

Ileana (B DULESCU)ANASTASE
Universitatea Tomis Constanta
Carmen Maria BUCUR
Universitatea Tomis Constanta

QUALITY OF MANAGEMENT IN PUBLIC ADMINISTRATION

Essay

Cuvinte cheie:
transactions,
services,
improving the image,
tasks

JEL Classification:
H83

Abstract

This paper shows the emmergence of strong aspects that require a deep transformation of the organization through the implementation of the Quality and management. We start from knowing the status of the organization, the environment, and through continuous improvement, the implementation of the Quality of management will try to reach stages closer to excellence. In this sense, the applyable practice in Public Administration must start from something elementary and simple, to allow the realization of some improvements, with a modern administration, with a number of considerable tasks. The introduction of a system of Quality management must be the decision of superior management, and the idea that sustains the arguments must be the following: the growth of productivity, the raise of income, the improvement of the image, the growth of competitiveness, the reducing of costs, the improvement of the environment. This way, reductions of consumptions in the Public Administration through improvements in the Quality of management must be determined.

Rezumat

Lucrarea arată apariția unor rezistențe puternice ce presupune o transformare atât de profundă a organizației în implementarea Calității Managementului. Astfel se pleacă de la cunoașterea stadiului organizației, a mediului și prin intermediul îmbunătățirii continue, se va încearca ca implementarea Calității Managementului să ajungă la stadii mai apropiate de excelență. În acest sens, practica aplicabilă în Administrația Publică, trebuie să se pornească de la ceva elementar și simplu, să permit realizarea unor îmbunătățiri cu o administrație modernă cu un număr de sarcini considerabile. Introducerea unui sistem al Calității Managementului trebuie să fie decizia conducerii superioare, iar ideea care susține argumentele trebuie să fie următoarea: creșterea productivității, creșterea veniturilor, îmbunătățirea imaginii, creșterea competitivității, reducerea cheltuielilor, îmbunătățirea mediului ambiant. Astfel trebuie să se determine diminuări ale consumului foarte mari în Administrația Publică prin îmbunătățirea Calității Managementului.

Actualul peisaj economico-social din țara noastră este marcat de instabilitatea vieții sociale și economice, dar și de afirmarea unor noi "reguli de joc" în domeniul democrației și a vieții politice, a analizei, a studiului și investigarea calității în Sectorul Public care constituie o cerință obiectivă. În acest sens, se încercă să răspundă unor necesități teoretice și practice, lucrarea de față se adresează tuturor celor care sunt interesați de cunoașterea aspectelor legate de managementul calității în sectorul public.

Scopul urmărit în această lucrare, este în primul rând, de a sensibiliza cititorul în alegerea corectă a conceptului de calitate pentru sectorul public, și de a-l familiariza cu o serie de aspecte legate de ce înseamnă și ce ar trebui să se facă pentru creșterea calității serviciilor furnizate de instituțiile publice, pentru a-i crea convingerea privind implicarea în sfera fiecăruia de responsabilități și angajamente, dar și în promovarea și susținerea implementării sistemelor de management al calității.

În acest caz se are în vedere implementarea și managementul sistemelor calității care costă foarte mult, iar noncalitatea este mult mai costisitoare și mai dăunătoare oricărui instituții publice.

Calitatea nu înglobează numai costul de achiziție a unui serviciu public sau produs, este și valoarea pe care cetățeanul, ca și client, o apreciază la un serviciu sau produs. Pentru căutarea calității serviciilor publice, cetățenii, ca și consumatorii îndreptățiți, se stabilesc norme de acceptare a acestora, votând cu banii lor și recompensând astfel eficacitatea, performanțele și satisfacțiile care le sunt asigurate de cele mai bune produse.

Se constituie organizația din persoane care împartășesc idei, valori și atitudini, despre misiunea organizației, politicile sale, normele și în general, despre comportamentele care se realizează în cadrul ei. Scopul dezvoltării calității, este ca schimbul de la o cultură existentă la o cultură a calității. Pe de altă parte, propria structură organizatorică este o *fabrică de cultură*, în sensul că generează, condiționează și sprijină anumite valori culturale.

Orice schimb cultural trebuie să pornească de la analiza structurii existente și să prevadă o schemă organizatorică care să concorde cu obiectivul. (http://www.aploltenia.ro/projects/documents/Support_de_curs_Managementul_Calitatii_si_evaluare_institutional, Raboacă Horia Mihai Managementul Calității, 2012 pp 3)

Argumentele care susțin ideea sunt :

1. Reducerea cheltuielilor.
2. Creșterea veniturilor.
3. Creșterea productivității.
4. Îmbunătățirea imaginii..
5. Creșterea competitivității.

Pentru o imagine mai bună și unele scăderi de costuri se determină creșterea competitivității: Serviciile Postale, Sănătatea, Învățământul, Asigurarea Socială, Poliția;

6. Îmbunătățirea mediului ambiant în care își desfășoară activitatea funcționarii. Cultura calității se face ca prestarea unui serviciu mai bun în Administrația Publică să se considere un obiectiv comun. Îmbunătățirea va fi continuă și se va obține doar prin intermediul colaborării și pregătirii personalului.

