

EFICIENȚA ȘI EFICACITATEA ÎN SECTORUL PUBLIC

EFFICIENCY AND EFFECTIVENESS IN THE PUBLIC SECTOR

Sorina Dana VEISS

Technical University of Cluj-Napoca, Romania

Rezumat. În sectorul public, eficiența se măsoară prin gradul de servire a cetățenilor, care devin "clienți" ai instituției. O organizație este eficientă în cazul în care angajații ei sunt eficienți. Eficiența înseamnă disciplină și competență, fiabilitate și promptitudine, organizarea și responsabilizarea instituțiilor publice în rezolvarea problemelor și nevoilor cetățenilor. Eficacitatea și eficiența sunt caracteristici esențiale necesare pentru funcționarii publici. Odată cu creșterea și diversificarea cerințelor cetățenilor, este necesar de a crește eficiența și eficacitatea în sectorul public.

Cuvinte cheie: sector public, eficiență, eficacitate, funcționar public

1. Introducere

Abordarea subiectului privind perfecționarea activității administrației publice locale prin prisma creșterii eficienței și eficacității este justificată atât de cerințele mediului social în care aceasta funcționează, cât și de evoluția viziunilor științifice privind identificarea modalităților optime de raționalizare a activității administrației publice locale.

O perioadă lungă de timp, sectorul public a fost considerat monopolul statului, fapt care a dus la excluderea concurenței și care a avut repercusiuni negative atât asupra calității bunurilor și serviciilor publice cât și asupra gestionării resurselor în mod eficient și eficace. Prin acceptarea în anumite sectoare considerate publice a agenților economici privați ca furnizori de bunuri și servicii de interes public, se poate vorbi acum despre competiție și performanță în cadrul sectorului public.

Analiza eficienței și eficacității unei instituții este echivalentă cu analiza relațiilor dintre intrări, ieșiri și rezultate.

Conducerea eficientă și eficace presupune responsabilitate socială, transparența sectorului public, participarea cetățenilor la rezolvarea problemelor publice la orice nivel de administrare, delimitarea conducerii administrative de conducerea politică, respectarea democrației și a drepturilor omului, profesionalizarea funcției publice și asigurarea responsabilității financiare.

Abstract. In the public sector, efficiency is measured by the degree of serving the citizen, which becomes "the clients" of the institution. An organization is efficient if the employees are efficient. Efficiency means discipline and competence, reliability and promptitude, organization and accountability of the public institutions in solving the problems and needs of the citizens. Effectiveness and efficiency are essential features required for the civil servants. With the growth and diversification of the citizen's requirements, it is necessary to increase efficiency and effectiveness in the public sector.

Key words: public sector, efficiency, effectiveness, civil servant

1. Introduction

Approaching the subject regarding the improvement of local government in terms of increased efficiency and effectiveness, is justified both by the social environment in which it operates, and the evolution of scientific views on how is the best to streamline local government activity.

A long time, the public sector was considered state monopoly, which has led to the exclusion of competition and both had negative repercussions on the quality of public goods and services and to manage resources efficiently and effectively. By accepting in certain sectors considered public, private economic agents as providers of public goods and services, it can be spoken about competition and performance in the public sector.

Analyzing the efficiency and effectiveness of an institution is equivalent to analyze relationships between inputs, outputs and outcomes.

Efficient and effective management involves social responsibility, public sector transparency, citizen participation in public problem solving at all levels of management, administrative management delimitation of political leadership, respect for democracy and human rights, civil professionalism and ensuring financial accountability.

2. Forme de control în gestionarea activităților publice

Evaluarea eficienței în sectorul public este o problemă generată uneori de imposibilitatea cuantificării ieșirilor sau de neformularea exactă și clară a obiectivelor.

Hofstede G., în lucrarea sa „*Management control of public and non for profits activities, Accounting, Organizations and Society*”, descrie o tipologie a proceselor de producție în sfera publică. Aceste procese le împarte în funcție de patru caracteristici [9]:

1. Sunt repetitive?
2. Se cunosc obiectivele urmărite?
3. Se pot măsura rezultatele activităților?
4. Efectele deciziilor se cunosc la un nivel superior de conducere?

În funcție de răspunsul la aceste caracteristici se recomandă șase forme de control în gestionarea activităților publice, figura 1.

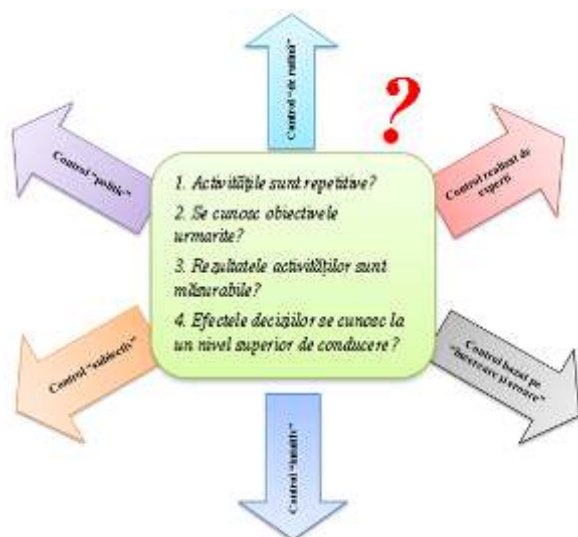


Figura 1. Forme de control în gestionarea activităților publice

Astfel:

- a) În cazul în care răspunsul la aceste întrebări este afirmativ, vom avea de-a face cu un „control de rutină”.

