EVALUAREA ACTIVITĂȚII SERVICIILOR PUBLICE DESCONCENTRATE DIN PERSPECTIVA DESCHIDERII CĂTRE CETĂȚEAN

Svetlana SLUSARENCO
CZU: 35.08:342.7
agachi_sveta@yahoo.com

Asigurarea unei bune administrări a devenit provocarea de bază pentru realizarea actului de guvernare. Pentru democratizarea în continuare a vieţii publice, avem nevoie de o mai mare deschidere a autorităţilor spre cetăţeni. În acest sens, se impune necesitatea identificării nevoilor şi priorităţilor cetăţenilor. Politica unei bune guvernări trebuie să aibă ca obiective respectarea drepturilor omului; respectarea cetățeanului, în calitate de beneficiar final al serviciului public.

În prezent, în literatura de specialitate nu există o definiţie unică şi exhaustivă a „bunei guvernări” la fel cum nici nu există o delimitare a obiectivului acesteia, care ar presupune o acceptare universală. Acest termen este utilizat cu o mare flexibilitate, ceea ce poate constitui un avantaj, dar şi o sursă de dificultăţi la nivel operational [4, p. 21].

Goran Hyden, Julius Court şi Kenneth Mease în lucrarea „Making sense of governance: The need for involving local stakeholders” [1, p. 5] tratează problematica bunei guvernări. Autorii acestei lucrări evidenţiază faptul că la baza bunei guvernări stau următoarele caracteristici definitorii:

- Participarea cetăţenilor şi gradul de implicare a acestora în sistemul politic.
- Echitatea şi corectitudinea, măsura în care legile se aplică la fel pentru fiecare, indiferent de statutul social.
- Decenţa, urmărindu-se ca regulile să fie formate şi gestionate fără a prejudicia diverse categorii/grupări de oameni;
- Responsabilitatea, urmărindu-se ca actorii politici să fie văzuţi ca fiind responsabili în deciziile şi acţiunile lor, faţă de acei pe care îi afectează.
- Transparenţa, urmărindu-se ca deciziile luate şi implementate să fie puse la dispoziţia cetăţenilor. Informaţia trebuie să fie clară şi accesibilă cetăţenilor;

- Eficacitatea şi eficienţa, referindu-se la prudenţa cu care resursele umane şi financiare sunt folosite [2, p. 2].

Un segment al bunei guvernări, cercetat de numeroase ONG-uri, vizează transparența și accesul cetățenilor la serviciile publice și la informația necesară, oferită de autoritățile publice. Monitorizarea activității serviciilor publice de specialitate se realizează prin diferite tehnici și instrumente de evaluare a calității serviciilor publice furnizate cetățenilor.

Evaluarea este o activitate de analiză aprofundată a intervențiilor prin prisma rezultatelor atinse, a impactului, a satisfacerii nevoilor, la care proiectul, serviciul, activitatea planificată și-au propus să răspundă. Evaluarea se referă la analiza măsurii în care obiectivele au fost atinse, la expunerea aprecierilor referitoare la cât de eficient și eficace a fost procesul, cât de relevante au fost activitățile, cât de durabile sunt rezultatele atinse. Spre deosebire de monitorizare, care are un caracter continuu și sistematic, evaluarea este un exercițiu fixat în timp, care se realizează în anumite momente-cheie, de obicei, la început, la o etapă intermediară sau la finalizarea unui proiect, politici publice, activități etc.

Așadar, evaluarea prezintă părților interesate informații, care permit aprecierea performanței serviciului public; explicarea succeselor și insucceselor, o mai bună planificare a intervențiilor viitoare în baza analizei necesităților și a lecțiilor învățate [3, p. 11].

Dar evaluarea nu poate fi realizată decât printr-o monitorizare a activității serviciilor publice de specialitate sau prin sondaje efectuate în rândurile beneficiarilor acestor servicii. Monitorizarea pune accentul pe participare, oferind modalități de apreciere a schimbărilor, precum și reflectă perspectivele și aspirațiile celor direct afectați de intervenția monitorizată sau evaluată.

În Republica Moldova, în anul 2011, a fost realizat pentru prima oară un sondaj de amploare „Fişele de raportare a cetăţenilor”, privind calitatea serviciilor publice, evaluarea deschiderii autorității publice către beneficiarul de servicii, cu referire la accesibilitatea informațiilor și dificultățile cu care se confruntă cetățenii în procesul de obținere a serviciilor solicitate, metodologia căruia a fost elaborată de instituţiile

