

**Diana MARES, Emilia OAIE, Ramona MARIAN**

## **ADMINISTRAȚIA PUBLICĂ LOCALĂ ȘI VIAȚA SOCIALĂ**

LOCAL PUBLIC  
ADMINISTRATION  
AND SOCIAL LIFE

*This research is the first try to penetrate into internal structure of Local Public Administration, to understand its functionalities mechanisms, to see the assumed role in the social life and the assigned role by society. The purpose of this study is to offer another perspective, another way to see the reality of this organizational system, in order to optimize the relations between Local Public Administration and beneficiaries of it's services, the dwellers of Cluj-Napoca city.*

Instituțiile înseamnă obiectivarea unor raporturi sociale, fixarea, materializarea lor pentru a asigura o structurare a conduitelor umane, precum și persistența în timp a unui anumit mod de relaționare a agenților sociali.

Administrația publică locală, ca orice instituție, se constituie ca un model stabilizat de interacțiune, cunoscut, practicat și acceptat în mod constant de agenții sociali, ca un organism care are statut, reguli de funcționare stabilite prin regulamente și/sau legi, având funcția socială de a satisface anumite nevoi colective, asigurând astfel dezvoltarea economică, social-culturală și gospodărească a unității administrativ-teritoriale pe care o reprezintă, menținând ordinea publică și ocrotirea cetățenilor.

Având în vedere că, prin însăși definiția ei, administrația publică locală are o importanță deosebită în viața socială, studiul de față își propune:

1. o „demontare” a structurilor din cadrul administrației publice locale pentru a se evidenția implicarea acestora în social, implicare pe care am încercat s-o subliniem prin gama de probleme ale cetățenilor puse în discuție în cadrul departamentelor acestei instituții, a modului de soluționare a acestora.

2. receptarea modului în care se repercutează activitatea administrației publice locale la nivelul cetățenilor care au avut contact cu ea: surprinderea reacției cetățenilor față de modul de rezolvare a problemelor lor, a concordanței între așteptările de rol ale clienților și funcțiile efective ale administrației publice locale.

3. studierea gradului de accesibilitate și permeabilitate a structurilor acestei instituții.

Metodele de lucru utilizate sînt:

-- analiza de conținut „ansamblu de tehnici de cercetare cantitativ/calitativă a comunicării verbale/nonverbale, constînd în identificarea și descrierea obiectivă și sistematică a conținutului manifest/latent al comunicării”, (Septimiu Chelcea);

-- observația participativă, care presupune „implicarea observatorului în activitățile sociale ale actorilor propriu-zisi pentru a înțelege mecanismele lor constitutive și a le supune analizei teoretice” (Lazăr Vlăsceanu);

-- chestionarul.

Primul pas 1-a constituit accesarea la departamentele care erau interesante din punctul nostru de vedere, ceea ce ne-a permis realizarea unei imagini de ansamblu a ceea ce este administrația publică locală. Luînd ca punct de plecare al analizei Legea 69/1991 prin care sînt stipulate atribuțiile administrației publice locale am constatat existența unei concordanțe între structura administrația publică locală și funcțiile ei.

Pe baza analizei dosarelor luate în evidență de diferite departamente în perioada ianuarie-iunie 1995, s-a obținut o tipologie a problemelor pe care persoanele fizice și persoanele juridice încearcă să le soluționeze pe această cale, măsura în care aceste solicitări sînt rezolvate favorabil, ceea ce în opinia solicitanților s-ar traduce prin eficiența structurilor administrației publice locale, precum și motivele pentru care unele probleme sînt soluționate, iar altele nu.

Distribuția celor 7033 de cereri înregistrate în primele 6 luni ale anului 1995 în cadrul serviciilor și departamentelor luate în considerare este următoarea.

1. Direcția de administrare a fondului imobiliar de stat	47,0%
2. Direcția urbanism	28,6%
3. Serviciul autoritate tutelară	11,5%
4. Serviciul administrare spații cu altă destinație decît cea de locuință	8,0%
5. Serviciul autorizări activități de comerț	4,9%

În ansamblu, ponderea solicitărilor persoanelor fizice și persoanelor juridice este de 30,7%, respectiv 69,3%, dintre care 53,0% sînt soluționate pozitiv, 39,5% sînt în curs de soluționare și 7,5% sînt soluționate negativ. Făcînd o trecere în revistă a problemelor care se caracterizează prin cea mai mare frecvență de apariție, constatăm următoarele.

