

Calitatea serviciilor publice

1. Importanta serviciilor publice

La inceputul secolului al XX-lea , cunoscut in literatura de specialitate drept "secolul serviciilor" , economistii si-au pus problema definirii SERVICIILOR PUBLICE pornind de la rolul in acoperirea unor nevoi colective , ce nu pot fi inlocuite , ale cetatenilor de stat (servicii publice privind productia , distributia si consumul energiei electrice , gazelor naturale ,servicii publice de educatie , sanatate si asistenta sociala , transporturi , telecomunicatii , servicii publice postale etc.)

Delimitarea categoriei serviciilor publice de celelalte categorii de servicii a fost impusa din urmatoarele motive :

:: serviciile publice constituie *activitati de interes general* din care cea mai mare parte produc bunuri publice furnizate de administratii si colectivitati locale.

Scopul lor este indreptat spre recuperarea costului de productie si nu spre obtinerea profitului.

:: organizarea si functionarea serviciilor revine in mare parte *organelor autoritatii publice* (administratia centrala - ministere , alte organe subordonate guvernului ; administratia locala - primarii , prefecturi , consilii comunale si intreprinderi publice - regii autonome de transport , posta)

Pana in 1939 persoanele juridice private nu aveau dreptul sa presteze servicii publice , inasa datorita faptului ca statul numai facea fata cerintelor sociale , s-a pus problema delegarii unor servicii de interes general pt societatea unor persoane juridice private .In domeniul serviciilor publice statul are rolul de a supraveghea firmele private care au preluat sarcina producerii serviciilor publice.

Consumul de servicii publice constituie un indicator important al calitatii vietii intr-o tara .De exemplu , modul de organizare a serviciilor publice de sanatate , educatie , transporturi , protectie si paza , salubritate ofera informatii asupra nivelului de trai al consumatorilor , asupra existentei preocuparilor pt conservarea mediului inconjurator .

Exista mai multe definitii ale notiunii de servicii publice .

Unii economisti considera serviciile publice drept o structura organizatorica infiintata prin lege , de catre stat , judet sau municipii , oras sau comuna ori de catre particulari , dotata cu anumite atributii , incadrata cu personal specializat care exercita aceste atributii inzestrate cu mijloace materiale si banesti in scopul satisfacerii in mod continuu si permanent a unor interese comune ale unei colectivitati.

Alti specialisti dau o definitie generala a serviciilor publice considerandu-le : "activitati de interes general asumate de organe publice ".

Paul Negulescu in lucrarea "Tratat de drept administrativ " defineste serviciul public astfel: << "Administratiunea , prin activitatea sa , urmareste sa satisfaca interesele generale" .>>

In acest scop , pt a satisface o nevoie a publicului , ea organizeaza un serviciu administrativ cu menirea de a urmari aceasta satisfactiune .Spre deosebire de particulari , care , urmarind satisfacerea unei nevoi obstești , cauta o remuneratie a investitiilor si a muncii lor , administratia urmareste satisfactia publicului , indiferent daca activitatea se soldeaza cu deficit .

Cand statul isi propune sa satisfaca o nevoie a societatii... el stabileste organizatiunea care va fi destinata sa se ocupe de aceste nevoi si ii determina competenta si ii pune la dispozitie mijloace prin care sa-si poata atinga scopul .Acest organism se numeste serviciu public , el fiind destinat sa aduca un serviciu publicului .

Sintetizand mai multe puncte de vedere serviciul public este "un organism administrativ , creat de stat , judet sau comuna ,cu o competenta si servicii determinate cu mijloace financiare procurate din patrimoniul general al Administratiei publice creatoare , pus la dispozitia publicului pt a satisface in mod regulat si continuu o nevoie cu caracter general , careia initiativaprivata nu ar putea sa-i dea decat o solutie incompleta si intermitenta ."

2. Clasificarea serviciilor publice

Problema tipologiei serviciilor publice nu este inca pe deplin clarificata , existand , in ponia specialistilor , criterii extrem de variate de clasificare .

