

LIBRIS

We know
books

Tincuța Gudană Vrabie

**Modelarea performanțelor serviciilor
publice locale prin evaluarea
binomului manageri-cetățeni**



Editura C.H. Beck
București 2023

Cuprins

Introducere.....	XI
I. Conceptualizarea modelelor econometrice de îmbunătățire a performanțelor serviciilor publice locale prin soluționarea sesizărilor, reclamațiilor și sugestiilor	1
§1. Ipoteza nr. 1: Experiența managerilor și a cetățenilor utilizatori ai serviciilor publice locale, gradul de satisfacție al utilizării acestora și dezvoltarea unui sistem de feedback pentru rezolvarea/soluționarea reclamațiilor, sesizărilor și sugestiilor cetățenilor	2
1.1. Modelul 1 privind validarea modelului managerial de utilitate: OLS, utilizând observațiile 1-170	6
1.2. Modelul 2 privind validarea modelului cetățenesc de utilitate: OLS, utilizând observațiile 1-641	11
§2. Ipoteza nr. 2: Percepția răspunsului ca urmare a depunerii de către cetățeni a reclamațiilor, sesizărilor și sugestiilor – distincție între furnizori și beneficiari ai serviciilor publice locale în ce privește stratificarea opțiunilor în funcție de experiență și aplicabilitatea normelor pentru furnizarea/primirea răspunsului, în condiții de stabilitate legislativă.....	13
2.1. Modelul 1 privind opțiunile managerilor pentru răspunsurile la SRS: OLS, utilizând observațiile 1-170	19
2.2. Modelul 2 privind percepția cetățenilor cu privire la răspunsurile reclamațiilor, sesizărilor și sugestiilor depuse de cetățeni: OLS, utilizând observațiile 1-641	23
§3. Ipoteza nr. 3: Utilizarea evaluării activității serviciilor publice locale de către cetățeni – percepută la un nivel ridicat, sub aspect formal și acțional – direcție de acțiune în vederea introducerii la nivelul instrumentarului actual a metodei de evaluare care să conțină feedback/opinie cetățeni.....	25
3.1. Modelul 1 privind opțiunile managerilor pentru utilitatea evaluării activității SPL: OLS, utilizând observațiile 1-170	31
3.2. Modelul 2 privind opțiunile cetățenilor pentru utilitatea evaluării activității serviciilor publice locale: OLS, utilizând observațiile 1-641	35

§4. Ipoteza nr. 4: Managementul organizației – instrument de creștere a performanțelor serviciilor publice locale în condițiile asimilării opiniei cetățenilor despre programul de ajustare a indicatorilor de furnizare a serviciilor, în acord cu resursele organizaționale disponibile.....	37
4.1. Modelul 1 de instrumentare a performanței prin funcțiunile de management: OLS, utilizând observațiile 1-170.....	43
4.2. Modelul 2 privind percepția cetățenilor asupra eficienței angajaților din sistemul serviciilor publice locale ca metodă de creștere a performanței serviciilor, OLS, utilizând observațiile 1-641	47
§5. Ipoteza nr. 5: Performanța serviciilor publice locale – atinsă prin fructificarea rezultatelor evaluărilor angajaților ca urmare a soluționării reclamațiilor, sesizărilor și sugestiilor cetățenilor cu referire la resursa umană implicată în prestarea serviciilor.....	48
5.1. Modelul 1 privind sistemul managerial de evaluare a eficienței angajaților ca instrument de creștere a performanței prin prisma soluționării reclamațiilor, sesizărilor și sugestiilor: OLS, utilizând observațiile 1-170.....	54
5.2. Modelul 2 privind aprecierea calității serviciilor publice locale de către cetățeni: OLS, utilizând observațiile 1-641	58
II. Evaluarea performanțelor serviciilor publice locale prin binomul optimism-pesimism al relației manager-cetățean	61
§1. Demonstrarea dualismului optimist-pesimist al binomului manageri-cetățeni.....	67
§2. Direcții de îmbunătățire a performanțelor și a evaluării performanțelor serviciilor publice locale în funcție de feedback-ul cetățenesc.....	79
III. Contribuții și concluzii	83
§1. Contribuții.....	83
§2. Concluzii.....	85
Anexa 1. Chestionar pentru manageri, funcționari publici, personal contractual și alte categorii de personal din cadrul serviciilor publice locale	87
Anexa 2. Chestionar pentru cetățeni, ca beneficiari ai serviciilor publice locale	99
Referințe bibliografice.....	109

