

Cuprins

Abrevieri	XI
Introducere	XIII
Capitolul I. Delimitări conceptuale cu privire la administrația publică și serviciile publice	1
Secțiunea 1. Administrația publică și administrația publică locală	1
§1. Teoria birocrăției a lui Max Weber.....	4
§2. Teoria managementului științific – Frederick Winslow Taylor	6
Secțiunea a 2-a. Serviciile publice	6
§1. Serviciul public comunitar de evidență a persoanelor	9
Capitolul II. Influența mass-media asupra percepției cetățenilor	14
§1. Teoria glonțului magic.....	18
§2. Teoria încadrării	19
§3. Teoria <i>priming</i>	20
§4. Teoria comunicării în doi pași	21
§5. Teoria spiralei tăcerii	22
§6. Teoria cultivării	23
§7. Agenda setting (Agenda media)	23
§8. Teoria <i>users and gratification</i> (Teoria utilizatorilor și a recompenselor)	25
Capitolul III. Calitatea vieții și satisfacția față de viață	26
Capitolul IV. Cercetări similare în domeniu	33
Capitolul V. Metodologia de cercetare.....	39
Secțiunea 1. Scopul și obiectivele lucrării	39
Secțiunea a 2-a. Ipotezele cercetării.....	40
§1. Ipoteza generală.....	41
§2. Ipoteze derivate.....	41

VI *Percepția cetățenilor asupra serviciilor publice comunitare*

Secțiunea a 3-a. Metodele de cercetare și instrumentele utilizate.....	41
Secțiunea a 4-a. Stabilirea eșantionului	52

Capitolul VI. Analiza și interpretarea rezultatelor..... 54

Secțiunea 1. Analiza cantitativă a datelor obținute prin intermediul chestionarului.....	54
§1. Rezultatele obținute în urma aplicării chestionarului la nivelul beneficiarilor.....	54
§2. Rezultatele obținute în urma aplicării chestionarului la nivelul directorilor de instituții din județul Brașov	110
Secțiunea a 2-a. Analiza calitativă a datelor obținute prin intermediul interviului.....	133
§1. Analiza și interpretarea datelor obținute în urma interviurilor aplicate directorilor de instituții care oferă servicii publice de evidență a persoanelor la nivel național.....	133
1.1. Dificultăți întâmpinate de directori în gestionarea serviciilor publice de evidență a persoanelor.....	134
1.2. Probleme cu care cetățenii se adresează instituției	136
1.3. Măsuri de eficientizare a serviciilor publice luate până în prezent.....	137
1.4. Beneficiile digitalizării serviciilor publice de evidență a persoanelor	140
1.5. Diminuarea percepției negative despre serviciile publice	142
1.6. Creșterea calității vieții prin îmbunătățirea serviciilor publice	143
1.7. Opinia directorilor despre satisfacția cetățenilor față de oportunitățile de angajare.....	145
1.8. Opinia directorilor față de nivelul de salarizare.....	146
1.9. Opinia directorilor față de existența oportunităților de petrecere a timpului liber	147
1.10. Opinia directorilor despre rolul evenimentelor culturale în creșterea calității vieții cetățenilor	148
1.11. Opinia directorilor despre accesul cetățenilor la serviciile medicale	149

1.12. Opinia directorilor despre rolul mijloacelor de transport în creșterea calității vieții cetățenilor....	150
1.13. Opinia directorilor despre dezvoltarea pieței imobiliare și influența sa asupra vieții cetățenilor	151
1.14. Problematika eficientizării și îmbunătățirii serviciilor publice de evidență a persoanelor.....	152
§2. Analiza și interpretarea datelor obținute în urma interviurilor aplicate persoanelor cu rol de factor de decizie la nivelul județului Brașov	156
2.1. Opinia despre eficiența serviciilor publice de evidență a persoanelor la nivelul județului Brașov....	157
2.2. Opinia despre problemele cu care se confruntă instituțiile care oferă servicii publice de evidență a persoanelor și stare civilă.....	158
2.3. Opinia despre măsurile de eficientizare luate până în prezent.....	159
2.4. Opinia despre principalul avantaj al îmbunătățirii serviciilor publice	159
2.5. Opinia despre principala nemulțumire a cetățenilor față de serviciile publice de evidență a persoanelor	160
2.6. Opinia despre problemele cu care cetățenii se adresează cel mai des instituțiilor care oferă servicii publice.....	161
2.7. Opinia despre calitatea serviciilor publice de evidență a persoanelor din județul Brașov.....	161
2.8. Opinia despre rolul platformelor online în creșterea gradului de satisfacție al cetățenilor față de serviciile publice	162
2.9. Opinia despre nivelul de trai al cetățenilor din județul Brașov.....	163
2.10. Opinia despre legătura dintre calitatea serviciilor publice și nivelul de satisfacție al cetățenilor	163
2.11. Opinia despre satisfacția cetățenilor față de oportunitățile de angajare în cadrul județului Brașov	164

