

## Conținutul și importanța serviciilor publice în contextul socio-economic

### The Content and Importance of Public Services in Social-Economical Context

**Autor:** Andreea Mihaela Barbu

**Abstract:** Nivelul de dezvoltare socio-economică a unei țări nu ar putea atinge valori înalte fără un sistem eficient al serviciilor publice. Astfel, rolul major al acestui sector în cadrul unei economii impune deopotrivă atenție și profesionalism în activitatea de prestare a serviciilor, în folosul comunității. Este necesar ca orice națiune să privească ansamblul serviciilor publice ca pe o investiție, în vederea obținerii unui nivel ridicat al bunăstării generale. De-a lungul timpului, atât măsura, cât și forma de implicare a statului în economie au suferit modificări și au căpătat particularități în cadrul fiecărei țări, datorită dependenței de factorul politic, pe de o parte, și imperfecțiunii și caracteristicilor pieței, pe de altă parte. Este însă de necontestat, că pe parcursul anilor, responsabilitățile statului au crescut, atât ca importanță, cât și ca arie de acoperire. Lucrarea de față accentuează necesitatea cunoașterii particularităților serviciilor publice, reflectând totodată conținutul acestora. Articolul debutează cu prezentarea conceptului serviciilor publice, continuă cu tipologia, caracteristicile și principiile acestora, finalizând prin evidențierea importanței crescute a acestui sector în contextul socio-economic.

**Cuvinte cheie:** servicii publice, sectorului public, strategii de piață

**Key words:** public services, public sector, market strategy

---

*Notă: Aceasta lucrare a fost cofinanțată din Fondul Social European, prin Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007-2013 Proiect numărul POSDRU/89/1.5/S/59184 "Performanța și excelența în cercetarea postdoctorală în domeniul științelor economice din România")*

Existența sectorului public în viața economică a unei societăți nu este nouă. În secolul al XVIII-lea, conform scrierilor lui Adam Smith, statul își asuma responsabilități, cu scopul de a sprijini atât din punct de vedere financiar, cât și material activitățile economico-sociale de importanță majoră pentru cetățenii unei națiuni. Astfel, dacă prima datorie a statului era de a proteja societatea de violența și invazia altor state independente, iar cea de-a doua era de a proteja, pe cât posibil, fiecare membru al societății de nedreptăți sau opresiuni din partea altor membri ai aceleiași societăți, sau de a stabili administrația exactă a justiției, atunci „cea de-a treia și ultima datorie a suveranului era aceea de a înălța și menține acele instituții și lucrări publice, care deși sunt foarte avantajoase unei mari societăți, sunt, totuși, de așa natură, încât profitul generat nu ar putea acoperi nicicând cheltuielile unui individ sau ale unui grup mic de indivizi și care nu pot fi deci înălțate sau prestate de un singur individ sau grup restrâns de indivizi.” (Smith, 1979, p. 723)

Se observă, deci, că toate activitățile și organizațiile care puteau aduce beneficii unei colectivități, dar se aflau în incapacitatea de a servi acestui scop, erau susținute de stat.

De-a lungul timpului, atât măsura, cât și forma de implicare a statului în economie, au suferit modificări și au căpătat particularități în cadrul fiecărei țări, datorită dependenței de factorul politic, pe de o parte, și imperfecțiunii și caracteristicilor pieței, pe de altă parte. Este însă de necontestat, că pe parcursul anilor, responsabilitățile statului au crescut, atât ca importanță, cât și ca arie de acoperire.

### **Conceptul serviciilor publice**

Serviciile publice sunt definite de Centrul European al Întreprinderilor cu Participare Publică, drept “activități care, pentru motive de interes general, sunt considerate de către state ca neputând fi reglementate și satisfăcute doar prin legea pieței sau care nu sunt susceptibile de a fi atribuite inițiativei private.” (Profiroiu, 2001, p. 7)

În literatura de specialitate, se întâlnește însă o altă viziune, conform căreia sfera serviciilor publice este mult mai largă decât cea expusă în definiția anterioară.