Acest control de rutină se realizează în mod curent în orice proces de producție, activitatea este realizată într-un proces repetitiv, obiectivele urmărite sunt clare fiind formulate de conducere, deciziile luate sunt cunoscute și implementate, iar rezultatele activităților sunt cuantificabile.

- b) Dacă activitatea instituției nu este repetitivă, dar în rest răspunsul la celelalte întrebări este afirmativ, forma controlului este cea bazată pe experți.

2. Forms of control in managing public activities

The efficiency assessment of the public sector is a problem sometimes caused by the impossibility of quantifying output or failure to raise clear and precise objectives.

G. Hofstede, in his "*Management control of public activities and non for Profits, Accounting, Organizations and Society*", describes a typology of production in the public sphere. These processes are divided according to four characteristics [9]:

1. Are repetitive?
2. Are know the goals?
3. You can measure the results of the activities?
4. The effects of decisions are known to senior management level?

Depending on the answer to these features are recommended six forms of control in managing public activities, Figure 1.

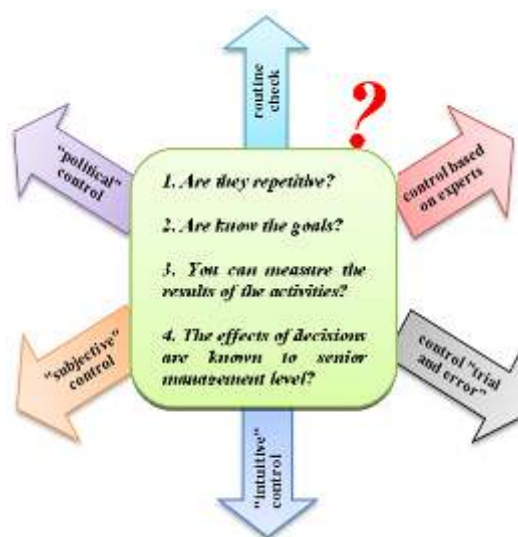


Figure 1. Forms of management control in public activities

Thus:

- a) If the answer to these questions is yes, it has to be done a "routine check".

This control routine is performed routinely in every production process, work is done in an iterative process, management is clearly formulating objectives, decisions are known and implemented, and the activities results are measurable.

- b) If the institution's work is not repetitive, but otherwise answer the other questions are yes, the form is based on expert control.

Se va apela la un expert, considerându-se că activitatea lui poate fi repetitivă pentru a se face un control de rutină.

- c) Atunci când nu se poate determina care dintre rezultatele cantitative sunt datorate deciziilor managerului și care depind de schimbările mediului din care provine instituția, controlul nu se poate realiza, iar soluția ar fi de perfecționare continuă alături de verificări succesive – control “încercare și eroare”.
- d) Existând aceeași situație, mai puțin faptul că activitatea în instituție nu este repetitivă, va fi și mai greu de făcut un control. Realizarea acestui control se va face de către un evaluator și se va baza pe intuiția sa – control “intuitiv”.
- e) Neavând rezultate care se pot cuantifica într-o instituție care nu are activități repetitive și la care nu se cunosc efectele deciziilor, se poate face un control de către anumite persoane desemnate, care în funcție de judecata proprie vor putea estima până la ce nivel rezultatele sunt cuantificabile și corespund unei gestionări eficiente a activității – control “subiectiv”.
- f) În cazul în care răspunsul la aceste întrebări este negativ, controlul va deveni de tip “politic”. Gestionarea activităților se va putea realiza fie prin negocieri, fie prin vot a unei comisii politice, pentru a determina rezultatele măsurabile, a cunoaște obiectivele și a se putea afla deciziile managerului.

Deoarece serviciile publice sunt caracterizate ca fiind perisabile, ele neputând fi stocate sau inventariate, oferta lor trebuie să corespundă tot timpul cererii, și cu multă precauție în situațiile când aceasta este fluctuantă. Administrația publică trebuie să fie pregătită și să anticipeze perioadele de vârf ale cererii, iar în condițiile unei cereri reduse să nu mai fie consumate inutil resurse financiare și materiale.

De exemplu, în cazul urbanismului: solicitări de certificate și autorizații de construcție. La ora actuală nu există cereri în acest sens, criza economică în România simțindu-se foarte acut în domeniul imobiliar. Dar ce înseamnă de fapt acest lucru pentru funcționarii care lucrează în acest domeniu.

De obicei la nivelul unui județ, în cadrul unei primării sau consiliu județean există sigur o direcție, un departament sau măcar un serviciu sau birou cu acest specific. Unde, în urma cu 2-3 ani, personalul era insuficient, toată lumea lucra peste program, în vederea satisfacerii solicitărilor cetățenilor, la ora actuală se solicită și deci se eliberează circa 1-2 certificate sau autorizații de urbanism pe săptămână.

Obtain an expert, considering that his work can be repetitive to make a routine check.