Bibliografie selectivă	113
Lista figurilor	133
Lista tabelelor	137

I. Conceptualizarea modelelor econometrice de îmbunătățire a performanțelor serviciilor publice locale prin soluționarea sesizărilor, reclamațiilor și sugestiilor

Pentru dezvoltarea unor metode de evaluare corespunzătoare a performanțelor serviciilor publice locale am utilizat modelarea indicatorilor analitic-calitativi, proiectați prin cele două chestionare aplicate managerilor angajaților din entitățile publice locale și cetățenilor. Variabilele au fost selectate dintre cele mai reprezentative în raport cu scopul cercetării și a următoarelor ipoteze de lucru:

- 📖 Ipoteza nr. 1 – cu cât experiența managerilor și a cetățenilor utilizatori ai serviciilor publice locale este mai mare, cu atât gradul de satisfacție al utilizării acestora este mai condiționat de dezvoltarea unui sistem de feedback pentru rezolvarea/soluționarea reclamațiilor, sesizărilor și sugestiilor cetățenilor;
- 📖 Ipoteza nr. 2 – în condiții de stabilitate legislativă, percepția răspunsului ca urmare a depunerii de către cetățeni a reclamațiilor, sesizărilor și sugestiilor este diferită între cele două categorii (furnizori și beneficiari ai serviciilor publice locale), privind stratificarea opțiunilor în funcție de experiență și aplicabilitatea normelor pentru furnizarea/primirea răspunsului, aceste variații fiind motivate de factori profesionali intrinseci și de funcții reglatoare de opinie privind încrederea în autoritățile publice locale;
- 📖 Ipoteza nr. 3 – indiferent de categoria de incidență a serviciilor publice locale, utilitatea evaluării activității acestora de către cetățeni este percepută la un nivel ridicat, sub aspect formal (proceduri, procese de muncă, regulamente), dar și acțional (furnizarea calitativă a serviciului), rezultând astfel o direcție de acțiune în vederea introducerii la nivelul instrumentarului actual a metodei de evaluare care să conțină feedback/opinie cetățeni;
- 📖 Ipoteza nr. 4 – managementul organizației poate deveni un instrument de creștere a performanțelor serviciilor publice locale, dacă și numai dacă opinia cetățenilor este asimilată unui program de ajustare a indicatorilor de furnizare a serviciilor, în acord cu resursele organizaționale disponibile;
- 📖 Ipoteza nr. 5 – performanța serviciilor publice locale poate fi atinsă prin fructificarea rezultatelor evaluărilor angajaților ca urmare a soluționării

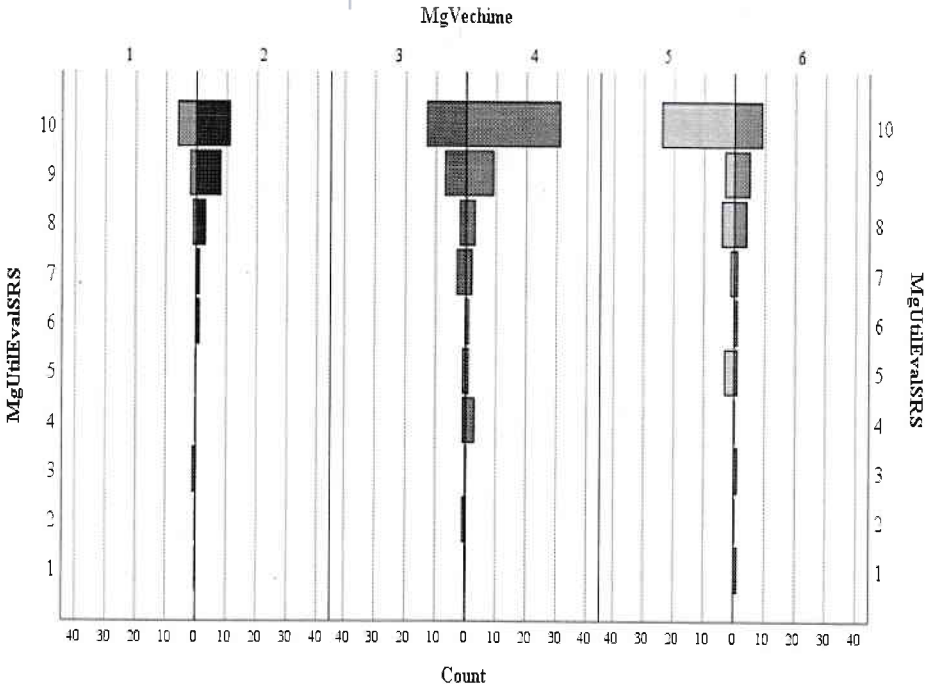
reclamațiilor, sesizărilor și sugestiilor depuse de cetățeni, cu referire la resursa umană implicată în prestarea serviciilor, dacă și numai dacă se realizează un instrument de instruire periodică fără caracter acuzator și acest instrument devine funcțional/implementabil.

