

REZUMAT

Teoriile economice moderne au revenit asupra rolului serviciilor în creșterea economică, recunoscându-se rolul de prim rang pe care acestea îl au în prezent în realizarea progresului economic și social.

Astfel, funcțiile serviciilor se înscriu între activitățile cele mai importante creatoare de avuție materială și spirituală. Dintre acestea se remarcă funcțiile de: cercetare –dezvoltare, educație, potențarea utilizării produselor, distribuție, gestiunea și reciclarea deșeurilor și altele.

Pe de altă parte, eterogenitatea serviciilor face ca diferite prestații să nu contribuie la fel la creșterea economică, serviciile împărțindu-se din acest punct de vedere în : intensive în muncă (personal) și intensive în cunoaștere (inteligență).

Aportul cel mai mare la creșterea economică îl au serviciile intensive în inteligență, care contribuie la progresul tehnic în sens larg.

Prin urmare, piața serviciilor este cadrul în care se manifestă cererea de servicii din partea clienților /cetățenilor sau persoanelor juridice dar și oferta de servicii furnizate de diferite organizații publice și private.

În acest context, identificarea și analiza cererii de servicii publice pe piață este o necesitate pentru managerii din organizațiile prestatoare de servicii. Piața serviciilor trebuie clar definită.

În acest sens, este util să fie înțelese următoarele concepte : piața disponibilă formată din mulțimea de consumatori care au interese, venituri și pot accesa un anumit gen de ofertă; piața disponibilă calificată formată din mulțimea de consumatori care au interese, venituri și calificările necesare pentru a beneficia de o anumită ofertă ; piața țintă este o parte din piața disponibilă calificată pe care instituția/compania decide să o servească. Piața penetrată este formată din consumatorii care au achiziționat serviciul oferit de firmă. Prin urmare, o instituție/prestator de servicii poate acționa pentru a atrage un număr mai mare de consumatori din piața țintă prin reducerea calificării cerute clienților potențiali.

Creșterea cererii de servicii de consum individual și industrial se datorează mai multor factori. În primul rând, creșterea nivelului de trai al populației și reducerea timpului liber disponibil a dus la degrevarea indivizilor de unele activități gospodărești cotidiene pe care le externalizează unor firme specializate. În al doilea rând, creșterea veniturilor a condus la sporirea cererii de servicii pentru petrecerea timpului liber, chiar dacă acesta s-a redus, deoarece indivizii sunt interesați să îmbunătățească calitativ modul în care își petrec timpul în afara programului de muncă. În al treilea rând, tehnologiile au indus schimbări semnificative în privința modului de viață al consumatorilor iar aceste modificări au contribuit direct la apariția unor servicii specializate noi.

În sectorul public, clienții își exprimă frecvent opțiunile lor în legătură cu ce pot cumpăra și de la cine, ei plătesc taxe care însumate formează veniturile instituțiilor furnizoare de servicii publice. Poziția de contribuabili la veniturile publice le conferă cetățenilor drepturi în calitate de clienți.

Piețele care s-au stabilit deja în sectorul public au stopat rapid transformarea clienților în utilizatori finali. O relație furnizor-client implică existența posibilității de alegere, informare permanentă asupra prețului serviciului și identificarea unor opțiuni.

Desigur, posibilitatea alegerii depinde de natura serviciului public furnizat. Astfel, unele servicii publice sunt de protecție a unor categorii de cetățeni (copii, persoane vârstnice etc.), de securitate și siguranță a cetățenilor împotriva crimei organizate etc., în timp ce altele se ocupă cu organizarea accesului la drepturi (protecție socială, asistență de sănătate, etc.) sau urmăresc asigurarea unui nivel de pregătire cetățenilor (servicii de învățământ, de cultură, etc.). Fiecare dintre aceste servicii publice necesită un plus de atenție din partea managerilor publici pentru dezvoltarea și menținerea unei relații bune între furnizor și client, în special atunci când acesta din urmă este și coproducător, respectiv participant activ în procesul de realizare a serviciului public.