VIII *Percepția cetățenilor asupra serviciilor publice comunitare*

2.12. Opinia despre nivelul de salarizare în județul Brașov	165
2.13. Opinia despre oportunitățile de petrecere a timpului liber în județul Brașov	165
2.14. Opinia despre rolul evenimentelor culturale în creșterea calității vieții cetățenilor din județul Brașov	166
2.15. Opinia despre accesul locuitorilor din județul Brașov la serviciile medicale	167
2.16. Opinia despre rolul mijloacelor de transport în creșterea calității vieții locuitorilor din județul Brașov	168
2.17. Opinia despre beneficiile dezvoltării pieței imobiliare din Brașov asupra vieții cetățenilor	169
2.18. Opinia despre problematica eficientizării și îmbunătățirii serviciilor publice de la nivelul județului Brașov	170
Capitolul VII. Discuții	175
Secțiunea 1. Conform rezultatelor cercetării cantitative	175
Secțiunea a 2-a. Conform rezultatelor cercetării calitative	179
Capitolul VIII. Concluzii și recomandări	185
Secțiunea 1. Procedură de intervenție pentru îmbunătățirea serviciilor publice de evidență a persoanelor la nivelul județului Brașov	191
§1. Procedura de intervenție pentru îmbunătățirea serviciilor publice la nivelul județului Brașov	193
1.1. Digitalizare	193
1.1.1. Îmbunătățirea platformelor online existente la nivelul instituțiilor care oferă servicii publice de evidență a persoanelor	193
1.1.2. Înființarea unei platforme online, unice	194
§2. Amenajarea spațiilor de lucru	195
2.1 Renovarea spațiilor în care își desfășoară activitatea funcționarii publici	195
2.2. Renovarea spațiilor de așteptare pentru cetățeni	195
2.3. Dotarea spațiilor de lucru cu aparatură tehnică modernă: calculatoare, programe și soft-uri actualizate	195

2.4. Extinderea numărului de ghișee, astfel încât să se diminueze timpul de așteptare la coadă.....	195
§3. Pregătirea și formarea personalului	195
3.1. Organizarea de cursuri de perfecționare pentru funcționarii publici	195
§4. Informarea cetățenilor.....	196
4.1. Desfășurarea de campanii de informare cu privire la activitatea realizată de instituțiile care oferă servicii publice, în vederea îmbunătățirii imaginii acestora.....	196
4.2. Transmiterea de informații clare despre documentele necesare pentru fiecare tip de procedură	196
4.3. Transmiterea de informații clare cu privire la termenele care trebuie respectate pentru depunerea actelor/solicitarea anumitor acte (carte de identitate, certificat stare civilă, etc.).....	196
§5. Prolungirea programului cu publicul	196
5.1 Prolungirea programului de lucru cu publicul și după-masă	196
§6. Modificarea legislației	197
6.1. Revizuirea și îmbunătățirea prevederilor legale	197
6.2. Limite ale cercetării și direcții viitoare de cercetare ...	197
Bibliografie	199
Lista tabelor.....	210
Lista figurilor	214
Anexe.....	217
Anexa.1 Chestionar aplicat beneficiarilor serviciilor publice la nivelul județului Brașov.....	217
Anexa 2. Chestionar aplicat directorilor de instituții de la nivelul județului Brașov.....	231
Anexa 3. Ghid interviu directorii de instituții din țară.....	238
Anexa 4. Ghid de interviu persoane cu rol de factor de decizie.....	240