- c) If it can be determined which quantitative results are due to manager decisions and changes and which depending on the environment of the institution, control can be achieved and the solution should be of continuous improvement with successive checks – control "trial and error".
- d) There is the same situation, except that the institution activity is not repetitive, would be more difficult to control. Achieving this control will be made by an evaluator and will be based on intuition - "intuitive" control.
- e) In an institution that has no repetitive activities and unknown decisions effect, thus no quantified results, it can be made a control done by specialized persons. Those persons, based on their own judgments, may estimate the level for which the results are quantifiable and correspond to activity effective management – "subjective" control.
- f) If the answer to these questions is negative, control will become of "political" type. Management activities can be achieved either through negotiation or by vote of a political committee to determine measurable outcomes, to know the objectives and to find the manager decisions.

Because public services are characterized as perishable, they cannot be stored or inventoried, offer must always meet demand, with caution in situations when it is fluctuating. Public administration must be prepared and anticipate the peak demand periods and under conditions of low demand not be consumed unnecessary financial and material resources.

For example in town planning: applications for licenses and building permits. Currently there are no claims to that effect; the economic crisis in Romania is very acutely felt in real estate. However, what this really means for officials working in this field.

Usually at a county level, in the city halls or county councils there is a direction, or even a department or office with this specific service. Where, 2-3 years ago, was insufficient staff, everyone working overtime to meet the demands of their citizens, at present are required 1-2 certificates or planning permits to be issued each week.

Ce ar trebui făcut?

Ar fi normală concedierea persoanelor care acum nu mai lucrează peste program, care probabil nu au ce lucra 8 ore zilnic, urmând ca la deblocarea pieței imobiliare să se organizeze concursuri de angajare? Ar trebui acești funcționari să fie reformați profesional și redirecționați spre alte servicii?

Deoarece resursa umană este cea mai valoroasă resursă pe care o are o instituție, fie ea de stat sau privată, ar fi indicat să se facă o prognoză pe o durată mai mare de timp în funcție de sarcinile și programele pe care le are de îndeplinit o instituție și deci, în loc să angajeze personal pentru o fluctuație scurtă de creștere și dezvoltare a unui sector, este indicat să angajeze pe perioadă determinată.

Actul administrativ trebuie să îndeplinească condiții în ceea ce privește legalitatea, competența și rezolvarea cu celeritate a problemelor cu care se confruntă cetățenii. Așteptările cetățenilor și felul în care acestea sunt satisfăcute influențează în mod direct eficiența activității administrației publice.

Un răspuns din partea autorității publice către cetățean care, chiar dacă este dat în timpul impus de lege, nu rezolvă și problema cu care se confruntă cetățeanul, nu este decât o declinare de răspundere, un act lipsit de consistență socială și care consumă timp fără să producă efecte reale.

De multe ori cetățeanul nu știe sau nu înțelege aria de competență a unei instituții publice și se adresează greșit înspre o anume autoritate.

În cazurile în care cetățenii se adresează autorităților publice pentru obținerea de acte care stau în rutina acesteia, acte care nu necesită analize și răspunsuri complexe, timpul de eliberare a acestora ar fi ideal să nu depășească una, două zile. La nivelul fiecărui birou ar trebui să existe deja răspunsuri standard, tipizate.

3. Eficiența în sectorul public

Funcționarea actuală a instituțiilor publice însă nu permite aceasta promptitudine, „burocrația” fiind principala cauză generatoare de întârzieri prin principiul dirijării tuturor actelor, indiferent de natura lor, de către managementul de vârf. Acest lucru este stabilit de obicei prin metodologia de circuit a actelor. Orice act intrat la Registratura Generală a instituției ajunge în primul rând la președintele instituției, indiferent de natura actului. Acesta le distribuie spre rezolvare subordonaților, conform organigramei organizației și a atribuțiilor.

Eficiența, chiar și în sectorul public, este determinată de timpul alocat, de banii consumați și de resursele necesare îndeplinirii activităților.

What should be done?

It would normally be expelled people who no longer works overtime, which probably have no work for 8 hours daily, while at the housing market release to organize employment interviews? These officials should be reformed professional and forward them to other services?

Since human resource is the most valuable resource that an institution has, either public or private, would be appropriate to make a forecast for a longer period of time depending on the tasks and programs it has to fulfill an institution and so instead of hiring staff for a short fluctuation growth and development of a sector is advisable to hire on determined term positions.

Administrative act must meet conditions of legality, power and promptly solve problems faced by citizens. Expectations and how they are satisfied directly affects the efficiency of public administration.

A response from the national authority, even if given in the time required by law, does not solve the problem faced by citizens; it is only a disclaimer of responsibility, an act socially inconsistent and time-consuming without real effect.

Often, people do not know or understand the competence of public institutions and wrong addresses towards a certain authority.

In cases in which citizens address public authorities to obtain documents that are in its routine, analyzes and acts that do not require complex answers, time to release them would be ideal not to exceed one or two days. In each office, you should already be standard replies, standardized.

3. Efficiency in the public sector

Current functioning of public institutions, however, prevents it promptly; "bureaucracy" is the leading cause of generating the delays through the principle at focusing all the acts, whatever their nature, towards the top management. This methodology is usually established through the circuit of the acts. Any act entered and registered in the institution goes first to the president of the institution, regardless of the nature of the act. He distributes them to be solved to subordinates, according to the organization chart, and skills.