Astfel, aceste servicii sunt activități care servesc unui interes general, fiind prestate de instituții din cadrul administrației publice la nivel central, sau local. Există

însă în realitatea economică și situația în care aceste activități sunt încredințate unor organizații private, supuse unui control administrativ periodic. Este cazul serviciilor publice din categoria celor socio-culturale (învățământ, sănătate, cultură). Motivele care stau la baza acestor decizii administrative sunt legate de insuficiența resurselor bugetare, sau de efectele benefice, din punct de vedere economic, ale colaborării dintre mediul public și cel privat. Atunci când serviciile publice nu pot fi delegate companiilor private, pe piață se întâlnește o situație de monopol.

Se poate afirma, deci, că serviciul public, care provine din latinescul „servitium, ii” (robie), este o activitate pe care guvernarea sunt obligați să o presteze în interesul celor guvernați (Leon Duguit) sau o activitate de interes general, prestată de o persoană privată având prerogativele puterii publice, sub controlul administrației (Andre de Laubadere) (Parlagi, 2004, p. 215).

De multe ori, între domeniul serviciilor publice și sectorul public se stabilește semnul egal, cu toate că unii specialiști aduc argumente în favoarea diferenței dintre cele două concepte. Astfel, sectorului public i s-au atribuit mai multe definiții (Parlagi, 2004, p. 212):

- Denumire generică pentru serviciile, instituțiile și autoritățile cu caracter de stat sau comunal, alimentate de la bugetul central sau local;
- Sectorul care dispune de mijloacele și instrumentele politice pentru a controla societatea prin producție, prețuri, finanțe și administrația publică (J. K. Galbraith);
- În știința administrației prin sector public se înțelege totalitatea funcționarilor din serviciile și instituțiile publice;
- În dreptul administrativ, sectorul public definește totalitatea autorităților, instituțiilor, parteneriatelor și/sau persoanelor juridice de stat, care funcționează potrivit normelor de drept public, sunt finanțate din bugetul central și/sau local și sunt de utilitate sau de interes general. Sectorul public cuprinde, în plus față de domeniul public, activitățile de interes sau de utilitate publică pe care le desfășoară autoritățile și instituțiile de stat la nivel central și/sau local.

În plus, conform altor autori de specialitate (Platiș, 2004), sectorul public se caracterizează prin două elemente:

- ❖ *Dimensiune*, care variază de la țară la țară, în funcție de ideologia politică a guvernului aflat la conducere și exprimă domeniile în care se manifestă intervenția statului;
- ❖ *Intensitate*, care diferă nu numai de la o economie la alta, dar și de la un domeniu de intervenție la altul și exprimă amploarea acțiunilor statului în domeniu.

Astfel, cu cât sectorul public cuprinde mai multe domenii – cel socio-cultural, transporturile, servicii comerciale – cu atât mai mult crește dimensiunea acestuia. În schimb, intensitatea este redată de amploarea intervenției statului în domenii diverse de activitate.

### **Caracteristicile serviciilor publice**

Serviciile publice, asemenea celorlalte categorii de servicii, sunt caracterizate de intangibilitate, inseparabilitate, variabilitate, perisabilitate. Inconveniente ale acestor trăsături pot fi însă eliminate sau diminuate printr-o serie de măsuri concrete.

Spre exemplu, intangibilitatea serviciilor de învățământ superior poate fi diminuată de universități prin evidențierea beneficiilor de care vor avea parte clienții/studentii, în urma absolvirii cursurilor respective. Este vorba de îmbunătățirea calificării și în consecință, de creșterea șanselor de angajare într-un domeniu de perspectivă, sau într-o companie de prestigiu, pe un post de lucru bine plătit.

La diminuarea intangibilității acestor servicii pot contribui renumele universității, dar și disponibilitatea acesteia de a forma și menține relații pe termen lung cu clienții săi, chiar și după absolvire.

Pacienții dintr-un spital depind de doctori și de asistentele medicale, și de aceea este foarte important să se acorde o atenție deosebită selecționării și pregătirii personalului medical. În plus, efectele nefavorabile ale inseparabilității pot fi reduse prin explicarea clară și detaliată a serviciului medical, mai ales că sunt în joc atât încrederea pacientului în performanța medicilor și asistentelor, cât și teama acestuia de procedurile medicale complexe.