Cetățenii trebuie să beneficieze de dreptul de a obține prestații de servicii, cel puțin, la nivel minimal. După anii '90, se manifestă o tendință accentuată de desprindere de imaginea egalitaristă și îmbătrânită a serviciilor publice. Îmbunătățirea calității prestațiilor către utilizatori se face nu numai prin politizarea primirii la ghiseu ci și printr-o gestionare mai reactivă la dorințele acestora, în vederea creșterii eficienței. Această evoluție este determinată de creșterea nivelului de instruire și de exigența a utilizatorilor dar și de accentuarea concurenței atât în cadrul aceluiași tip de proprietate cât și în cadrul raportului public-privat.

Serviciul public trebuie să realizeze un compromis între performanță și suplete, între standardizare și diferențiere. Lucrul acesta nu este simplu de realizat pentru că fiecare consumator are criterii proprii de evaluare a diferențierii care, uneori intra în conflict cu interesele prestatorilor de a avea servicii standardizate care conferă ofertei accesibilitate, simplitate, rapiditate. În fața diferitelor așteptări ireconciliabile ale utilizatorilor de servicii publice, este necesară o diferențiere nu numai în funcție de produse ci și după nivelul angajării în relație. Separarea nu poate fi în toate cazurile rezultantă, existând servicii unde cele două modalități se întrepătrund.

Devine evidentă, astfel, nevoia de conducere a relației cu clientul care presupune un plus de atenție din partea managerilor organizațiilor prestatoare de servicii publice și/sau private. Se întocmesc diagnoze pe problemele sociale ale clienților și, în acest cadru, sunt identificate cauzele care le generează, nivelurile de satisfacție ale clienților, sugestiile lor și plusul de valoare de care pot beneficia.

În practică, rețeaua de reformă își poate demara activitatea prin a încerca să dezvolte capacitățile de management și să găsească soluția pentru însușirea acestor capacități în ierarhiile existente ale statului. Pas cu pas, acest proces identifică tipul de probleme pe care celelalte țări au trebuit să le rezolve și în fiecare etapă acestea vor deveni noile preocupări ale reformei administrației publice, în acest fel reforma se va dezvolta în timp animată de nevoia combinării ierarhiei și managementului într-un sistem unitar.

România deocamdată are de rezolvat probleme interne care țin de dimensionarea și restructurarea sectorului serviciilor, de dezvoltarea unei strategii specifice în domeniu și crearea în

interior a premiselor necesare dezvoltării sferei serviciilor și formării unei valori a serviciilor comparabilă cu cea existentă în piața internațională.

Se confirmă din ce în ce mai mult ca datorită importanței lor (serviciile publice), îl considerăm un domeniu important de cercetare, este de actualitate, evoluția pe care o au necesită o muncă de cercetare și documentare, de culegere a informațiilor și cunoștințelor pentru dezvoltarea acestora.

În prezent, domeniul serviciilor publice cunoaște o dezvoltare semnificativă iar interesele pentru criteriul eficienței acestei activități vizează în principal aspectele calitative. Pentru favorizarea dezvoltării economice a unui teritoriu și pentru garantarea unor servicii publice de calitate, probleme importante sunt simplificarea, accelerarea procedurilor și reducerea costurilor aspectelor birocratice ale unei inițiative, precum și furnizarea de servicii cu valoare adăugată populației, companiilor și oamenilor de afaceri.

Obiectivele expuse în lucrarea de față sunt orientate spre: evidențierea contextului în care au apărut și s-au dezvoltat serviciile publice; prezentarea principiilor și regulilor care guvernează sistemul serviciilor publice; evoluția calculului performanței, prezentarea avantajelor și dezavantajelor folosirii unui tip sau altul de indicatori economici; atragerea atenției asupra noilor posibilități de măsurare a performanței în domeniu; a fost realizată o prezentare a evoluției comparative a anumitor servicii publice la nivel local/regional, prin realizarea unor studii, astfel:

- Studiu privind evoluția serviciilor publice locale din mediul urban și cel rural al județului Mehedinți;
- Studiu privind situația actuală a serviciilor administrației publice locale din mediul urban și cel rural al județului Mehedinți;
- Folosirea fondurilor interne și a celor externe pentru extinderea și perfecționarea serviciilor publice locale (rural-urban) în județul Mehedinți;
- Alinierea serviciilor publice locale din județul Mehedinți la cerințele și exigențele Uniunii Europene