Efficiency, even in the public sector is determined by the time spent, money consumed and resources needed to fulfill the activities.

Pentru a-și îndeplini sarcinile zilnice, un funcționar are nevoie de echipamente informatice, care utilizează energie (calculatoare, imprimante), de materiale consumabile, de un timp alocat .

În momentul în care realizarea serviciilor publice zilnice se va face cu mai puțină energie, cu mai puțini oameni, atunci vom lucra mai eficient.

Eficiența economică este definită, în studiile de specialitate și în practică, ca fiind:

1. Performanțele unei activități = rezultatele maxime, sau mai complet,
2. Generarea de efecte maxime ale unei activități în raport cu resursele alocate și consumate.

Eficiența este mult mai ușor de cuantificat în cadrul sectorului privat. În sectorul public activitatea nu are o profitabilitate evidentă, ea se măsoară prin gradul de satisfacere al cetățenilor. Este influențată de factorii economici, fiind o consecință a tuturor factorilor umani, culturali și politici.

Un manager public trebuie să știe că efectele sociale sunt foarte greu de determinat și nu pot fi prevăzute. Se întâmplă acest lucru deoarece administrația publică își desfășoară activitatea într-un cadru social care este supus unor influențe multiple.

Deci eficiența poate fi cuantificabilă – efecte economice, și necuantificabilă – efecte sociale.

Managerii publici de obicei ignoră eficiența de perspectivă.

Făcând o analiză asupra sistemului decizional în administrația publică se constată o pondere ridicată a deciziilor pe termen scurt, deciziile pe termen mediu și lung fiind de obicei ocolite. O astfel de abordare va determina efecte negative pe termen lung.

Eficiența muncii funcționarului public este un factor foarte important în studiul asupra eficienței administrației publice, deoarece de eficiența muncii lui depinde eficiența activității din administrația publică.

Astfel, se poate considera că eficiența activității administrației publice este determinată de următorii factori:

- Calitatea actului administrativ,
- Competențele, capacitatea de lucru și de execuție a personalului administrativ.

Domeniul administrației publice necesită personal cu studii și abilități specifice, actul administrativ depinzând în mare măsură de competența, capacitatea de lucru, de comunicare și execuție a acestuia.

În perioadele de instabilitate economică, o soluție pentru ca o criză economică să nu se

To perform daily tasks, an official needs computer equipment that uses energy (computers, printers), the consumables, and the allocated time.

At the completion of public services will be using less energy, with fewer people, the work will be more efficiently.

Economic efficiency is defined in the literature and practice as:

1. Performance of an activity = maximum or complete results,
2. Generate the maximum effect of an activity in relation to resources allocated and consumed.

Efficiency is much easier to measure in the private sector. Public sector activity has no obvious profitability; it is measured by the degree of satisfaction of citizens. Efficiency is influenced by economic factors, as a consequence of all human factors, cultural and political.

A public manager needs to know that social effects are very difficult to determine and cannot be predicted. This happens because the public administration operates in a social environment that is subject to multiple influences.

So the efficiency can be quantified – economic effects, and quantifiable – social-effects.

Public managers often ignore the perspective efficiency.

An analysis of decision made in the public system shows that there are a high percentage of short-term decisions, medium and long-term decisions are usually avoided. Such an approach will lead to long-term negative effects.

Public servants work efficiency is an important factor in the study of public administration efficiency, because efficiency depends on the efficiency of his work in public administration.

Thus, are believe that effective public administration is determined by the following factors:

- Quality of administrative act,
- Skills, work capacity and performance of staff.

Public administration and education requires staff with specific skills, because the administrative act largely depends on the skills, ability to work, communication and its implementation.

In periods of economic instability, a solution for the economy that the crisis will not turn into an

transforme într-o criză organizațională depinde de calitatea funcționarilor publici, de integritatea și abilitatea lor de a răspunde cererilor cetățenilor, de a comunica publicului mesajele potrivite prin canalele potrivite.

Altfel spus, eficiența înseamnă disciplină și competență, siguranță și celeritate, organizare și responsabilitate din partea instituțiilor publice în rezolvarea problemelor și nevoilor cetățenilor.

Profitul pe care îl aduc instituției aceste caracteristici necesare ale funcționarilor publici este atât de natură materială, cât și de imagine. Funcționari competenți și responsabili înseamnă o mai bună gestionare a timpului, a resurselor materiale și o relație satisfăcătoare între cetățeni și instituțiile publice.

Autoritățile locale dețin în multe domenii un monopol, ceea ce înseamnă că cetățenii nu pot opta pentru o altă alegere în rezolvarea problemele lor.

Actele pe care sunt îndreptățiți să le obțină de la autoritățile publice fac parte dintr-o sumă de demersuri pentru a funcționa în legalitate. Întârzierea obținerii lor creează prejudicii și nemulțumiri în rândul cetățenilor și aruncă asupra autorităților publice o lumină nefavorabilă.