Este cunoscut faptul că serviciile culturale de teatru nu pot fi prestate în mod identic de la un spectacol la altul. Dar, în acest caz nu poate fi vorba de standardizarea serviciilor, întrucât variabilitatea este privită ca un aspect favorabil al prestației

actorilor, care se adaptează la publicul din sală, personalizând în felul acesta oferta. Sunt însă și alte activități care stau în spatele unui spectacol reușit și care necesită uneori înlocuirea personalului cu echipamente pentru executarea unor operațiuni repetitive. Fac astfel referire la procedurile de rezervare a билетelor pentru spectacol, care în prezent se desfășoară cu ajutorul computerelor și accesului la internet.

Perisabilitatea serviciilor publice poate fi diminuată printr-un sistem de programare a pacienților pentru consultații (în cazul serviciilor medicale), sau printr-un sistem de înscriere a studenților la diverse cursuri facultative (în cazul învățământului superior). Întreprinderea publică trebuie să arate însă, flexibilitate în strategia de preț sau personal. În felul acesta va atrage cererea atunci când aceasta se situează la un nivel scăzut, sau poate angaja personal în sistem part-time, pentru soluționarea în condiții optime a nevoilor clienților.

Pornind de la clasificarea produselor tangibile ilustrată în tabelul următor, pot fi oferite și exemple de servicii publice, care se încadrează în aceleași grupe cromatice. (Grigorescu, Bob, Dobrescu, 2006, p. 45)

**Tabel nr. 1** - Clasificarea cromatică a bunurilor economice

<b>Mărfuri</b>	<i>ROȘII</i>	<i>PORTOCALII</i>	<i>GALBENE</i>	<i>MULTICOLORE</i>
<b> criterii</b>				
<i>Frecvența de cumpărare</i>	<b>Medie</b>	<b>Medie</b>	<b>Mică</b>	<b>Unică/ circumstanțială</b>
<i>Marjă (profit) sau adaos comercial la distribuție</i>	<b>Redusă</b>	<b>Medie</b>	<b>Ridicată</b>	<b>Lipsă/ foarte ridicată</b>
<i>Servicii înainte de vânzare</i>	<b>Neglijabile</b>	<b>Semnificative</b>	<b>Importante</b>	<b>Decisive</b>
<i>Servicii după vânzare</i>	<b>Neglijabile</b>	<b>Puțin semnificative</b>	<b>Importante</b>	<b>Nu este cazul</b>
<i>Durata procesului de cumpărare</i>	<b>Scurtă</b>	<b>Semnificativă</b>	<b>Mare</b>	<b>Foarte mare/ foarte mică</b>
<i>Durata consumului sau utilizării</i>	<b>Scurtă</b>	<b>Medie</b>	<b>Îndelungată</b>	<b>Nelimitată/ foarte scurtă</b>

Sursa: Grigorescu, A., Bob, C. A., Dobrescu, E. M. – „Ghid de marketing public și privat”, Editura Uranus, București, 2006, pag. 45

Fiind însă vorba de sectorul public, anumite criterii au fost eliminate sau modificate, datorită incompatibilității lor cu domeniul serviciilor. Astfel, criteriul „frecvența de cumpărare” devine „frecvența prestării serviciilor publice”, în timp ce

„serviciile înainte de vânzare” și „serviciile după vânzare” sunt comasate în „servicii auxiliare”, adică activitățile în absența cărora serviciul de bază nu poate fi oferit clienților (Cetină, Brandabur, Constantinescu, 2006, p. 156).

De asemenea, criteriile „durata procesului de cumpărare” și „durata consumului sau utilizării” sunt înlocuite de „durata procesului de prestare”, iar caracteristica „marja (profitul) sau adaosul comercial la distribuție” este eliminată din tabel.

Ca urmare, clasificarea serviciilor publice se realizează în funcție de cele trei criterii menționate anterior, iar tabelul cu exemplele corespunzătoare este ilustrat în continuare.

