

## **PUBLIC SERVICES AND THEIR ROLE IN SOCIETY AND THE ECONOMY**

**Ana Gabriela BABUCEA**

**Cecilia Irina RABONTU**

**Facultatea de Științe Economice și Gestiunea Afacerilor**

**Universitatea “Constantin Brâncuși” din Târgu Jiu**

**E-mail: [cecilia.rabontu@gmail.com](mailto:cecilia.rabontu@gmail.com)**

### **ABSTRACT:**

*IN PERIOADA ACTUALA CAND SE VEHICULEAZA TOT MAI DES CONCEPTE PRECUM CALITATEA VIETII, DEZVOLTARE DURABILA SI EGALITATE DE SANSE, CEEA CE NE-A DETERMINAT SA ADUCEM IN PRIM PLAN ROLUL SERVICIILOR PUBLICE IN DEZVOLTAREA SOCIETATII SI IMPLICITA A ECONOMIEI NATIONALE*

*IN PRIMUL RAND SE CUNOASTE FAPTUL CA SERVICIILE PUBLICE SUNT ACELE CATEGORII DE SERVICII CARE AU IMPACT MAJOR ASUPRA BUNASTARII POPULATIEI, DECI A SOCIETATII CONTRIBUIND ASTFEL LA DEZVOLTARE SOCIALA SI O CALITATE A VIETII MAI RIDICATA. INDIFERENT DE MEDIUL IN CARE NE GASIM, URBAN SAU RURAL SERVICIILE SI UTILITĂȚILE PUBLICE SUNT LA FEL DE IMPORTANTE CHIAR DACĂ EXISTA INECHITĂȚI USOR DE SESIZAT INTRE CELE DOUA MEDII. ORICE CETĂȚEAN ARE ACCES LA SERVICIILE PUBLICE DE INTERES ECONOMIC ȘI SOCIAL GENERAL ÎN CONFORMITATE CU CARTA DREPTURILOR FUNDAMENTALE ALE OMULUI, ADOPTATĂ DE UNIUNEA EUROPEANĂ, IAR DE CALITATEA LA CARE SUNT PRESTATE ACESTE SERVICII DEPIND ȘI ASPECTE LEGATE DE ÎMBUNĂȚĂȚIREA CALITĂȚII VIETII ȘI CREȘTEREA COEZIUNII ECONOMICE, SOCIALE ȘI TERITORIALE. NE-AM PROPUS SA REALIZAM IN CADRUL ACESTEI LUCRARI A DELIMITARE A ROLULUI PE CARE IL AU SERVICIILE PUBLICE IN CADRUL SOCIETATII SI ECONOMIEI ROMANESTI. IN ACEST SENS VOM UTILIZA SI ANALIZA LITERATURA DE SPECIALITATE EXISTENTĂ LA ACEST MOMENT SI DATE STATISTICE REFERITOARE LA ACESTE CATEGORII DE SERVICII.*

### **1. INTRODUCERE**

Calitatea vietii si implicit stilul de viata al populatiei a capatat noi valente in perioada actuala marcată de o serie de aspecte noi care inevitabil vor fi amplificate în viitor conducând la nevoi noi privind serviciile publice si implicit o cerere mai mare pentru astfel de activitati.

Fie ca discutam de servicii oferite de la bugetul de stat cu titlu gratuit sau cu anumite facilitati precum serviciile educationale, servicii de sanatate publica, servicii culturale si sportive, servicii de apărare si protectie, servicii de asistenta sociala, servicii de protectie a mediului, etc, fie ca ne referim la utilitatile publice precum iluminatul public, construcția de locuințe sociale, gestionarea și întreținerea domeniului public, administrarea și întreținerea fondului locativ, cadastrul imobiliar-edilitar, etc se poate observa ca sunt activitati cu un impact covârșitor in

îmbunătățirea calitatii vieții, în dezvoltarea societății și cu rol productiv în cadrul economiei prin efectele pe termen lung pe care le au asupra calitatii resursei umane

În actuala perioadă în care persista efectele crizei economico-financiare recente, asistăm la o presiune financiară ridicată asupra bugetului public, moment în care serviciile publice au de suferit deoarece sunt prinse strâns între cheltuielile publice și cererea ridicată pentru performanță eficientă și efectivă.