De aceea prezentam aici cateva criterii , acestea fiind cele mai cunoscute in literatura de specialitate

- dupa obiectul de activitate -

- :: servicii publice administrative , acestea fiind realizate numai de stat prin institutiile sale
ex. servicii publice judiciare , de legiferare , de administrare a domeniului public
- ::servicii publice industriale si comerciale
-au ca obiect activitatile cu caracter industrial si comercial
ex. serviciile de transport feroviar , de transport urban su metrourl , exploatarea liniilor de tramvai sau autobuz ,
servicii publice de distribuire a apei , gazului si electricitatii

- dupa scopul propus -

- :: servicii publice infiintate de autoritati ale administratiei publice centrale si locale
ex. servicii publice de salubritate , de sanatate , educatie
- :: serviciile publice infiintate de institutii publice centrale si locale
ex. servicii publice de invatamant organizate in vederea reconversiei profesionale
- :: regii autonome de interes local si national
ex. Regia Autonoma de Transport Bucuresti

Conform Clasificarii Centrale a Productiei serviciile publice se regasesc in urmatoarele categorii

:

- SERVICII DE COMUNICATII
- SERVICII DE INVATAMANT
- SERVICII DE AMBIENT
- SERVICII LEGATE DE SANATATE SI SOCIALE
- SERVICII DE TRANSPORT

3.Characteristicile serviciilor publice

Serviciile publice prezinta caracteristici comune cu ale serviciilor in general (imaterialitatea , nestocabilitatea , intagibilitatea , indivizibilitatea , inseparabilitatea etc.) dar au si caracteristici specifice :

*scopul exclusiv al serviciilor publice : satisfacerea continua si eficienta a nevoilor permanente , de interes general ale intregii populatii sau numai a unor categorii distincte ale acesteia :

* gratuitatea serviciilor publice .Unele sunt furnizate gratuit . Exista , insa si servicii publice al caror pret tb sa asigure recuperarea cheltuielilor si asigurarea unui profit minim .

Calitatea serviciilor publice este data de gradul in care acestea satisfac necesitatile permanente , de interes ale aonsumatorilor , ce poate exprimat prin timpul cheltuit pt prestarea serviciilor , sau prin gradul de confort asigurat de serviciile respective , ori prin efectul pe care il au asupra intlectului , sanatatii , sigurantei , integritatii consumatorilor .

Serviciile publice de transport feroviar in Japonia

Din 1965 , **Caile Ferate Japoneze** , aflate in proprietatea statului , aun inceput sa inregistreze pierderi progresive foarte mari .Pe parcursul a 15 ani s-au stabilit masuri de oprire a prabusirii financiare : reduceri de personal , solicitari de subventii marite la guvern , inchiderea liniilor nerentabile , marirea tarifelor de transport .Aceste masuri aplicate pe vechea structura , controlata de catre stat , nu au reusit sa duca la reducerea pierderilor , ci, dimpotriva acestea s-au amplificat , ajungand in 1985 la 138 miliarde dolari .De aceea , s-a ajuns la concluzia ca singura solutie de rezolvare a problemelor o constituie privatizarea .Astfel in 1987 privatizarea a fost pusa in practica

Tb precizat ca atat inainte , cat si dupa privatizare , serviciile publice de transporturi japoneze s-au caracterizat printr-o caliatate ridicata , data de conditiile excelente de regularitate , confort si siguranta a traficului .Numarul de pasageri transportati in jurul orasului Tokio exista aproximativ 32 milioane utilizatori ai transportului feroviar de calatori .

In urma privatizarii , in Japonia exista in prezent 164 de companii de cale ferata intre care numai 16 sunt transportatoare de marfuri .O particularitate a sistemului cailor ferate japoneze consta in faptul ca traficul e axat mai mult pe transporturi de calatori decat de cel pe marfuri .Aceasta se explica prin specificul reliefului Japoniei in mare parte muntos , cu cateva campii de-a lungul Pacificului , unde sunt concentrate numeroase orase , cu o densitate mare a populatiei .Acest culoar este adecvat transportului feroviar (linia de mare viteza cu rentabilitate sporita Tokaido-Shinkansen).Zonele cu densitate mare a populatiei (Tokio , Nagoya , Osaka)constituie pietele importante pt calea ferata japoneza