Pe scurt, departamentul de asigurare a calității va da explicații celorlalte departamente ce înseamnă Calitatea Managementului și le va îndruma către introducerea sistemului calității în toate aspectele.

http://www.aploltenia.ro/projects/documents/Support_de_curs_Managementul_Calitatii_si_evaluare_institutional,

În administrația publică, clientul din nefericire nu are libertatea de a alege, el fiind obligat să accepte în cea mai mare măsură ceea ce administrația publică a decis pentru el, devenind un client captiv. În absența competiției, și a posibilității de a alege, calitatea serviciilor publice furnizate de administrația publică se referă de fapt la gradul de adecvare optim posibil pentru clientul serviciului public prestat în cadrul legal, economic și financiar existent.

(http://www.prefecturabotosani.ro/utile/ISO_1.html)

Pentru necesitatea readucerii se ia în discuție acest subiect care este determinat de numărul relativ mic de instituții publice care au reușit să implementeze, după aproximativ trei ani de la publicarea hotărârii, un sistem de management al

calit ii.

(<http://www.financiarul.ro/2007/05/17/implementarea-sistemului-de-management-al-calitatii-in-institutiile-publice/> http://www.prefecturabotosani.ro/utile/ISO_1.html)

Sistemul de management al calit ii care este implementat în cadrul unei organiza ii reprezint unul din instrumentele cele mai eficiente în introducerea unei mentalit i în spiritul calit ii dar si în rândul angaja ilor" .

(<http://www.financiarul.ro/2007/05/17/implementarea-sistemului-de-management-al-calitatii-in-institutiile-publice/>)

În implementare ,impulsul unui asemenea sistem în organiza iile publice se reflect direct în reducerea cheltuielilor administrative, în cre terea nivelului de satisfac ie al clien ilor , în utilizarea ra ional a resurselor umane i materiale, în îmbun t irea transparen ei actului administrativ i nu în ultimul rând în cre terea calit ii serviciilor furnizate de administra ie.

Dup argumentele de mai sus , administra iile publice sunt hot râte s implementeze un sistem de management al calit ii, dar totodat ele trebuie s fie atente la serviciile de consultan oferite pentru implementarea sistemului.

Din punct de vedere etimologic termenul de calitate provine din cuvântul latinesc „qualitas”, care la rândul s u deriv din cuvântul „qualis”, care are semnifica ia „fel de a fi”.

Numeroasele preocup ri privind atât definirea no iunii de calitate cât i modul de m surare a ei au condus la existen a unei bogate literaturi în domeniu precum i la apari ia unor multiple puncte de vedere privind con inutul no iunii de calitate a bunurilor i serviciilor.

Defini iile calit ii:

- Conform terminologiei ISO 9000: 2000, prin calitate se în elege „ansamblul de propriet i i caracteristici ale unui bun sau serviciu care îi confer acestuia aptitudinea de a satisface necesit ile exprimate sau implicite”(www.iso.org);

- Standardul industrial japonez JIS 78101: 1981 definea calitatea ca „totalitatea caracteristicilor sau performan elor unui bun/serviciu, care determin aptitudinea acestuia de a corespunde, de a se potrivi cu destina ia dat de c tre client, cu inten ia de utilizare a clientului” (Ilies, 2003);

- Societatea American pentru Controlul Calit ii (ASQ) definea în anul 1979 calitatea ca „o abordare sistemic i sistematic în scopul ob inerii excelen ei în leg tur cu bunurile sau serviciile realizate de o întreprindere, în special în ceea ce prive te modul în care ele sunt conforme cu

cerin ele clien ilor i le satisfac nevoile” (Ciurea i Dr gul nescu, 1995);

- "Prin calitate nu trebuie s se în eleag cel mai bun bun/serviciu în sens absolut, ci cel mai bun bun/serviciu în condi iile impuse de c tre client, condi ii izvorâte din modul de utilizare i pre ul de vânzare” (Ilies, 2003);

- Dic ionarul Enciclopedic al Limbii Române define te calitatea ca „o categorie filosofic exprimând unitatea însu irilor i laturilor esen iale, în virtutea c reia, într-un sistem dat de rela ii, un lucru este ceea ce este, deosebindu-se de celelalte lucruri, dar i asem nându-se cu cele din aceea i clas , specie, etc. i a c rei schimbare atrage dup sine transformarea (saltul calitativ) acelu i lucru în altul” (raum, 2000).

Ca o concluzie pentru ca ac iunile de îmbun t ire a calit ii s reu easc este nevoie de un angajament ferm i clar, precum i o mare determinare din partea managementului din organiza ii. Pentru a realiza un leadership continuu și eficient și pentru a face față competiției, este nevoie de o strategie a calit ii care s urm reasc folosirea eficient a muncii în echip , respectiv coordonarea i monitorizarea echipei. Dezvoltarea unei strategii a calit ii presupune implicarea clien ilor interni și externi, mai ales pentru negocierea obiectivelor cu clien ii externi. Leadership-ul i angajamentul pentru calitate sunt esen iale. Toate modelele pentru realizarea i implementarea Sistemului de Management al Calit ii trebuie s se bazeze pe direc ionarea venit din partea factorilor de conducere. În general, liderul este cel care pune strategia în ac iune și comunic viziunea angaja ilor (Raboca , 2012).

Bibliografie

1. Ciurea, S. i Dr gul nescu N., (1995), *Managementul calit ii totale : Standardele ISO 9004 comentate*, Editura Economic , Bucure ti;
2. Ilie , L. (2003), *Managementul calit ii totale*,: Editura Dacia, Cluj-Napoca;
3. Raboca, H. M. (2012), *Managementul Calit iei* 2012, Note de curs;
4. raum, G., (2000), *Merceologie i asigurarea calit ii*, Editura George Bari iu, Cluj Napoca;