Un impozit local este mai vizibil pentru comunitatea locală față de impozitele de la nivel național. Cetățeanul are impresia că știe unde merg banii lui. Dacă serviciile din localitate nu funcționează, cetățenii vor vedea imediat. Dacă serviciile unui minister nu funcționează, mai mult ca sigur că îi va trebui mai mult timp unui cetățean să își dea seama și chiar mai mult timp pentru a putea stabili o legătură între impozitele încasate de la cetățeni, și sumele cheltuite pentru asigurarea funcționării satisfăcătoare a respectivului minister

Conducerea proceselor la nivel local potrivit principiilor autonomiei locale, descentralizării serviciilor publice, consultării cetățenilor în probleme de interes deosebit este mult mai eficientă pentru că obiectul și subiectul conducerii este mult mai apropiat unul de altul, permite participarea tuturor factorilor interesați în elaborarea și formularea politicilor și deciziilor publice; permite participarea cetățenilor la buna funcționare a instituțiilor publice.

Ca o concluzie se vor evidenția pe scurt cauzele prestării ineficiente a serviciilor publice:

- Sărăcia existentă în țară,
- Fonduri reduse alocate de la bugetul central bugetului local,
- Corupția,
- Salarii mici ale funcționarilor publici,

organizational crisis depends on the quality of civil servants, integrity and ability to meet the demands of citizens to communicate the right message to the public through appropriate channels.

In other words, efficiency means discipline and competence, safety and speed, organization and accountability of public institutions in solving problems and needs of citizens.

The profit brought for the institution necessary by these features to the civil servants is of material nature and image. Competent and responsible officials mean better time management, resource materials and a satisfactory relationship between citizens and public institutions.

Local authorities have a monopoly in many areas, which means that citizens cannot opt for another choice in solving their problems.

Acts that are entitled to be received from public authorities are part of a sum of steps to operate legally. The delay to obtain them creates prejudice and dissatisfaction among citizens and casts a bad light on public authorities.

A local tax is more visible to local communities to national taxes. Citizen feels he knows where his money goes. If local services do not work, people will see immediately. If services of a ministry do not work, more than likely that it will take longer to put a national problem of operation and even longer to establish a link between taxes collected from him and from citizens and the amounts spent to ensure a satisfactory operation of that ministry.

The processes management at the local level according to the principles of local autonomy, decentralization of public services, consulting people on issues of particular interest is much more efficient, because, the object and subject of leadership is much closer to each other, allowing participation of all stakeholders in development and policy formulation and public decisions, allowing citizen participation in the proper functioning of public institutions.

As a conclusion it will be briefly highlight the causes of inefficient provision of public services:

- Poverty existing in the country,
- Scarce funds from the central budget to the local budget,
- Corruption,
- Low salaries of civil servants,

- Insuficienta comunicare cu cetățenii,
- Pregătirea slabă a funcționarilor,
- Neînțelegerile dintre diferitele autorități implicate în guvernare,
- Organizarea slabă a activităților instituțiilor implicate.

4. Eficacitatea în sectorul public

În DEX cuvintele eficiență și eficacitate apar ca fiind sinonime, diferența fiind de nuanță, minimă, dar foarte importantă în strategie și management strategic:

EFICIENȚĂ s.f. Faptul de a fi eficient; eficacitate
 EFICACITATE s.f. Calitatea de a produce efectul (pozitiv) așteptat; eficiență.

“Eficiența = doing things right;

Eficacitate = doing the right things“, Peter F. Drucker

Eficiența și eficacitatea, doi termeni atât de asemănători și totuși atât de diferiți, provin din latină:

eficiență din *efficere* = a efectua, iar
 eficacitate din *efficax-fficacis* = care are efecte dorite.

Conform P. Drucker, „*nu se poate vorbi de eficiență fără eficacitate pentru că este mult mai important să realizezi bine ceea ce ți-ai propus – eficacitatea – decât să realizezi bine altceva – eficiența*”.

I. Vasilescu face referire la eficiența economică: „Eficiența economică exprimă rezultatele ce se obțin într-o activitatea economică, evaluate prin prisma resurselor consumate pentru desfășurarea acelei activități” [21].

Eficiența se poate calcula astfel:

1. ca raport dintre mărimea efectelor și a eforturilor

$$e = E/\varepsilon, \quad (1)$$

→ efectul care se obține la o unitate de efort și care trebuie să fie maxim;

2. sau ca raport între mărimea eforturilor și cea a efectelor

$$e = \varepsilon/E, \quad (2)$$

→ efortul care se depune pentru a obține unitatea de efect și care trebuie să fie minim;

unde,

e = eficiența,

E = efectele (rezultatele) obținute,

ε = eforturile depuse, adică resursele consumate.

Eficacitatea influențează în mod direct eficiența, în special pe cea a personalului.

Eficacitatea este un atribut al omului și depinde de personalitatea, cunoștințele și rațiunea lui.

- Insufficient communication with citizens,
- Poor preparation of the officials,
- Disagreements between the various authorities involved in governance,
- Poor organization of activities of the institutions involved.

4. Effectiveness in the public sector

In DEX words efficiency and effectiveness appear to be synonymous, the difference being the shade, at least, but very important in strategy and strategic management:

EFFICIENCY s.f. Being efficient, effective

EFFECTIVENESS s.f. The quality of the effect (positive) expected; efficiency.

"Efficiency = doing things right;

Effectiveness = doing the right things" Peter F. Drucker

Efficiency and effectiveness, two terms so similar yet so different from Latin:

efficiency of *efficere* = perform, and
 effectiveness of *efficax-fficacis* = the desired effects.

