de sud a țării, la o mică diferență fiind zona de centru, înregistrându-se și un acces mai redus la serviciile publice, în aceste zone.

În concluzie putem menționa că nivelul de trai al cetățenilor depinde, în mod direct, de numărul și calitatea serviciilor publice prestate. Pentru un trai civilizat este necesar un minimum de bunuri și servicii care trebuie să fie accesibile întregii populații. Administrațiile sunt obligate, potrivit reglementărilor normative naționale, dar și internaționale, să asigure cetățenilor lor serviciile publice necesare unui trai decent și confortabil.

## BIBLIOGRAFIE

1. Constituția Republicii Moldova din 29.07.1994.
2. Hotărârea nr. 89 cu privire la aprobarea Planului național de acțiuni în domeniul drepturilor omului pentru anii 2018-2022, Chișinău, 24.05.2018.
3. Raport privind sărăcia în Republica Moldova, 2013, Ministerul Economiei al Republicii Moldova Chișinău, 2014.
4. Reducerea sărăciei și prosperitatea partajată în Moldova: Progrese și perspective, 2016, Word Bank Group.
5. Matei Lucia. Management public. Editura Economică. București, 2006.
6. Matei Lucia. Managementul serviciilor publice. Suport de curs. București, 2007.