Despre acest subiect regăsim diverse studii în care se dezvoltă aspecte conceptuale dar și de structură și evoluție a serviciilor publice.

În sens strict economic, noțiunea de serviciu acoperă un domeniu mult mai restrâns, delimitat de noțiunea de utilitate (valoare de întrebuințare). În această accepțiune serviciile pot fi definite ca „activități utile destinate satisfacerii unei nevoi sociale”. (J. Nusbaumer, 1984). Tot în sens strans regăsim și definiția următoare: „Serviciul public este mijlocul prin care administrația publică își exercită activitatea”. (Manda C., Manda C. C., 2002)

Specialiștii în domeniu definesc serviciile ca un sistem de utilități, în care beneficiarul cumpără sau folosește un produs și o anumită utilitate, care-i conferă anumite avantaje ori satisfacții neconcretizate, în majoritatea cazurilor, într-un bun material și destinate satisfacerii unor nevoi personale sau sociale (Andre Tordjman, 1993). Cu toate acestea sferă de cuprindere rămâne destul de largă, dat fiind faptul că văzute ca „utilități”, serviciile pot fi rezultatul muncii vii, al muncii materializate, sau al acțiunii unor factori naturali.

”În domeniul serviciilor publice, termenul utilitate semnifică un serviciu public, deseori cele două noțiuni fiind folosite alternativ. Totuși, pentru mai multă rigoare, utilitățile definesc acea categorie de servicii care au adesea o componentă materială evidentă și care, prin natura lor, presupun o infrastructură specifică. Cele mai importante utilități sunt: energia electrică, energia termică, gazul natural, administrarea deșeurilor menajere / urbane, alimentarea cu apă, canalizarea, telecomunicațiile etc.” (Ion Plumb, Armenia Androniceanu, Oana Abaluta, 2003).

## 2. CONCEPTUL DE SERVICII PUBLICE

O definiție a serviciilor de utilitate publică relevantă o regăsim în Dicționarul de administrație publică și anume ”serviciile de utilități publice, sunt definite ca totalitatea activităților de utilitate și interes public general, desfășurate la nivelul comunelor, orașelor, municipiilor sau județelor sub conducerea, coordonarea și responsabilitatea autorităților administrației publice locale, în scopul satisfacerii cerințelor comunităților locale, prin care se asigură următoarele utilități: alimentare cu apă; canalizare și epurarea apelor uzate; colectarea, canalizarea și evacuarea apelor pluviale; producția, transportul, distribuția și furnizarea de energie termică în sistem centralizat; salubritatea localităților; iluminatul public; administrarea domeniului public și privat al unităților administrativ-teritoriale; transport public local”.

Marea majoritate a autorilor care au studiat acest domeniu consideră că noțiunea de serviciu public este utilizată pentru a desemna o activitate de interes general, prestată de un organism, adică de o persoană juridică, autorizată de o autoritate a administrației publice.

”Serviciile de utilități publice trebuie să îndeplinească anumite cerințe esențiale: universalitate; continuitate din punct de vedere calitativ și cantitativ, în condiții contractuale; adaptabilitate la cerințele utilizatorilor și gestiune pe termen lung; accesibilitate egală și nediscriminatorie la serviciul public, în condiții contractuale; transparență și protecția utilizatorilor” (Vasilica Negruț, 2008).

Se apreciază în literatura de specialitate ca „transformare a societății românești nu poate face abstracție de sistemul administrației publice, de necesitatea introducerii unei dimensiuni europene în acest domeniu, în conformitate cu valorile acestui spațiu administrativ. Prin derularea coerentă și continuă a procesului de descentralizare, în perioada imediat următoare, vom putea asista la creșterea calității și eficienței serviciilor publice, iar administrațiile locale vor răspunde într-o măsură (îmbunătățită) mai mare exigențelor cetățenilor și dezvoltării locale.