În cadrul Serviciului autoritate tutelară problema fundamentală o constituie realizarea unor anchete sociale vizînd situația materială și familială, avînd ca finalitate propuneri pentru încredințarea minorilor unuia dintre părinți în caz de divorț (41,9%) sau sugestii pentru aplicarea unor măsuri coercitive sau educative minorilor care săvîrșesc infracțiuni (17%). Cu cea mai mică pondere apar probleme legate de ocrotirea minorilor în cazul în care se constată manifestarea unui dezinteres al familiei față de aceștia (1,0%) și instituirea tutelei în cazul indivizilor care nu au discernămînt pentru a se îngriji de interesele lor (0,6%). Alte probleme care apar aproximativ cu aceeași frecvență sînt: instituirea curatei în scopul apărării intereselor persoanelor minore sau persoanelor care din cauza bolii, bătrîneții, infirmității au nevoie de reprezentanți (13,0%), acordarea ajutorului social special lunar (7,7%), studierea cazurilor de abandon sau de adopție (5,1%), înscrierea, menținerea sau externarea din școli speciale (5,3%) și altele.

Persoanele fizice încearcă rezolvarea prin intermediul acestui serviciu a problemelor legate de ocrotirea minorilor, instituirea curatei, înscrierea în școli speciale, internarea în căminul de bătrîni, obținerea asistenței sociale la domiciliu, a unui ajutor social lunar. Restul problemelor sînt solicitări din partea persoanelor juridice (Judecătoria, Notariat, școli speciale, Casa de copii). Acest serviciu se caracterizează printr-un foarte ridicat nivel de finalizare pozitivă a problemelor (98,8%).

În cadrul Direcției de administrare a fondului imobiliar de stat majoritatea cererilor se referă la acordarea unor locuințe din fondul locativ de stat (94,2%), persoanelor juridice (diferite instituții, societăți, întreprinderi) adresîndu-se acestui departament doar cu această problemă, în timp ce persoanele fizice mai prezintă pentru a fi rezolvate și probleme legate de extinderea de locuință sau repartizarea unui anumit spațiu. Acest compartiment se definește, pe de o parte, prin cel mai scăzut nivel de soluționare efectivă a problemelor (9,6%), iar pe de altă parte, prin cea mai mare propensiune pentru a rezolva problemele (83,7% din cereri sînt reținute pentru a se încerca soluționarea lor).

Problema specifică a Serviciului autorizării activității de comerț o constituie acordarea avizelor și orarelor de funcționare pentru diferite activități de comerț, solicitările fiind rezolvate favorabil în proporție de 100% în baza Legii 54/1990-și a Legii 69/1991.

Problemele care se află în competența Serviciului administrare spații cu altă destinație decît cea de locuință se grupează astfel: cele mai mari frecvențe de apariție (24,8%) caracterizează două tipuri de probleme-solicitări de spațiu și solicitări pentru prelungirea contractului de închiriere, o frecvență medie de

apariție (14,5%) o întrunesc solicitările pentru sistarea sau recalcularea chiriei, respectiv reclamațiile și sesizările; celelalte probleme - schimbarea destinației sau proprietarului unui spațiu, extinderea sau renunțarea la spațiu - avînd ca trăsătură definitorie cele mai mici frecvențe de apariție (3,5%).

Dintre acestea, problemele care privesc în mai mare măsură persoanele juridice decît persoanele fizice sînt: extinderea spațiului, prelungirea contractului de închiriere pe un spațiu, schimbarea destinației și proprietarului unui anumit spațiu. Diferența între procentul de soluționare pozitivă și cel de soluționare negativă a problemelor (44,1% față de 55,9%) prezentă la nivelul întregului departament se păstrează și la nivelul unei paralele între solicitările persoanelor fizice, pe de o parte și solicitările persoanelor juridice pe de altă parte. Dincolo de aceasta, cel mai mare procentaj de soluționare pozitivă corespunde următoarelor probleme: sistarea sau recalcularea chiriei (54,0%); schimbarea titularului unui spațiu (48,0%); acordarea unor spații (47,2%).