**Tabel nr. 2** - Clasificarea cromatică a serviciilor publice

<b>Servicii publice</b>	<i>ROȘII</i> <i>Servicii culturale</i>	<i>PORTOCALII</i> <i>Servicii de transport</i>	<i>GALBENE</i> <i>Servicii edilitare</i>	<i>MULTICOLORE</i> <i>Protecție civilă/ Stare civilă</i>
<b>Criterii</b>				
<i>Frecvența prestării</i>	<b>Medie</b>	<b>Medie</b>	<b>Mică</b>	<b>Unică/ Circumstanțială</b>
<i>Durata procesului de prestare</i>	<b>Scurtă</b>	<b>Medie</b>	<b>Îndelungată</b>	<b>Nelimitată/ Foarte scurtă</b>
<i>Servicii auxiliare</i>	<b>Neglijabile</b>	<b>Semnificative</b>	<b>Importante</b>	<b>Decisive</b>

Serviciile culturale pot fi încadrate în grupa roșie întrucât frecvența prestării lor este medie, iar durata procesului de prestare este scurtă. Mai mult chiar, serviciile auxiliare de tipul celor de rezervare a билетelor pe cale telefonică sau electronică sunt ne semnificative pentru spectatori.

Chiar și serviciile care stau în spatele spectacolelor și presupun alegerea decorului sau a costumației sunt neglijabile, deoarece sunt piese de teatru care au loc nu doar pe scenă italiană, ci și de tip amfiteatru sau chiar studio, ultimele fiind chiar foarte apreciate, nu datorită mobilierului sau jocurilor de culori și lumini, ci datorită apropierii fizice a actorilor de spectatori și implicarea acestora în piesă.

Serviciile de transport public sunt portocalii. Ele pot avea o durată medie, iar serviciile auxiliare sunt semnificative, deoarece fără amplasarea unităților de bilete în spații justificate, întreținerea mijloacelor de transport și a infrastructurii sau selectarea traseelor optime pentru clienți și ofertanți, aceste servicii nu pot fi prestate.

În categoria galbenelor am inclus serviciile edilitare, cum ar fi distribuția gazului, a electricității și energiei termice. Unui cetățean i se prestează de puține ori aceste servicii, datorită faptului că o dată încheiat contractul, el se derulează pe un interval de timp îndelungat. Serviciile auxiliare sunt importante, pentru că sunt necesare operațiunile de amplasare a dispozitivelor tehnice (contoare de măsurare a consumului) și de racordare la rețelele de gaz, electricitate și energie termică. Aceste operațiuni nu pot fi desfășurate de clienți, datorită lipsei lor de pregătire și riscului crescut de accident.

Serviciul de protecție civilă este unul multicolor, întrucât are o frecvență de prestare unică, având o durată nelimitată. Cetățenii au un sentiment de siguranță, care se bazează pe eficiența acestui serviciu.

De asemenea, starea civilă este un serviciu multicolor, dar în acest caz, frecvența prestării este circumstanțială, cu o durată foarte scurtă.

Atât protecția civilă, cât și starea civilă necesită servicii auxiliare decisive. În prima situație este nevoie de pregătirea cu profesionalism și consecvență a personalului, care urmează anumite proceduri inaccesibile cetățeanului, în timp ce în a doua situație avem de-a face cu un set de activități bine puse la punct, care implică numeroase aspecte legislative (emiterea actelor necesare înainte de ceremonie, dar și a celor care atestă validarea căsătoriei).

Alte caracteristici ale serviciilor publice, sau ale bunurilor publice pure, cum mai sunt acestea denumite în literatura de specialitate din România sunt:

- ❖ **non-rivalitatea** – lipsa de rivalitate între utilizatori, în ce privește consumul acestor servicii;
- ❖ **non-exclusivitatea** – imposibilitatea sau dificultatea de a exclude indivizii de la utilizarea sau consumul acestora. (Ciucur, Popescu, 2003)

Mai mult chiar, aceste bunuri publice pure sunt definite ca mărfuri sau servicii oferite unui individ, rămânând însă disponibile și altor persoane, fără cheltuieli suplimentare. În schimb, dacă un bun este asigurat în condiții de excludere sau consumul său nu este complet non-rival, acesta se numește bun mixt sau bun public impur, adică imperfect (Platiș, 2004).

### Tipologia serviciilor publice

În literatura de specialitate (Plumb, Zamfir, Ionescu, Ionescu, 2004) au fost identificate câteva categorii de servicii publice:

- ✚ **Categoria serviciilor statale**, din care se desprind – datorită importanței deosebite – *serviciile de apărare, ordine publică și siguranță națională*

Prin intermediul acestora se asigură respectarea normelor de conviețuire socială și apărarea instituțiilor publice sau private (datorită Poliției Comunitare, constituită prin reorganizarea Corpului Gardienilor Publici, în baza hotărârii consiliilor locale orășenești sau comunale), dar și ocrotirea populației și a bunurilor materiale în caz de război, calamități sau catastrofe, asigurându-se astfel, condițiile necesare supraviețuirii acestora.