Băncii Mondiale şi care oferă informaţii complete, relevante şi valide despre serviciile prestate de 30 de categorii de instituţii publice [4, p. 4]. În studiu au fost incluși 3.000 de respondenți, care s-au pronunțat cu referire la Calitatea serviciilor publice; Accesibilitatea şi completitudinea informaţiilor, Dificultăţi şi bariere în obţinerea serviciilor publice, Corupţia; Căile de îmbunătăţire a serviciilor publice ș.a. Principalele dificultăţi şi bariere cu care se confruntă cetăţenii sunt durata mare de aşteptare şi cozile lungi, indiferenţa personalului, dezorganizare în prestarea serviciilor, corupţia. În procesul de depăşire a dificultăţilor, cel mai des cetăţenii manifestă insistenţă, apelează la ajutorul cunoscuţilor sau plătesc mită [4, p.4-5]. Cu referire la căile de îmbunătățire a serviciilor publice, mai mult de jumătate dintre respondenţi au formulat sugestii, implementarea cărora nu necesită mari investiţii: îmbunătăţirea atitudinii angajaţilor instituţiilor publice faţă de cetăţeni, ridicarea nivelului de calificare a angajaţilor instituţiilor publice, îmbunătăţirea managementului, perfecţionarea modului de prestare a serviciilor publice. Modul de funcţionare a instituţiilor publice trebuie schimbat, asigurându-se centrarea pe solicitant, remunerarea angajaţilor publici în bază de performanţă, motivarea lor, accelerarea proceselor de prelucrare a solicitărilor. Este necesară digitalizarea tuturor tipurilor de documente din cadrul instituţiilor şi informatizarea proceselor de prestare a serviciilor publice.

La o distanță de un deceniu, în cadrul proiectului „Modernizarea mecanismelor de guvernare axate pe protecția drepturilor omului”, echipa de cercetare și-a propus drept obiectiv aplicarea testului de verificare a calității de bună guvernare, propus de Comisia Europeană în „Cartea albă privind guvernarea europeană” (participare, orientare spre consens, responsabilitate, transparenţă, receptivitate, eficacitate şi eficienţă, echitate şi caracter cuprinzător şi supremaţia legii), cu scopul identificării perspectivelor de îmbunătățire a funcționalității instituțiilor puterii de stat, racordării la standartele europene de guvernare eficientă și implementare a bunelor practici. În acest sens, au fost elaborate chestionare nu numai privind evaluarea satisfacţiei beneficiaruluiu de servicii publice, dar și un Studiu privind asigurarea de către autoritățile

publice din Republica Moldova a ,,Bunei guvernări axate pe drepturile omului". Subiectele de reflecţie din chestionar vizează opinia respondentului privind ,,buna guvernare", încrederea intervievatului în reprezentanții autorităților publice, eficacitatea guvernării, respectarea drepturilor omului și controlul corupției.

Un obiectiv al Proiectului constă în crearea parteneriatelor și asigurarea colaborării între părțile interesate (factori de decizie, prestatori de servicii, beneficiari, parteneri etc.)

Aceste sondaje vor elucida situaţia existentă în cadrul autorităților publice, la aproximativ 10 ani distanță, și ne vor oferi spectrul de probleme existente și identificarea celor mai adecvate soluții. Recomndările formulate vor contribui la îmbunătățirea mecanismelor de guvernare din Republica Moldova, la îmbunătățirea accesului, eficiența și calitatea livrării serviciilor, orientându-se pe necesitățile cetățenilor și contribuind la creșterea nivelului de încredere al populației în instituțiile publice.

Cel mai bun mod de a înainta spre o bună guvernare este încurajarea dialogului la scară largă despre idei, acţiuni şi opţiuni. Toţi cetăţenii ţării trebuie să fie conştienţi de importanţa participării şi implicării lor în procesul de guvernare [4, p. 26].

Referințe:

1. HYDEN, Goran, COURT, Julius, MEASE Kenneth, *Making sense of governance: The need for involving local stakeholders*, 2003, p. 5, [Accesat 29.08.2020] Disponibil: http://www.gsdrc.org/document-library/making-sense-of-governance-the-need-forinvolving-local-stakeholders
2. *Ghidul monitorilor pentru buna guvernare,* p. 2 [Accesat 29.08.2020] Disponibil: www.moldovacurata.md,
3. *Servicii sociale mai bune printr-un parteneriat durabil.* GHID, p. 11, [Accesat 29.08.2020] Disponibil: https://docplayer.ro/181365751-Servicii-sociale-mai-bune-printr-un-parteneriat-durabil-ghid.html
4. *Fişele de raportare a cetăţenilor RM. Studiu sociologic realizat cu suportul Băncii Mondiale*. Agenţia Suedeză pentru Dezvoltare şi Cooperare Internaţională şi PNUD Moldova, p. 4. [Accesat 29.08.2020] Disponibil: (file:///C:/Users/User/Downloads/fiseleraportarecetateni_crc_2011-01-19_rom1.pdf)
5. ȘAPTEFRAȚI, T. *Buna guvernare: caracteristici, dimensiuni şi metode de evaluare.* Administrarea publică, 2015, nr. 3, pp. 21-27.

Comunicare elaborată în baza Proiectului Instituțional „Modernizarea mecanismelor de guvernare axate pe protecția drepturilor omului” în cadrul Laboratorului de Cercetare Științifică „Drept Public Comparat și e-Guvernare”.