Ș1. Ipoteza nr. 1: Experiența managerilor și a cetățenilor utilizatori ai serviciilor publice locale, gradul de satisfacție al utilizării acestora și dezvoltarea unui sistem de feedback pentru rezolvarea/soluționarea reclamațiilor, sesizărilor și sugestiilor cetățenilor

Pentru demonstrarea ipotezei nr. 1 de lucru, am procedat la modelarea comparativă a indicatorilor de utilitate a evaluării performanței managementului serviciilor publice locale pentru rezolvarea propunerilor, reclamațiilor, sugestiilor și/sau sesizările cetățenilor, respectiv la nivelul furnizărilor de servicii (manageri) și la nivelul beneficiarilor (cetățeni). Am proiectat astfel două modele economice bazate pe utilizarea metodei celor mai mici pătrate, respectiv regresie liniară pentru variabila dependentă privind cuantificarea utilității evaluării performanțelor în opinia managerilor și cetățenilor.

Pentru reprezentarea grafică a variabilei dependente am utilizat distribuția piramidală în raport cu vectorul *vechime în muncă* pentru manageri și vectorul *vârstă* pentru cetățeni.

Rezultatele distribuției piramidale reflectă că, pentru manageri, nivelul vechimii de peste 6 ani și până în 20 de ani se realizează un vârf de reprezentare la nivelul masei de respondenți, vârf al cărei opinii influențează distribuția generală a eșantionului în ceea ce privește percepția de utilitate a evaluării performanței managementului serviciilor publice locale pentru rezolvarea propunerilor, reclamațiilor, sugestiilor și/sau sesizările cetățenilor. Conform acestei distribuții, se constată că managerii cu experiență dețin o percepție de utilitate mai ridicată (câtre nivel 10 de utilitate), în timp ce managerii cu mai puțină experiență, tind să penalizeze cu un punct utilitatea acestui tip de evaluare a performanței. De asemenea, și în rândul managerilor cu vechime de peste 21 de ani în sistem se constată o aplatizare a variantei între nivelul 8 și 10 de utilitate, ceea ce reflectă un interes mai slab pentru problematica reclamațiilor, sesizărilor și sugestiilor ridicate de cetățeni.