- ✚ **Categoria serviciilor edilitare**

Serviciile edilitare asigură cetățenilor condiții decente de trai, prin intermediul unor prestatori cu personalitate juridică, cum ar fi: Electrica S.A. (care deține și Filiala de Distribuție și Furnizare a Energiei Electrice “Electrica Muntenia Sud”), Regia Autonomă de Distribuție a Energiei Termice București (RADET), Apa Nova (având acționar majoritar compania Veolia Apa), Regia Autonomă de Transport București (RATB), REBU S.A. (aparținând grupului de firme RER România SRL).

- ✚ **Categoria serviciilor comerciale**, cuprinzând și *serviciile care sprijină dezvoltarea mediului de afaceri*

Acestea asigură totodată transparența și funcționarea corectă a piețelor, precum și protecția agenților economici împotriva practicilor neloiale. Printre aceste servicii se numără cele prestate de Comisia Națională a Valorilor Mobiliare, Camera de Comerț și Industrie a României, Bursa de Valori București, care deși sunt instituții de interes public, cu personalitate juridică, ele își desfășoară activitățile pe principiul autofinanțării.

- ✚ **Categoria serviciilor socio-culturale**

Serviciile din această categorie reprezintă premisa unei evoluții armonioase din punct de vedere spiritual a colectivităților unei națiuni. Acestea sunt:

- *Învățământ;*
- *Sănătate și asistență socială;*
- *Servicii culturale, recreative și sportive;*



○ *Servicii religioase.*

Clasificarea serviciilor publice nu se limitează însă la cele patru categorii menționate anterior, ci are în vedere și alte criterii, cum ar fi (Plumb, Androniceanu, Abăluță, 2004):

- Obiectul serviciilor publice;
- Modalitatea de satisfacere a interesului general;
- Raporturile cu organismele din sectorul privat;
- Modalitatea de delegare a acestora;
- Importanța socială;
- Gradul de cuprindere.

Astfel, în funcție de obiectul serviciilor publice se disting:

- ✓ Servicii publice administrative
- ✓ Servicii publice industriale și comerciale

În prima categorie pot fi incluse (Costea, 2000, p. 100):

- Serviciile cu caracter exclusiv administrativ pe care autoritățile publice nu le pot încredința altor persoane (protecția civilă, autoritatea tutelară, starea civilă, serviciile de urbanism sau licențierea transportului);
- Servicii în materie de igienă;
- Servicii în domeniul educației: școli, licee, grădinițe, creșe;
- Servicii culturale și sportive;
- Servicii de asistență și ajutor social,

în timp ce a doua grupă de servicii publice se referă la: domeniul de salubritate, distribuția apei, canalizare; domeniul energiei, distribuția electricității, distribuția gazului; domeniul comunicațiilor, transporturi publice interne și interurbane. (Costea, 2000, p. 100)

Sunt însă și opinii conform cărora, din categoria serviciilor publice administrative se desprind cele cu caracter științific – cultural și social, constituindu-se într-o grupă distinctă (Corbeanu, 2000).

▪ *După modalitatea de satisfacere a interesului general, deosebim:*

- ✓ *Servicii publice destinate în mod direct și individual cetățenilor* – spre exemplu serviciile de învățământ sau de sănătate, care sunt adaptate

necesităților clienților (persoanele cu diferite deficiențe pot participa la ore în cadrul unor grupe sau școli special instituite, indivizii care se prezintă la medic primesc tratamente adecvate sau prestații medicale distincte, în funcție de afecțiunile pe care le acuză);

- ✓ *Servicii publice destinate colectivității în ansamblu* – iluminatul stradal, protecția civilă.

Cu alte cuvinte, ambele categorii de servicii sunt prestate la solicitarea clienților, însă prima categorie conține servicii puternic personalizate, în timp ce a doua categorie se referă la acele servicii care nu înregistrează o variabilitate foarte mare.