Așa cum orice alternativă de furnizare a serviciilor publice locale are scopul de a asigura eficiența economică și socială a acestora, metodele de furnizare constituie un alt element important ce influențează fenomenul intercomunalității în Europa. Modul de furnizare a serviciilor publice locale este strâns legat de gradul de autonomie a structurilor administrației locale – cu cât puterea de decizie asociată cu venituri proprii este mai mare la nivel local, cu atât puterea de a răspunde necesităților cetățenilor este mai mare. Însă calitatea serviciilor fiind strâns legată de resursele disponibile de diferite tipuri – financiare, umane, informaționale, tehnologice – nu de puține ori inadecvarea acestor resurse la nevoile populației fac ca eforturile să fie mai eficiente la o scară mai mare

În această lucrare, au fost abordate serviciile publice din următoarele domenii:

- Invatamant;
- Sanatate;

- Servicii publice de distribuire a energiei termice;
- Servicii publice de distribuire a gazelor naturale ;
- Servicii publice de alimentare cu apă;
- Servicii publice – canalizare;
- Servicii publice de transport public local de călători;
- Servicii publice de întreținerea spațiilor verzi;
- Servicii publice de întreținere, reparare și întreținere a drumurilor publice.

Din analiza ponderii serviciilor în crearea PIB, statisticile internaționale referitoare la acest indicator relevă, pentru toate categoriile de țări, ritmuri superioare de creștere a PIB în servicii, comparativ cu celelalte sectoare ale economiei.

Alți indicatori importanți care evidențiază creșterea dimensiunilor sectorului serviciilor în economia contemporană se referă la: numărul agenților economico-sociali activi din economie, numărul întreprinderilor active pe sectoare și ramuri, mărimea și structura imobilizarilor corporale, a investițiilor, etc.

Contribuția serviciilor la calitatea vieții se referă la trei aspecte mai importante: consumul de servicii, relațiile serviciilor cu timpul liber și cu mediul înconjurător.

În perioada 2000-2014, județul Mehedinți a înregistrat o creștere a produsului intern brut (PIB); această creștere modestă este determinată de o reducere a producției industriale.

Si în economia acestui județ, agricultura joacă un rol important, cu o pondere în produsul intern brut peste media națională.

Ca urmare a unor dezechilibre structurale accentuate, cât și a deficitului de performanță economică și competitivitate, populația ocupată a înregistrat scăderi continue.

În județul Mehedinți rata somajului are un nivel ridicat (10,5% în 2014), datorită restructurărilor din sectorul minier și prezenței scăzute a IMM-urilor în județ; deși IMM-urile sunt principalii angajatori dintr-o economie, la nivelul județului Mehedinți, prezența acestora este cea mai redusă dintre toate județele regiunii Sud-Vest Oltenia, ca număr de unitați și personal angajat. Din punct de vedere al PIB per capita și productivității muncii, județul Mehedinți se găsește pe un nivel de mijloc în cadrul regiunii.

În următoarea perioadă, principala provocare pentru regiunea Sud-Vest Oltenia este să găsească modalitățile optime de stimulare a creșterii economice.

După procentul populației urbane, județul Mehedinți face parte din categoria județelor mediu urbanizate, ponderea populației urbane pe țară fiind mai mare.

Densitatea populației este de 62,2 locuitori/kmp (în perioada 2000-2014 densitatea medie este de 61,7 loc./kmp) , este inferioară mediei pe țară. În municipii și orașe densitatea este de 157,7 locuitori/kmp, iar în comune este de 41,2 locuitori/kmp.

Populația municipiului Drobeta Turnu Severin de 104.557 locuitori, reprezintă 63,45% din populația urbană și 34,09% din populația județului.

În profil teritorial, pe tipuri de unități administrativ-teritoriale, densitatea prezintă variații mari, explicația fiind evoluția zonală diferențiată a fenomenelor demografice, factori de natură economică, respectiv geografică-forma de relief. În perioada 1997 – 2002 creșterea populației urbane s-a făcut cu precădere pe seama creșterii populației municipiului Drobeta Turnu Severin.

În mediul rural caracteristica dominantă a fost scăderea populației, asistându-se la un continuu proces de depopulare ușoară a localităților. În același timp, creșteri ușoare de populație au înregistrat doar comunele în care se mai desfășoară unele activități economice și care sunt în vecinătatea orașelor sau înregistrează încă un spor natural pozitiv mai mare.