According to P. Drucker, "there is no efficiency without effectiveness because it is more important to realize well what you have proposed - effectiveness - to achieve better than nothing - efficiency."

I. Vasilescu, refers to economic efficiency: "*Economic efficiency expresses the results that are obtained in an economic activity, measured in terms of resources used to carry out that activity*" [21].

Efficiency can be calculated as:

1. the ratio of size effects and efforts

→ effect is obtained per unit of effort and has to be maximal;

2. or as the ratio between effort and size effects

→ effort made to achieve unity of effect and must be minimal;

where

e = efficiency,

E = effects (results) obtained,

ε = efforts, i.e. resources consumed.

Effectiveness directly affects efficiency, especially the staff.

Effectiveness is an attribute of human personality depends on knowledge and his reason.

O organizație devine eficientă dacă este formată dintr-un personal eficient și eficace totodată. Valoarea sectorului public nu este dată doar de mijloacele materiale sau financiare de care dispune, cât mai ales de valoarea aflată în potențialul său uman.

Un manager public într-o administrație publică viitoare trebuie să aibă o perspectivă asupra funcționarilor publici și rolul lor în sistemul administrativ, deci să aibă în vedere o nouă abordare a activității acestora prin prisma conceptelor de eficiență și eficacitate.

În sectorul public, eficacitatea se determină prin compararea a ceea ce un proces de lucru poate realiza cu ceea ce de fapt realizează, figura 2. Prin livrarea serviciilor de calitate către cetățeni, în aceeași perioadă de timp, eficacitatea va crește.

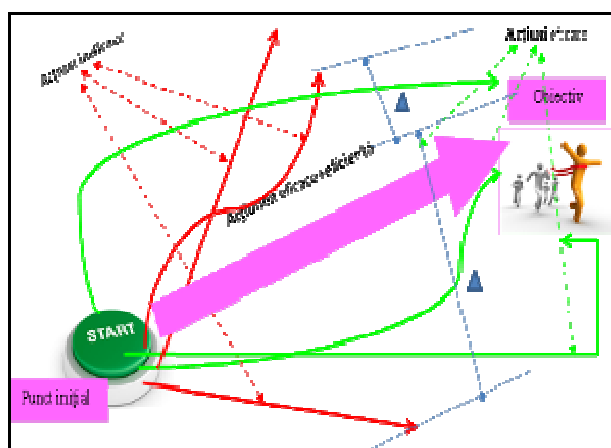


Figura 2. Determinarea acțiunii eficacitate + eficiență

5. Concluzii

În vederea aplicării conceptelor de eficiență și eficacitate va trebui să se treacă la o simplificare administrativă legislativă, o simplificare a normelor, procedurilor și proceselor, o regândire și o reproiectare a formularelor administrative, o simplificare a circuitului actelor pentru obținerea avizelor și aprobărilor, deci o administrație electronică.

De exemplu, știind ca formularele sunt forma de culegere de date esențiale despre elementele de identificare a variabilelor unui proces ce necesită o aprobare, simplificarea și coerența lor vor influența cel mai mult productivitatea muncii bazate pe repetiție și va conduce la reduceri de costuri prin limitarea numărului de erori și în final la ... EFICIENȚĂ.

În vederea creșterii eficienței și eficacității în administrația publică locală se evidențiază anumite direcții:

An organization is effective if it is made up of personnel while effectively and efficiently. The public sector is not given only by the material and financial means available, and especially the value shown in its human potential.

In public administration, public managers need to take a view of civil servants and their role in the administrative system, so to consider a new approach to their work through the concepts of efficiency and effectiveness.

In the public sector, effectiveness is determined by comparing what a process can do with what a process actually performed, Figure 2. By delivering quality services to citizens the same time, the effectiveness will increase.

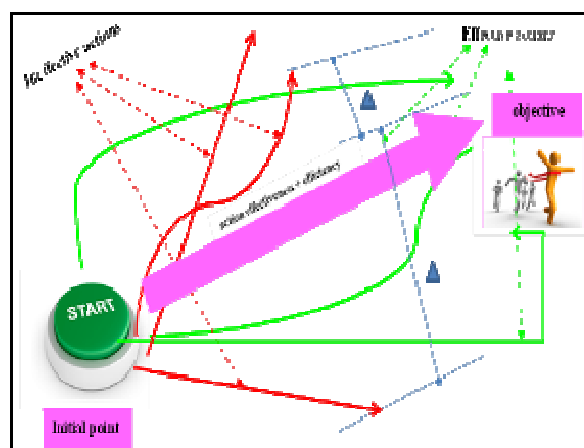


Figure 2. Determining action effectiveness + efficiency

5. Conclusion

In order to apply the concepts of efficiency and effectiveness will have to pass a legislative administrative simplification, simplification of the rules, procedures and processes, rethinking and redesign of administrative forms, simplify circuit provisions for obtaining permits and approvals, so a electronic government.

For example, knowing that the forms are essential data collection about the identification of variables that require an approval process, the simplification and their consistency will most influence your productivity based on repetition, and will lead to cost savings by limiting errors and finally ... EFFICIENCY.

To increase efficiency and effectiveness in local public administration are outlined some directions:

- Diversificarea metodelor de consultare a cetățenilor;
- Selectarea de către autoritățile locale a metodelor și tehnicilor administrative.