- *După raporturile cu organismele din sectorul privat, putem remarca:*
  - ✓ Servicii prestate numai de instituțiile statului (servicii monopolizate);
  - ✓ Servicii publice exercitate atât de instituții publice, cât și de persoane private, autorizate sub controlul unei autorități a administrației publice.
- *Din punct de vedere al delegării lor:*
  - ✓ Servicii publice cu caracter exclusiv administrativ pe care autoritățile publice nu le pot încredința altor persoane (protecția civilă, autoritatea tutelară, starea civilă);
  - ✓ Servicii publice care pot fi delegate altor persoane (salubritate, ecarisaj, iluminatul stradal, deratizare).
- *Din punct de vedere al importanței sociale:*
  - ✓ Servicii publice vitale (alimentare cu apă, canalizare, termoficare);
  - ✓ Servicii publice facultative (amenajare parcuri și locuri de distracții, centre de informare).
- *După gradul de cuprindere, distingem:*
  - ✓ Servicii de importanță națională, organizate la scara întregului teritoriu;
  - ✓ Servicii locale, organizate la nivelul colectivităților teritoriale județene, municipale, orășenești sau comunale.

### **Principiile serviciilor publice**

Principiile care stau la baza organizării și funcționării serviciilor publice pot fi grupate în două categorii (Profiroiu, Popescu, 2003):

- Principii fundamentale ale serviciilor publice;
- Principii de acțiune ale serviciilor publice.

În cadrul primei categorii sunt cuprinse: principiul egalității, principiul neutralității și principiul continuității, în timp ce a doua categorie are în vedere principiul transparenței și responsabilității, principiul simplificării și accesibilității, principiul participării și adaptării și, nu în ultimul rând, principiul încrederii și fiabilității.

Acestea sunt detaliate și exemplificate în paragrafele următoare.

#### **❖ *Principiul egalității***

În domeniul public se poate pune semnul egal între șansele clienților de acces la aceste servicii. Acest lucru nu înseamnă însă, că și prestațiile sunt identice. Segmentarea clienților este întâlnită și în acest sector, cu toate că uneori este dificil ca instituțiile publice să aplice acest instrument de marketing. Spre exemplu, un spital public poate cel mult să folosească drept criteriu de segmentare afecțiunile pacienților. Veniturile acestora nu prezintă importanță decât dacă anumite operațiuni medicale sunt contra cost. Astfel, pacienții Spitalului clinic de obstetrică – ginecologie „Profesor doctor Panait Sârbu” din București, care apelează la serviciul de fertilizare în vitro sunt persoane cu venituri peste medie, cu un statut socio-profesional înalt, și cu dorința de a se împlini și din punct de vedere familial.

#### **❖ *Principiul neutralității***

Indiferent de caracteristicile psiho-grafice sau de nivelul venitului, cetățenii unui stat au dreptul de a beneficia de servicii publice, fără a fi discriminați sau favorizați. Imparțialitatea prestatorilor este deci o premisă la baza respectării acestui principiu.

#### **❖ *Principiul continuității***

Serviciile publice sunt sinonime cu atributul continuității. Întreruperea acestora poate conduce la un dezechilibru în viața economică și socială a unei țări. De aceea se impune adoptarea unor măsuri care să prevină situațiile de criză, a unor centre cu

activitate permanentă, cum ar fi cele aferente poliției, pompierilor, camerele de urgență în cadrul spitalelor sau utilitățile publice care în prezent sunt indispensabile.

❖ ***Principiul transparenței și responsabilității***

Clienții serviciilor publice au acces nu numai la aceste servicii, dar și la informațiile din domeniul public, în funcție de legislația în vigoare. Mai mult decât atât, prestatorii din acest sector trebuie să-și informeze clienții cu privire la politicile publice și să identifice corect nevoile acestora, în vederea satisfacerii lor. În cazul în care cetățenii nu sunt însă mulțumiți de prestația unor servicii publice, instituțiile trebuie să le indice acestora posibilitățile de reclamații și căile de recurs.

❖ ***Principiul simplificării și accesibilității***

Luând în considerare exemplul serviciilor de sănătate prestate într-o primă etapă de medicul de familie, poate fi evidențiată necesitatea accesibilității serviciilor publice din punct de vedere organizatoric, geografic, financiar și psihologic (Rădulescu, Cetină, Barbu, 2008).