În concluzie, declinul demografic se înregistrează la nivel de județ ca o consecință a unui cumul de factori economico-sociali negativi și se accentuează diferențiat pe unități teritorial-administrative funcție de potențialul economic și posibilitățile de ocupare a resurselor de muncă.

Se constată din analiza efectuată, că județul Mehedinți se găsește într-un proces accentuat de îmbătrânire demografică determinat de creșterea numărului și proporției persoanelor vârstnice și adulte, concomitent cu scăderea numărului și proporției populației tinere în vârstă de sub 15 ani, fenomen înregistrat și la nivelul țării

Perioada pentru care s-a studiat evoluția/situația serviciilor publice abordate este cea cuprinsă între anii 2000- 2014. În cadrul studiului s-a urmărit:

- nivelul actual al serviciilor publice în mediile urban/ rural pe perioada luată în analiză;
- decalajele existente urban-rural la serviciile ce se regăsesc în cele 2 medii;
- implicarea organelor publice locale în asigurarea corespunzătoare a serviciilor publice;
- alte aspecte specifice evoluției serviciilor publice locale.

- s-a studiat evoluția serviciilor publice din județul Mehedinți în paralel/comparativ cu evoluția acestora la nivelul regiunii de dezvoltare, respectiv Regiunea SV- Oltenia.

Cadrul educațional este caracterizat de reducerea masivă a numărului de unități școlare, urmat de o reducere semnificativă a populației școlare și de o reducere cu 16,93% a personalului didactic. Urmărind evoluția învățământului în județul Mehedinți, pentru perioada 1995-2011, rezultă: populația scolară, ținând cont de nivelul de educație, ramâne constantă în cazul învățământului prescolar, în regresie pentru învățământul primar, gimnazial și profesional și prezintă o creștere nesemnificativă învățământul postliceal și superior.

Comparând, pentru perioada 2014-2012, urmărind aceiași indicatori, mediul urban cu cel rural, o diferență semnificativă se constată pentru nivelurile de învățământ liceal și postliceal.

În mediul rural din județul Mehedinți, nu există spitale, acestea găsindu-se doar în mediul urban. Analizând evoluția serviciilor publice din domeniul sănătății, în mediul urban la nivelul județului Mehedinți, pentru perioada analizată, se constată:

Serviciile oferite populației în domeniul sănătății, în perioada 2000-2014, sunt în **regresie**, luând în considerare numărul paturilor din spitale, în condițiile în care numărul personalului medico-sanitar a crescut nesemnificativ.

Deși sectorul privat înregistrează o creștere, aceasta este nesemnificativă. Reformele din sistemul sanitar au determinat o creștere a populației ce revine unui medic de familie privat cu 25,83%, în timp ce populația ce revine unui pat de spital a crescut cu 18,01%.

Asigurarea cu energie electrică și termică sunt servicii publice de gospodărie comunală pe care trebuie să le organizeze administrația locală, autoritățile publice alese fiind responsabile în fața cetățenilor de modul în care gestionează energia, sub orice formă.

Luând în considerare numărul localităților în care se distribuie energia termică la nivelul județului Mehedinți cât și la nivelul Regiunii SV-Oltenia, atât în mediul urban cât și în mediul rural, se constată:

- la nivelul județului Mehedinți, pentru serviciile de distribuire a energiei termice în mediul urban, pentru perioada analizată, respectiv perioada cuprinsă între anii 2000-2014, se constată o involuție. Exemplu : de la 8 localități/urban beneficiare de energie termică în anul 2000, la o singură localitate în 2014;

- la nivelul Regiunii SV-Oltenia, atât în mediul urban cât și în mediul rural, se constată o involuție a serviciilor de distribuire a energiei termice pe localități, observând că numărul localităților beneficiare de energie termică, în perioada 2000-2014, a scăzut. Exemplu: de la 24 de localități/urban în anul 2000, la 11 localități/urban în anul 2014.