Alegerea instrumentelor administrative depinde de caracteristicile lor, de experiența factorilor administrativi, de preferințele subiective ale factorilor de decizie, de natura problemei sociale și de posibila reacție a grupurilor sociale implicate.

Furnizarea bunurilor și serviciilor de către agenții economici sunt oportune în cazul unui nivel sporit de capacitate administrativă a colectivității și atestarea unui nivel de trai mediu și ridicat al populației.

- Sporirea cunoștințelor privind valorificarea resurselor legale și a potențialului socio-economic al colectivității locale;
- Crearea și aplicarea de cunoștințe în strânsă legătură cu problemele de învățare ale funcționarilor publici, și respectiv ale aleșilor locali.

Este necesar ca programele de instruire și perfecționare destinate aleșilor locali și funcționarilor publici să fie fundamentate de rezultatele unei analize a cunoștințelor ce trebuie asimilate la nivelul administrației publice locale:

- Implementarea în etape clare, prin activități bine stabilite pentru fiecare etapă a Strategiei de dezvoltare națională.

Preocuparea pentru viața umană și pentru calitatea vieții, acestea sunt dezideratele pe care omenirea trebuie să le ia în considerare.

Din cauza acestor rațiuni sociale, intervine necesitatea sectorului public. Acesta oferă servicii societății pe care sectorul privat nu a putut sau nu a fost interesat în oferirea lor, din cauza lipsei de beneficii economice.

Furnizarea serviciilor de asigurare a apărării naționale, prevenirea și controlul dezastrelor, sunt un atribut al statului, fără de care nici o națiune nu ar putea exista.

Toate aceste tipuri de servicii publice necesare nu pot fi furnizate de către sectorul privat, deoarece acesta nu deține puterea economică necesară în vederea susținerii lor, majoritatea acestor servicii nu aduc profit. Rezultă de aici faptul că nu există nici un interes în furnizarea de astfel de servicii de către sectorul privat.

În lipsa competiției, trebuie doar analizate și aplicate criteriile de eficiență și eficacitate în sectorul public, în vederea creșterii productivității muncii și dezvoltării corespunzătoare a acestui sector.

Productivitatea este direct proporțională cu valoarea realizată cu o cantitate de efort pentru a

- Diversification of the citizen consultation methods;
- Selection by local administrative of methods and techniques.

The choice depends on the characteristics of administrative tools, the experience of administrative factors, the subjective preferences of policy makers, the nature of social problems and the possible reaction of the social groups involved.

Providing goods and services by businesses are appropriate for a high level of administrative capacity of the community and certification of medium and high standard of living of the population.

- Increasing knowledge on tapping legal and socio-economic potential of the local collectivity;
- Development and application of knowledge in close contact with officials learning problems, and that local elected officials.

It is necessary that the training programs and training for local elected officials and civil servants are based on the results of an analysis of knowledge to be assimilated to the local government level:

- Clear implementation steps, the activities established for each stage of national development strategy.

Concern for human life and quality of life, these are the goals that mankind must consider.

Because of these social reasons comes the need for the public sector. It offers private society that could not or was not interested in their offer, the lack of economic benefits.

Providing insurance services to national defense, disaster prevention and control, is an attribute of the state, without which no nation could exist.

Not all these types of necessary public services can be provided by the private sector because it does not have the economic power necessary for their support, most of these services without profit. It follows that there is no interest in providing such services by the private sector.

In the absence of competition, it only can be analyzed and applied efficiency and effectiveness criteria in the public sector to labor productivity growth and proper development of this sector.

Productivity is directly proportional to the value achieved with plenty of effort to achieve the

atinge rezultatul scontat, deci Eficiență. Productivitatea este un indicator de eficiență.

În vederea creșterii productivității în sectorul public este necesară dezvoltarea societății informaționale ca și societate a cunoașterii, prin aducerea cetățeanului și a nevoilor lui în centrul serviciilor publice.

Pentru a aduce administrația publică într-un cadru firesc, în care eficiența muncii funcționarilor să fie răsplătită corect, în care excedentul și necesarul de funcționari sunt determinate corect atât din punct de vedere moral, cât și în practică, politicile de raționalizare a activităților caracteristice instituțiilor publice se impun a fi elaborate cu responsabilitate și în baza unor principii care să respecte adevărata menire a ei.

Pentru a putea aplica conceptele de eficiență și eficacitate, este nevoie de o simplificare administrativă legislativă, o simplificare a normelor, procedurilor și proceselor, o regândire și o reproiectare a formularelor administrative, o simplificare a circuitului actelor pentru obținerea avizelor și aprobărilor, deci o administrație electronică.

Prin creșterea eficienței și a productivității, care va duce la reducerea costurilor din administrația publică, se va putea reforma și regândi sectorul public din România.

desired result, so efficiency. Productivity is an indicator of efficiency.

To increase productivity in the public sector is necessary to develop the information society and knowledge society by bringing citizens and public services needs in the center of the public services.

To bring public administration in a natural setting in which the work efficiency of the officials is rewarded correctly, where necessary surplus of officials are determined correctly both morally and in practice, policy rationalization of activities characteristic of the institutions public are required to be developed responsibly and to respect the principles of its true purpose.