Astfel, din punct de vedere:

- *Organizatoric*, medicul de familie trebuie să-și administreze în așa fel activitatea, astfel încât să fie în permanență la dispoziția clienților săi. Întrucât acest fapt nu este posibil, sunt necesare colaborări cu alți medici, în vederea asigurării disponibilității serviciilor medicale;
- *Geografic*, este important ca amplasarea cabinetului medical să nu fie prea departe de locuința pacientului, așa cum se întâmplă uneori în mediul rural din România;
- *Financiar*, prin intermediul asigurărilor de sănătate, o mare parte a populației are acces la aceste servicii;
- *Psihologic*, prezintă o importanță la fel de mare atât competența profesională a medicului, cât și compasiunea pe care acesta o arată pacienților săi.

❖ ***Principiul participării și adaptării***

Clientul nu trebuie să participe doar la actul prestării serviciului public, dar și la procesul de concepere și implementare a acestuia. În funcție de sugestiile și preferințele

clienților, ofertanții trebuie să-și adapteze portofoliile de servicii publice, conducând în felul acesta la un nivel înalt al satisfacției cetățenilor.

Astfel, având la bază fluxul clienților din perioadele similare precedente, instituțiile din administrația publică locală pot stabili un program de lucru cu publicul, eliminând pe de o parte timpii morți, și pe de altă parte aglomerația și nervozitatea cetățenilor care se văd uneori nevoiți să aștepte prea mult în vederea prestării serviciilor publice.

Mai mult decât atât, ar fi indicat ca și în România, asemenea altor țări din Uniunea Europeană, să se renunțe la imaginea neatrăgătoare a oficiilor existente și să se creeze noi birouri, cu locuri/ spații de primire a clienților, unde aceștia să se simtă confortabil și totodată respectați.

De asemenea, firmele de transport persoane pot suplimenta numărul vehiculelor în anumite intervale orare și pe anumite rute, sau chiar pot modifica stațiile unui traseu, în cazul în care se constată că sunt mulți călători în zona urbană respectivă.

Alte măsuri care pot fi adoptate constau în dotarea mijloacelor de transport cu aparate de acclimatizare, precum și simplificarea procedurii de achiziționare și verificare a tichetului compostat.

În acest sens, un bun exemplu este cel al Companiei de Transport Public din Praga, care oferă clienților posibilitatea de obținere a unui cod unic, echivalentul tichetului de călătorie, prin intermediul unui mesaj telefonic. Biletul electronic are același preț și poate fi folosit timp de 90 minute atât pentru mijloacele de transport subteran (metrou), cât și pentru cele de suprafață (tramvai sau autobuz).

Alte inovații în domeniul transportului public de care se bucură praghezii sunt cele menite să acorde facilități persoanelor cu handicap fizic, sau cu deficiențe de vâz, printre care se numără platformele de acces în mijloacele de transport, dispozitivele de supraveghere video, sau echipamentele de siguranță și informare destinate nevăzătorilor.

Toate aceste măsuri adoptate pe baza informațiilor din piață conduc la satisfacția cetățenilor, obiectiv care nu ar fi putut fi atins, fără ca în prealabil întreprinderile publice să fi înțeles rolul marketingului în cadrul sectorului public.

❖ ***Principiul încrederii și fiabilității***

Fiabilitatea serviciilor publice se bazează în parte și pe încrederea cetățenilor în instituțiile ofertante. Acestea trebuie să emită proceduri clare și ușor de monitorizat, care vor sta la baza prestării serviciilor publice, totodată adaptate nevoilor și elaborate în folosul clienților/ cetățenilor. În situația în care intervin erori, prestatorii serviciilor publice trebuie să acționeze cu promptitudine în vederea remedierii acestora și să se asigure că nivelul satisfacției clienților nu a scăzut.

**Importanța serviciilor publice în sectorul terțiar**

Nivelul de dezvoltare socio-economică a unei țări nu ar putea atinge valori înalte fără un sistem eficient al serviciilor publice. Luând în considerare piramida nevoilor elaborată de Maslow, se poate afirma că serviciile publice pot satisface necesități situate pe toate treptele acesteia. Astfel, în dorința satisfacerii nevoilor fiziologice pot fi prestate serviciile de alimentare a gospodăriilor cu apă, gaze, electricitate, precum și cele de transport, în timp ce necesitățile de securitate îi sunt adresate serviciile de ordine publică, de apărare a țării și de siguranță națională.