Important de reținut este că proporția repartizării pentru uz casnic din totalul energiei termice distribuită, este în regresie, atât la nivelul județului Mehedinți cât și la nivelul Regiunii SV-Oltenia. Astfel, la nivelul județului Mehedinți regresia s-a făcut de la 92% în anul 2000, la 83%. Dacă în anul 2000, proporția energiei termice distribuită consumatorilor casnici la nivelul Regiunii SV-Oltenia era de 90%, în anul 2014 aceasta reprezenta 85% .

În anul 2014 – constatăm o scădere mai accentuată la nivelul județului comparativ cu regiunea.

Luând în considerare cantitatea gazelor naturale distribuite la nivelul județului Mehedinți cât și la nivelul Regiunii SV-Oltenia, atât în mediul urban cât și în mediul rural, evidențiind distribuirea gazelor naturale pentru consumatorii casnici, rezultă:

În județul Mehedinți, serviciile de distribuție de gaze naturale sunt inițiate mai târziu, începând cu anul 2008, ponderea distribuirii gazelor naturale din județul Mehedinți în distribuția din regiune fiind nesemnificativă (sub 1%) pentru perioada analizată, respectiv perioada cuprinsă între anii 2000-2014.

La nivelul Regiunii SV-Oltenia, se constată o involuție a serviciilor de distribuire a gazelor naturale pe destinații, în sensul că, atât cantitatea totală de gaze naturale distribuită cât și cea distribuită pentru uz casnic, în perioada 2000-2014, a scăzut.

Analizând evoluția distribuirii de apă potabilă în funcție de lungimea totală a rețelei simple de distribuție a apei potabile, atât la nivelul Regiunii SV-Oltenia cât și la nivelul jud. Mehedinți, pentru perioada analizată, respectiv perioada cuprinsă între anii 2000-2014, se constată un progres semnificativ, la nivel de regiune și o evoluție mai puțin semnificativă la nivel de județ.

Luând în considerare populația deservită de sistemul public de alimentare cu apă potabilă, pentru perioada cuprinsă între anii 2008-2014, atât la nivelul județului Mehedinți cât și la nivelul Regiunii SV-Oltenia, se constată creșterea numărului de persoane beneficiare ale serviciului public de distribuție a apei.

Studiul privind serviciile publice de canalizare a fost realizat luând ca indicatori numărul localităților cu canalizare publică și lungimea totală simplă a conductelor de canalizare.

Analiza este făcută atât la nivelul județului Mehedinți cât și la nivelul Regiunii SV-Oltenia, atât pentru mediul urban cât și pentru rural, pentru perioada cuprinsă între anii 2000-2014, astfel, se constată:

- la nivelul județului Mehedinți se constată o creștere nesemnificativă.
- la nivelul Regiunii SV-Oltenia, serviciul de distribuire a apei potabile, urmărind rețeaua de distribuție a apei potabile simplă/total și urban, are o dezvoltare nesemnificativă.

Analizând evoluția serviciului de transport public local în funcție de numărul pasagerilor transportați, atât la nivel de regiune cât și la nivel de județ, pentru perioada cuprinsă între anii 2000-2014, au rezultat următoarele concluzii :

- atât la nivel de județ cât și la nivel de regiune se constată o regresie a serviciului de transport public local;
- făcând comparație între evoluția la nivel de județ cu cea la nivel regional, se constată că regresia înregistrată la nivelul județului este mult mai accentuată față de cea înregistrată la nivelul regiunii- 80% la nivel de județ față de 27% la nivelul regiunii.

Luând în considerare suprafețele amenajate/întreținute ca spații verzi în municipii și orașe, atât pentru județul Mehedinți cât și pentru regiune, pentru perioada studiată, respectiv perioada cuprinsă între anii 2000-2014 rezultă o evoluție invers proporțională, astfel, dacă la nivelul județului Mehedinți se constată o regresie, la nivel de regiune serviciile publice de întreținere a spațiilor verzi s-au dezvoltat nesemnificativ.

Analizând evoluția serviciilor publice de întreținere, reparare și întreținere a drumurilor publice în funcție de lungimea acestora, atât pentru drumurile județene, orașenești și comunale cât și în funcție de densitatea pe 100 kmp teritoriu, pentru perioada 2000-2014, la nivelul județului Mehedinți se constată stagnare. Se observă o ușoară creștere a serviciilor de modernizare, respectiv cu 25%, comparând anii 2005-2014.

