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 observaţiile 1-170 6

1.2. Modelul 2 privind validarea modelului cetățenesc de utilitate: OLS, utilizând observaţiile 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 observaţiile 1-170 19

2.2. Modelul 2 privind percepția cetățenilor cu privire la răspunsurile reclamațiilor, sesizărilor și sugestiilor depuse de cetățeni: OLS, utilizând observaţiile 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 observaţiile 1-170 31

3.2. Modelul 2 privind opțiunile cetățenilor pentru utilitatea evaluării activității serviciilor publice locale: OLS, utilizând observaţiile 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 observaţiile 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 observaţiile 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 observaţiile 1-170.....54
5.2. Modelul 2 privind aprecierea calității serviciilor publice locale de către cetățeni: OLS, utilizând observaţiile 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