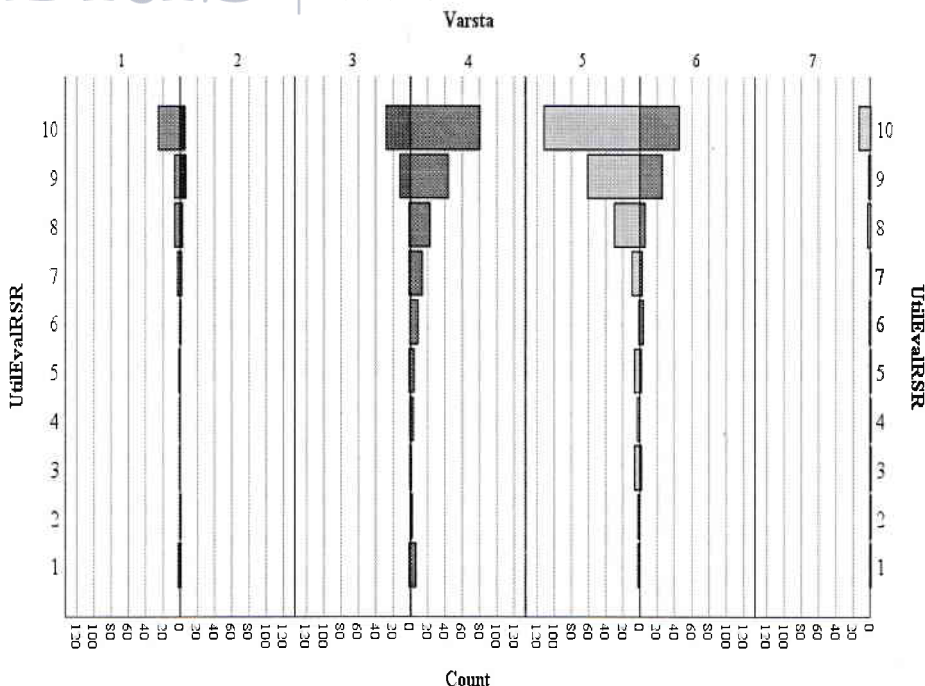


Legendă – Ordonată	Descriere indicator/ opțiuni	1	2	3	4	5	6			
MgVechime	vechimea în specialitatea angajatorului	12 luni	1-3 ani	4-5 ani	6-10 ani	11-20 ani	21 ani			
Legendă - Abscisă	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
MgUtilEvalSRS	Nivel 1 de utilitate (foarte redusă)	Nivel 2 de utilitate (destul de redusă)	Nivel 3 de utilitate (reducă)	Nivel 4 de utilitate (nici redusă)	Nivel 5 de utilitate (satisfăcător)	Nivel 6 de utilitate (suficientă)	Nivel 7 de utilitate (destul ridicată)	Nivel 8 de utilitate (ridică)	Nivel 9 de utilitate (foarte ridicată)	Nivel 10 de utilitate (foarte ridicată)

Figura 1. Distribuția piramidală a variabilei dependente pentru modelul managerial de evaluare a utilității performanței prin prisma soluționării reclamațiilor, sesizărilor și sugestiilor, în funcție de criteriul de segregare vechimea în muncă a managerilor

Sursă: elaborat de autor

În ceea ce privește distribuția percepției de utilitate pe vârste a cetățenilor, se constată că, în cadrul cetățenilor cu vârstă tânără și a pensionarilor există o opinie mult mai diferențiată, aproape exclusivist, către nivelul maxim de utilitate, în timp ce cetățenii adulți, beneficiari de servicii publice locale, prezintă o scală de distribuție omogenă între nivelul 7 și 10 de utilitate.



Legendă – Ordonată	Descriere indicator/ opțiuni				1	2	3	4	5	6	7
Vârsta	Vârsta respondentului				18-25 ani	26-30 ani	31-35 ani	36-45 ani	46-55 ani	56-65 ani	Peste 65 ani
Legendă - Abscisă	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
UtilEvalSRS utilitatea evaluării performanței managementului serviciilor publice locale pentru rezolvarea reclamațiilor, sesizărilor și sugestiilor	Nivel 1 de utilitate (foarte redusă)	Nivel 2 de utilitate (destul de redusă)	Nivel 3 de utilitate (redușă)	Nivel 4 de utilitate (nici redusă nici crescută)	Nivel 5 de utilitate (satisfăcător)	Nivel 6 de utilitate (mediu)	Nivel 7 de utilitate (suficientă)	Nivel 8 de utilitate (destul ridicată)	Nivel 9 de utilitate (ridicată)	Nivel 10 de utilitate (foarte ridicată)	

Figura 2. Distribuția piramidală a variabilei dependente pentru modelul cetățenesc de evaluare a utilității performanței prin prisma soluționării reclamațiilor, sesizărilor și sugestiilor, în funcție de criteriul de segregare vârsta cetățenilor

Sursă: elaborat de autor

Pentru evaluarea utilității modelului managerial de performanță am ales ca modelarea variabilei dependente să se realizeze în raport cu două variabile de regresie, care să cuantifice corelațiile performanței cu specificațiile din fișa postului și implicarea activă a cetățenilor în evaluarea performanțelor serviciilor publice locale.