Ca parte integrantă a sectorului terțiar, serviciile publice contribuie la creșterea ponderii acestui sector în economia românească și se supun caracteristicilor specifice oricărei categorii de servicii și anume: intangibilitatea, inseparabilitatea, eterogenitatea, perisabilitatea și nondurabilitatea.

Regăsim în literatura de specialitate caracteristici specifice (Armenia Androniceanu, 2003) acestui gen de servicii și anume:

- Serviciul public satisface o nevoie socială;
- Serviciul public se află într-un raport juridic permanent cu administrația publică care l-a înființat și care îl conduce;
- Serviciul public furnizează bunuri și/sau servicii care satisfac interesele unui grup sau ale societății
- Serviciul public este expus unui regim juridic, reglementat de principii de drept public care îl diferențiază de acelea ale întreprinderilor particulare
- Serviciul public se creează sau se desființează în urma unei decizii administrative de management
- Serviciul public se realizează prin stabilimente publice.
- Serviciile de interes general se referă la două mari categorii de servicii publice și anume:
  - serviciile furnizate de industriile de rețea (comunicațiile, transporturile, serviciile poștale, distribuția energiei electrice și termice, gestionarea gazelor naturale, distribuția apei potabile, canalizarea și epurarea apelor uzate ș.a.);
  - activitățile sociale și economice de interes public: iluminatul public, construcția de locuințe sociale, gestionarea și întreținerea domeniului public, administrarea și întreținerea fondului locativ, cadastrul imobiliar-edilitar etc.).

### **3. SERVICII PUBLICE VERSUS SERVICII SOCIALE**

Considerăm necesar să realizăm o clarificare a relației dintre serviciile publice și serviciile sociale. Cu o relație de parte la întreg, serviciile sociale pot fi definite ca reprezentând totalitatea serviciilor oferite de către stat populației în mod gratuit sau la un tarif redus.

Asa cum se cunoaște în literatura de specialitate serviciile publice au o sferă de cuprindere mai largă incluzând pe lângă serviciile sociale și alte categorii de servicii precum serviciile educationale, servicii de sanătate publică, servicii culturale și sportive, servicii de apărare și protecție, servicii de protecție a mediului, iluminatul public, construcția de locuințe sociale, gestionarea și întreținerea domeniului public, administrarea și întreținerea fondului locativ, cadastrul imobiliar-edilitar, etc

Regăsim în literatura de specialitate o conceptualizare în sens larg a serviciilor sociale și anume privite ca totalitatea serviciilor pe care o comunitate (localitate, asociație etc.) le asigură total sau parțial, pentru toți membrii ei sau pentru segmente particulare care manifestă o nevoie sporită de astfel de servicii.

Gradul de dezvoltare a serviciilor sociale este direct proportional cu nivelul economic de dezvoltare a societății și cu importanța acordată în politica de stat problemelor de asigurare a condițiilor de viață a populației și reducerii inegalităților sociale. Dicționarul de Politici Sociale definește serviciile sociale ca fiind *instrumente de realizare a unor obiective sociale, de natura redistributivă, reprezentând acele servicii publice care au drept scop creșterea bunăstării sociale* (Octavian Rusu s.a, 2007).

Servicii sociale definite de unii autori *reprezintă activitățile asistenților sociali sau ale altor profesioniști care ajută oamenii să prevină dependența, să consolideze relațiile de familie și să restabilească funcționarea socială a indivizilor, familiilor și comunităților*<sup>49</sup>.

Dacă luăm în discuție OG 68/2003 regăsim o definiție a serviciilor sociale privite ca *ansamblul complex de măsuri și acțiuni realizate pentru a răspunde nevoilor sociale individuale, familiale sau de grup, în vederea prevenirii și depășirii unor situații de dificultate, vulnerabilitate sau dependență pentru prezervarea autonomiei și protecției persoanei, pentru prevenirea marginalizării și excluziunii sociale, pentru promovarea incluziunii sociale și în scopul creșterii calității vieții*.