To apply the concepts of efficiency and effectiveness, it is needed a legislative administrative simplification, simplification of the rules, procedures and processes, rethinking and redesign of administrative forms, simplified circuit acts for obtaining permits and approvals, so an electronic administration.

By increasing efficiency and productivity which will reduce the cost of public administration the public sector, in Romania will be reformed and redesigned.

References

1. Abrudan, I., Cândea, D., (2002) *Manual de inginerie economică. Ingineria și managementul sistemelor de producție (Economic engineering manual. Production systems engineering and management)*. Editura Dacia, ISBN 973-35-1588-4, Cluj-Napoca (in Romanian)
2. Alexandru, I. (1999) *Administrația publică. Teorii, realități, perspective (Public administration. Theories, facts, perspectives)*. Editura Lumina Lex, ISBN 973-758-057-5, p. 293, București (in Romanian)
3. Androniceanu, A. (2008) *Management public: studii de caz din instituții și autorități ale administrației publice (Public management: case studies from institutions and government authorities)*. Editura Universitară, ISBN 978-973-749-450-4, București (in Romanian)
4. Bonnet, Fr., Amiel, M., Jacobs, J. (1998) *Management de l'administration*. Publischer De Boeck Université, ISBN 2-8041-2615-3, Paris, Bruxelles, p. 47 (in French)
5. Bühler, K. (1934) *Sprachtheorie: Die Darstellungsfunktion der Sprache (Theory of Language: The Representational Function of Language)*. Publisher: UTB, ISBN: 3825211592, Stuttgart (in German)
6. Deal, T.E., Kennedy, A.E. (1982) *Corporate Culture - The Rites and Rituals of Corporate Life*. Addison Wesley Publishing Company, ISBN 9780201102772
7. Drucker, P. (1994) *Eficiența factorului decizional (Effectiveness decision-maker)*. Editura Destin, ISBN 973-9105-14-9, București (in Romanian)
8. Dumitrescu, M. (2002) *Strategii și management strategic (Strategies and Strategic Management)*. Economie și administrație locală, Colecția Administrație publică, ISBN 973-590-734-8, București (in Romanian)
9. Hofstede, G. (1981) *Management control of public and non for profits activities*. Accounting, Organizations and Society, ISSN: 0361-3682, vol. 6, no. 3, p. 193-211, Luxemburg
10. Jacoby, H. (1973) *The Bureaucrasation of the World*. Berkeley: University of California Press, VII, ISBN: 0520030443 9780520030442, p. 241, Berkeley
11. Lane, F. (1999) *Current Issues in Public Administration*. 6th Edition, Cengage Learning, ISBN: 0312152493, New York
12. Marx, K., Draper H. (1979) *Karl Marx's Theory of Revolution, Volume 1: State and Bureaucracy*. New York: Monthly Review Press, ISBN 10: 0853454612, ISBN 13: 9780853454618, New York
13. Metcalfe, L., Richards, S. (1991) *Improving public management*. 2nd. London, SAGE Publications, ISBN0803984006, 9780803984004, Thousand Oaks
14. Moldoveanu, G., Dobrin, C. (2003) *Managementul calității în sectorul public (Quality management in the public sector)*. Editura ASE, Colecția Management, ISBN 973-594-283-6, București (in Romanian)

15. Northcote, P. (1965) *Parkinson's Law, or The Pursuit of Progress*. Harmondsworth: Penguin Books, ISBN:0140023666 9780140023664, Harmondsworth
16. Osborne, S., Brown, K. (2005) *Managing change and innovation in public service organizations*. New York Routledge; New edition, ISBN: 978-0415328982, London
17. Stillman R. (2009) *Public Administration: Concepts & Cases. 7/e & 8/e*, Wadsworth Publishing; 9 edition, ISBN: 978-0618993017, Cengage Learning
18. Stillman, R. (2003) *The American Bureaucracy*. Wadsworth Publishing: 3 edition, ISBN: 978-0534614201, Cengage Learning
19. Trice, H.M., Beyer, J.M. (1984) *Studying Organizational Cultures through Rites and Ceremonies*. Academy of Management Review [AMR], PUB ID: 103-368-931, p. 653 – 669, New York
20. Vasilescu, I., Românu, I., Cicea, C. (2000) *Investiții (Investment)*. Editura Economică, ISBN: 9735903687, p.71, București (in Romanian)
21. Veiss, D., Candea, R.M., Candea, D. (2010) *Aplicarea conceptului de dezvoltare durabilă în contextul administrației publice a județului Cluj (Implementation of the concept of sustainable development in the context of Cluj County government)*. U.T. PRESS "Dezvoltare durabilă și responsabilitate socială corporativă", ISBN 978-973-662-604-3Ed., p.211-230, Cluj-Napoca (in Romanian)
22. Weber, M. (2012) *The Theory of Social and Economic Organization*. Translated by A.M. Henderson and Talcott Parsons. Martino Fine Books, Reprint of Original 1947 Edition, ISBN: 978-1614272571, Eastford
24. Woodrow, W. (1887) *The Study of Administration*. Classics of Public Administration, 7th Edition, Part I: Early voices and the first quarter century (1880S TO 1920S), ISBN: 9781111342746, Australia

Lucrare primită în octombrie 2012

Received in October 2012