Table 1. Definierea variabilelor modelului managerial de evaluare a utilității performanței serviciilor publice locale prin rezolvarea/soluționarea reclamațiilor, sesizărilor și sugestiilor

OPȚIUNI	Variabilă dependentă MgUtilEvalSRS Utilitatea în opinia managerului a evaluării performanței managementului serviciilor publice locale pentru rezolvarea propunerilor, sugestiilor reclamațiilor și/sau sesizărilor cetățenilor	Variabilă de regresie MgEvalPerfFisaPost Corelarea evaluării performanțelor în acord cu specificațiile din fișa postului	Variabilă de regresie MgUtilEvalCet Gradul de utilitate al evaluării activității serviciului public local efectuată și de către cetățeni
1	Nivel 1 de utilitate (foarte redusă)	Da, se urmărește îndeplinirea sarcinilor din fișa de post	Nivel 1 de utilitate (foarte redusă)
2	Nivel 2 de utilitate (destul de redusă)	Nu, nu se ține cont de fișa postului	Nivel 2 de utilitate (destul de redusă)
3	Nivel 3 de utilitate (redusă)	Da, se ține cont de fișa postului dar ar trebui evaluate și alte aspecte	Nivel 3 de utilitate (redusă)
4	Nivel 4 de utilitate (nici redusă nici crescută)	Da, se ține cont de soluționarea reclamațiilor sesizărilor și sugestiile cetățenilor	Nivel 4 de utilitate (nici redusă nici crescută)
5	Nivel 5 de utilitate (satisfăcător)	Nu, se ține cont de soluționarea reclamațiilor sesizărilor și sugestiile cetățenilor	Nivel 5 de utilitate (satisfăcător)
6	Nivel 6 de utilitate (mediu)	Alt răspuns	Nivel 6 de utilitate (mediu)
7	Nivel 7 de utilitate (suficientă)		Nivel 7 de utilitate (suficientă)
8	Nivel 8 de utilitate (destul ridicată)		Nivel 8 de utilitate (destul ridicată)
9	Nivel 9 de utilitate (ridicăată)		Nivel 9, de utilitate (ridicăată)
10	Nivel 10 de utilitate (foarte ridicată)		Nivel 10 de utilitate (foarte ridicată)

Sursa: elaborat de autor

Ecuția de regresie validează modelul cu reprezentativitate statistică de 96,6%, ceea ce înseamnă faptul că, în opinia managerului, utilitatea evaluării performanței managementului serviciilor publice locale pentru rezolvarea/soluționarea reclamațiilor, sesizărilor și sugestiilor este reprezentată atât prin funcțiile de reglementare a atribuțiunilor la nivelul compartimentului de specialitate (25%), cât și prin funcția reglatoare de opinie a cetățenilor (89%). Ecuția de regresie (elaborată prin intermediul programului statistic Gretl, versiunea 2019), este prezentată în continuare:

$$\hat{MgUtilEvalSRS} = + 0,254 * MgEvalPerfFisaPost + 0,891 * MgUtilEvalCet$$

(0,0832) (0,0311)

$n = 170$, $R^2 = 0,966$; (eroarea standard este prezentată în paranteze),

unde:

$MgUtilEvalSRS$ – utilitatea în opinia managerului a evaluării performanței managementului serviciilor publice locale pentru rezolvarea propunerilor, sugestiilor reclamațiilor și/sau sesizărilor cetățenilor

$MgEvalPerfFisaPost$ – corelarea evaluării performanțelor în acord cu specificațiile din fișa postului

$MgUtilEvalCet$ – gradul de utilitate al evaluării activității serviciului public local efectuată și de către cetățeni

n – nr. de manageri respondenți

R^2 – coeficientul de determinare

1.1. Modelul 1 privind validarea modelului managerial de utilitate: OLS, utilizând observațiile 1-170

Variabilă dependentă: MgUtilEvalSRS

	Coeficient	Eroare standard	Raportul t	Valoarea p (p-value)	
MgEvalPerfFisaPost	0,254029	0,0832308	3,052	0,0026	***
MgUtilEvalCet	0,890998	0,0310660	28,68	<0,0001	***