Serviciile sociale pot fi prestate de două mari categorii de furnizori și anume **persoane fizice sau juridice**. Prestatorii de servicii sociale din categorii persoanelor juridice se împart și ei în:

- ✓ Publici concretizați în direcția generală de asistență socială și protecția copilului la nivel județean și local, alte servicii sociale publice specializate.
- ✓ Privati: asociații, fundații, culte religioase, persoane fizice autorizate.

Rolul organizațiilor neguvernamentale a continuat să crească în prestările de servicii și și-au extins activitățile continuu atât în mediul rural cât și urban. Societatea românească se confruntă cu o serie de probleme sociale, iar organizațiile neguvernamentale au rolul de formare și dezvoltare de servicii sociale, altele decât cele oferite de stat, servicii de calitate ridicată.

Serviciile sociale oferite de către organizațiile neguvernamentale prezintă anumite caracteristici (Tiganescu, Oana, 2004) :

- calitatea înaltă a serviciilor: datorită caracterului lor nonprofit, ONG-urile pot aloca mai mult timp și mai mult personal pentru rezolvarea problemelor care apar; flexibilitatea le permite să reacționeze mai repede și diferentiat în funcție de nevoi; de asemenea, se pot oferi servicii complementare și de susținere pentru beneficiari (de exemplu, servicii socio-medicale);
- echitatea: suportul voluntar, filantropic și lipsa de birocrație, fac ca organizațiile neguvernamentale să îi ajute pe cei toți cei aflați în nevoie;
- costuri reduse: fiind instituite bazate pe voluntariat și filantropie organizațiile pot să ofere servicii cu un cost mai redus decât alți furnizori;
- inovativitate: fiind flexibile și receptivă, ONG-urile sunt deschizători de drumuri în anumite domenii, identificând noi nevoi, formulând abordări noi, complexe și soluții alternative.

După cum se poate observa, suportul voluntar, filantropic, flexibilitatea, caracterul nonprofit, calitatea serviciilor, existența personalului specializat fac ca serviciile sociale furnizate de

---

<sup>49</sup> Parker, 1987, p. 154

către organizațiile societății civile să fie extrem de atractive pentru beneficiari și diferite față de alte categorii de servicii publice.

#### **4. TENDINTELE DE PRIVATIZARE A SERVICIILOR PUBLICE**

Este perfect adevărat că serviciile publice ca de altfel toate activitățile economice sau sociale sunt expuse modificărilor din mediul exterior fie ele de natura demografică, economică, legislativă, tehnică cat și endogene precum cele de natura umană, managerială, motivațională, dar și politicilor fiscale și financiare.

Furnizarea serviciilor publice de calitate respectând principiile generale ale serviciilor publice – continuitate, egalitate, adaptabilitate, nevoia autorităților publice de a răspunde în fața utilizatorilor, încurajarea cetățenilor să participe la dezvoltarea acestora sunt numai o parte dintre premisele realizării reformei structurale a sectorului public (Lucica Matei, 2010).

În prezent când societatea a evoluat și continuă să evolueze nevoia și cererea de servicii publice crește și se pune problema operativității prin care se poate satisface această cerere, fapt ce poate pune în dificultate statul și instituțiile sale, nefiind în stare să satisfacă cerințele crescânde, motiv pentru care apare și nevoia încredințării unor servicii publice persoanelor private. În aceste condiții se pune problema prestării unor servicii de interes general de către agenți economici privați. Astfel „există, bineînțeles, ideea, că sectorul privat este mai eficient decât cel public datorită disciplinei și competitivității.” (Dowding K., John P., 2008)

Se identifică anumite servicii publice pentru care privatizarea nu este o soluție deoarece nu pot fi asigurate resurse nici de sectorul privat nici cel nonguvernamental, aspect ce impune în mod firesc menținerea acestora în sectorul public singurul care le poate asigura.