Activitatea de bază a biroului de oficiere a căsătoriilor din cadrul primăriei are în vedere satisfacerea uneia dintre nevoile de apartenență la o formațiune socială, și anume familia.

Celelalte tipuri de nevoi, situate în vârful piramidei mai sus menționate sunt mult mai diversificate, în funcție de caracteristicile psiho-grafice ale clientului, setul de valori și aspirații al acestuia sau pregătirea lui profesională. Însă, și în acest caz pot fi amintite servicii publice aferente acestor necesități, printre care se pot număra cele de învățământ sau cultură.

Pe lângă serviciile publice esențiale –de maximă importanță și a căror absență poate crea mari prejudicii colectivității umane–, sau cele normale, care în mod curent există și funcționează în cadrul unei societăți, în cadrul unui stat se prestează și servicii publice accidentale, în cazul unor situații de excepție, cum ar fi calamitățile naturale sau stările de conflict armat. (Corbeanu, 2000). În plus, importanța sectorului public este remarcată și prin prisma celor trei funcții majore pe care și le asumă (Platiș, 2004):

*a) funcția de alocare* – presupune implicarea statului în mecanismul pieței în vederea determinării tipului și calității unui serviciu public și la posibilitățile de creștere a veniturilor pentru acoperirea cheltuielilor necesare prestării acestuia.

*b) funcția de distribuție a veniturilor* – se referă la implicarea statului în viața economică a unei națiuni, prin procesul de ajustare a veniturilor și a resurselor financiare acumulate din tranzacții economice, asigurându-se în practică, în special, prin sistemul impozitelor .

*c) funcția de stabilizare* – vizează crearea cadrului legal ce asigură și protejează tranzacțiile economice publice și private.

În concluzie, se poate afirma că rolul major al acestui sector în cadrul unei economii impune deopotrivă atenție și profesionalism în activitatea de prestare a serviciilor, în folosul comunității. Este necesar ca orice națiune să privească ansamblul serviciilor publice ca pe o investiție, în vederea obținerii unui nivel ridicat al bunăstării generale..

## **Bibliografie**

- Ciucur, D.; Popescu, C. (2003).** Fundamente ale planificării strategice, Editura Economică, București
- Cetină, I.; Brandabur, R.; Constantinescu, M. (2006).** Marketingul serviciilor – teorie și aplicații, Editura Uranus, București
- Corbeanu, I. (2000).** Drept administrativ. Accesat 7 decembrie 2010, la adresa: <http://www.biblioteca-digitala.ase.ro/biblioteca/pagina2.asp?id=cap9>
- Costea, M. (2000).** Introducere în administrația publică, Editura Economică, București
- Grigorescu, A.; Bob, C.A.; Dobrescu, E.M. (2006).** Ghid de marketing public și privat, Editura Uranus, București
- Parlagi, A.P. (2004).** Dicționar de administrație publică, Ediția a doua, Editura Economică, București

- Platiș, M. (2004)**, Economia sectorului public. Accesat 5 decembrie 2010, la adresa: <http://ebooks.unibuc.ro/StiinteADM/platis/index.htm>
- Plumb, I., Zamfir, A., Ionescu, M., Ionescu, S. (2004)**. Reingineria serviciilor [variantă electronică]. Editura ASE, București
- Plumb, I.; Androniceanu, A.; Abăluță, O. (2004)**. Managementul serviciilor publice – ediția a II-a [variantă electronică]. Editura ASE, București
- Profiroiu, A. (2001)**. Pilotajul serviciilor publice, Editura Economică, București
- Profiroiu, A.; Popescu, I. (2003)**. Introducere în știința administrativă [variantă electronică]. Editura ASE, București
- Rădulescu, V.; Cetină, I.; Barbu, A.M. (2008)**. Improving quality strategies in the health services marketing, Sesiunea Internațională de Comunicări Științifice "Integrarea Europeană - noi provocări pentru economia României", ediția a IV-a, organizată de Facultatea de Științe Economice, din cadrul Universității din Oradea, 30 - 31 mai 2008, publicată în Analele Universității din Oradea
- Smith, A. (1979)**. An inquiry into the nature and causes of the wealth of nations: vol. 2, Ediția a patra, Editura Liberty Classics, Indianapolis