Dacă avem în vedere slaba acoperire teritorială și dezvoltare a acestei infrastructuri la nivel rural, starea tehnică a sistemelor de utilități publice existente, precum și gradul de uzură fizică și morală a majorității sistemelor existente, realizăm dimensiunea efortului investitional necesar pentru generalizarea acestor servicii la nivelul tuturor localităților și, totodată, conștientizăm faptul ca rezolvarea acestei probleme presupune implementarea unor programe de investiții publice bine structurate și fundamentate, precum și angajarea /mobilizarea unor importante resurse financiare, de care, nu întotdeauna, autoritățile administrației publice locale dispun.

Este de la sine înțeles ca un asemenea proces de modernizare nu poate fi dezvoltat decat cu ajutorul unor programe de finanțare la care să-și aduca contribuția, alături de bugetul statului și de bugetele locale și fondurile structurale și de coeziune puse la dispoziția României, de Uniunea Europeană.

În acest context, accesarea, absorbția și utilizarea eficientă de către autoritățile administrației publice locale a fondurilor disponibile - fie din programele naționale gestionate de diverse ministere, fie din fondurile structurale - pentru a asigura sursele de finanțare a proiectelor de investiții publice destinate reabilitării, modernizării, extinderii și dezvoltării infrastructurii tehnico-edilitare aferente serviciilor comunitare de utilități publice au devenit pe cât de actuale, pe atât de necesare. Ideea centrală în jurul căreia au fost concepute și dezvoltate programele operaționale sectoriale destinate infrastructurii edilitar-urbane a unităților administrativ-teritoriale este regionalizarea operatorilor și intercomunalitatea, respectiv asocierea unităților administrativ-teritoriale.

De menționat faptul că, potrivit documentelor asumate de România, asociațiile de dezvoltare intercomunitară cu obiect de activitate serviciile de utilități publice capătă o importanță și au un rol deosebit în procesul accesării fondurilor europene puse la dispoziția României prin programele operaționale sectoriale, întrucât existența și funcționarea acestora este de multe ori o condiție sine qua non a accesării acestor fonduri.

Ideea asocierii unităților administrativ-teritoriale în scopul furnizării/prestării în comun a serviciilor comunitare de utilități publice sau pentru realizarea în comun a unor obiective de investiții publice de interes intercomunitar specifice infrastructurii tehnico-edilitare aferente acestor servicii, este sprijinită/susținută și de specificul tehnologic al sistemelor de utilități publice care permite dezvoltarea zonală a acestora, pe un areal ce poate depăși limitele teritoriale ale unei unități administrativ-teritoriale și este impusă de rațiuni economice. În județul Mehedinți sunt constituite asociații de dezvoltare intercomunitară.

Scopul reformei administrației publice locale în țările din Uniunea Europeană este acela de a crea administrații capabile să-și îndeplinească funcțiile și atribuțiile astfel încât să pregătească condițiile și să asigure dezvoltarea economică, socială și organizațională într-un anumit spațiu și într-o anumită perioadă.

Studiile moderne asupra eficienței cheltuielilor publice recomandă ca serviciile publice să nu fie oferite neapărat gratuit iar unde există posibilitatea, serviciile publice furnizate de stat să fie înlocuite cu cele private. Astfel, se poate spune că, buna gestionare a intereselor unei comunități locale nu se limitează numai la căutarea modurilor cele mai performante de exploatare a serviciilor publice care țin de competența sa, ea implică de asemenea, ca aceste colectivități, din proprie inițiativă ori la cererea statului sau a altei persoane publice sau chiar particulare să accepte să joace, mai ales din punct de vedere financiar, rolul de partener în situația în care acțiunea administrativă formează un tot și nu se supune unui proces de divizare în mai multe părți.

Autoritățile publice locale din județul Mehedinți au inițiat o serie de proiecte menite să ducă la eficientizarea și dezvoltarea serviciilor publice în toate domeniile de activitate.

Astfel, principala rațiune a unei politici regionale în România o constituie, contracararea tendințelor de adâncire a disparităților regionale, concomitent cu promovarea unei participări echilibrate a tuturor regiunilor la procesul de dezvoltare socio-economică, în condițiile creșterii competitivității regiunilor.