În literatura de specialitate există păreri pro dar și contra privatizării în sensul că se identifică impedimentul conferit de inflexibilitate în delegarea controlului asupra unui serviciu public, din motivul că ele nu vor fi nicicând capabile să transfere și responsabilitatea deplină pentru sectorului privat. (Jacobs J. W., Howe C. W, 2005). Tot în categoria argumentelor anti privatizarea serviciilor publice este dat de teama ca anumite servicii monopolizate de stat în unele țări, cum ar fi asigurarea cu energie, serviciile poștale sau comunicațiile, odata privatizate ar putea aduce defavoruri utilizatorilor în sensul că în scopul obținerii de profit de către sectorul privat s-ar sporii tarifele la servicii. Chiar dacă privatizarea în general și cea a serviciilor publice în special conduce la investiții mai mari, eficiența sporită și calitate îmbunătățită, totuși aceste plusuri se pot realiza uneori doar prin creșterea tarifelor și implicit prin strategii nepopulare.

Există astfel multe servicii publice care ar fi de preferat să fie realuate în continuare în sistem public care poate fi mai eficient și mai orientat spre public aspect care să faciliteze o anumită performanță economică.

Implicarea autorităților locale, în calitatea lor de furnizori de servicii publice, este esențială pentru implementarea unor strategii valabile pe termen lung pentru bunuri și servicii publice, precum cele legate de dezvoltarea infrastructurii TIC și a platformelor de tip e-guvernare, resurse regenerabile, sisteme de management adecvate pentru protejarea naturii, cultură sau turism. Serviciile publice din România ating într-o mică măsură standardele europene. Din acest motiv, autoritățile publice locale au nevoie să se modernizeze pentru a fi capabile să îmbunătățească serviciile pe care le oferă.<sup>50</sup>

---

<sup>50</sup> [http://www.fonduri-ue.ro/res/filepicker\\_users/cd25a597fd-62/bi/CIIS\\_Brosura\\_nr.04\\_februarie.2013.pdf](http://www.fonduri-ue.ro/res/filepicker_users/cd25a597fd-62/bi/CIIS_Brosura_nr.04_februarie.2013.pdf)

În ceea ce privește serviciile comunitare de utilități publice din România în anul 2010 își desfășurau activitatea un număr de 2208 operatori în anul 2012 există un număr de 2550 operatori care prestează 2912 servicii comunitare, repartizați astfel:

- 1041 în serviciile de alimentare cu apă și de canalizare;
- 104 în serviciile publice de alimentare cu energie termică produsă centralizat;
- 684 în serviciile de salubritate a localităților;
- 495 în serviciile de transport public local de călători;
- 588 în serviciile de iluminat public

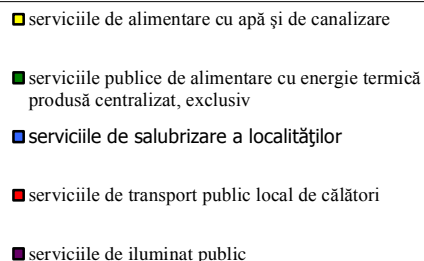
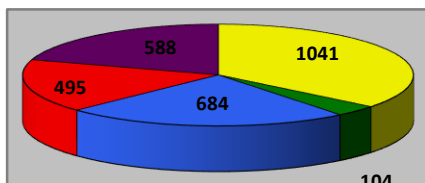


Fig. 1. Numarul operatorilor de servicii publice in Romania in 2012

## CONCLUZII:

Serviciile publice au un rol major în societate prin contribuția lor la creșterea calității vieții, a nivelului de trai și implicit a bunăstării sociale, însă trebuie conștientizat faptul că o comunitate nu poate atrage venituri, investitori, activități economice fără un minim de civilizație conferită de existența serviciilor publice. Astfel existența serviciilor publice într-o localitate fie ea urbană sau rurală poate conduce la creștere economică în primul rând prin conferirea unui grad de civilizație a zonei care poate atrage noi investiții și chiar posibilitatea dezvoltării unor prestatori de servicii publice în mediul privat. Existența în anumite categorii de servicii și a unor prestatori privați pot conduce la creșterea calității acestor categorii de servicii dar și preturi avantajoase datorită concurenței noi aparute. Există însă și dezavantaje ale privatizării serviciilor publice deoarece anumite servicii considerate strategice pot asigura egalitate de șanse pentru toți cetățenii indiferent de puterea lor de cumpărare dacă sunt prestate de stat, în cazul privatizării lor există riscul sporirii tarifelor în detrimentul posibilității tuturor de a beneficia de astfel de servicii. Administrația publică, datorită poziției pe care o are în raport cu puterea politică, poate asigura continuitatea și eficiența prestării serviciilor publice.

## BIBLIOGRAFIE

1. Andre Tordjman – Strategies des concurrences dans le commerce: les services aux consommateurs, Les Editions d'organisation, Paris, 1993; p.104
2. Androniceanu, Armenia, Noutăți în managementul public, Editura Economică, București, 2003;
3. Bețe Cristian Managementul Serviciilor Publice, Suport De Curs, Vasile Goldiș” University Press, Arad 2009;
4. DINCA, Dragoș. "Tendințe privind descentralizarea și privatizarea serviciilor publice." Revista Transilvană de Științe Administrative 2.11 (2004): 12-16.

5. Dowding K., John P. The Three Exit, Three Voice and Loyalty Framework: A Test with Survey, Data on Local Services. *Political Studies*, vol. 56, 2008, pag. 288–311
6. Ion Plumb, Armenia Androniceanu, Oana Abaluta, *Managementul serviciilor publice*, Editura Ase, București, 2003;
7. J. Nusbaumer, *Les Services, nouvelle donnée de l'économie*, Economica, Paris, 1984;
8. Jacobs J. W., Howe C. W. Key Issues and Experience in U.S. Water Services Privatization. *Water, Resources Development*, vol. 21, No. 1, Carfax, March 2005, pag. 89-98.
9. Jacques Nausbanner – *Les services: nouvelle donnée de l'économie*, ed Economique, Paris, 1984;
10. Lucica Matei - *Sectorul public si provocările europenizării*, *Economie teoretică și aplicată*, p 27-34
11. Maczkovics C. *The Railways at the Crossroads of Liberalisation and Public Service*. E.P.P.P.L., No. 1, 2009.
12. Manda C., Manda C. C. *Dreptul colectivităților locale*. București: Lumina Lex, 2002,
13. Octavian Rusu s.a - *Locul și rolul organizațiilor neguvernamentale pe piața de servicii sociale din România*, Fundatia pentru Dezvoltarea Societatii Civile – mai 2007, p.5-12
14. PARLAGI, A. P. *Managementul administrației publice locale*, Editura Art Print, București, 1994;
15. Parlagi, A., Costea, Margareta, Plumb I., Dobrescu R. *Managementul administrației publice locale – Servicii Publice*, Editura Economică, București, 1999;
16. Scutaru, Codrin. "Marketingul pentru sectorul public." *Calitatea vieții* 1-2 (2009): 61-68.
17. Tiganescu, Oana, 2004, *Organizatiile nonguvernamentale - furnizori de servicii sociale :sursa initiala sau solutie?*, in *Revista de Asistenta Sociala*, nr. 1/2004, pag. 40-47
18. Tudorel Andrei- *Reforma administrației publice locale. Cazul României*  
<http://store.ectap.ro/articole/38.pdf>
19. Vasilica Negruț, *Regimul juridic al serviciilor comunitare de utilități publice* *Revista Transilvană de Științe Administrative* 1 (21)/2008, pp. 99-104;
20. Violeta TINCU - *Posibilități de implicare a sectoarelor privat și asociativ în activitatea de prestare a serviciilor publice*, *Administrarea Publică*, nr. 1, 2013, p28-34