Solicitățile din cadrul Direcției urbanism se împart în două categorii: solicitări pentru certificate de urbanism (63,9%) și solicitări pentru autorizații de construcție (36,1%). Acestea, soluționate în marea lor majoritate în baza Legii 50/1991, sînt revendicate pentru construcții (26,7% în cazul certificatelor de urbanism, respectiv 25,6% în cazul autorizațiilor de construcții), parcări, garaje, extinderi (21,1%, respectiv 20,8%), firme luminoase și neluminoase (18,9%, respectiv 11,2%) și altele.

În cazul ambelor tipuri de probleme, ponderea persoanelor fizice solicitante este mai mare decît a persoanelor juridice (63,3% și 36,7% în cazul primei probleme, respectiv 68,1% persoane fizice și 31,9% persoane juridice în cazul celei de-a doua probleme). Obținerea certificatelor de urbanism și a autorizațiilor de construcție pentru firme luminoase și neluminoase pentru gherete, tonete, chioșcuri sînt exclusiv probleme ale persoanelor juridice. În schimb, din ansamblul cererilor vizînd construcții și extinderi, ponderea cea mai însemnată o dețin persoanele fizice (90,5%, respectiv 87,5%).

Într-o a doua etapă, în urma unei eșantionări multistadiale, au fost aleși 100 de indivizi care au apelat la serviciile administrației publice locale în primele șase luni ale anului curent, acestora fiindu-le aplicat un chestionar cu ajutorul căreia s-a urmărit surprinderea:

- imaginii despre ceea ce este, respectiv despre ceea ce ar trebui să fie administrația publică locală;
- informației deținute referitoare la atribuțiile acestei instituții;
- așteptărilor și satisfacției vis-a-vis de activitățile desfășurate de diferitele departamente ale administrației publice locale.

Populația analizată a fost împărțită în două grupe: persoane fizice (57%); persoane juridice (43%).

Din analiza datelor obținute rezultă că subiecții anchetei au apelat la următoarele compartimente ale administrației publice locale:

-- Direcția de administrare a fondului imobiliar de stat (12% persoane fizice, respectiv 13% persoane juridice) cu probleme legate de repartizarea unei locuințe sau a unui spațiu din fondul locativ de stat;

-- Direcția urbanism (17% persoane fizice, respectiv 8% persoane juridice) cu cereri referitoare la obținerea certificatelor de urbanism și a autorizațiilor de construcție;

-- Direcția privatizare (3% persoane fizice, respectiv 22% persoane juridice) cu solicitări vizînd dobîndirea avizelor și orarelor de funcționare a unor activități comerciale, sistarea sau revizuirea chiriilor anumitor anumite spații;

-- Serviciul autoritate tutelară (25% persoane fizice, respectiv 0% persoane juridice) cu următoarele probleme: încredințarea minorilor, stabilirea de curator, asigurarea asistenței sociale la domiciliu, obținerea ajutorului social lunar.

Distribuția frecvențelor cererilor adresate diferitelor departamente, pe de o parte de persoanele fizice, iar pe de altă parte, de persoanele juridice este următoarea:

-- Serviciul autoritate tutelară (43,9% din persoanele fizice, respectiv 0,0% din persoanele juridice);

-- Direcția urbanism (29,8% din persoane fizice, respectiv 18,6% din persoane juridice);

-- Direcția de administrare a fondului locativ de stat (21,0% din persoane fizice, respectiv 30,2% din persoane juridice);

-- Direcția privatizare (5,3% din persoane fizice, respectiv 51,2% din persoane juridice)

În subpopulația constituită din persoanele fizice s-a observat că cei cu un nivel de școlaritate superior solicită în mai mare măsură Direcția urbanism (77,7%), în timp ce, cei din categorii socio-profesionale ce necesită o pregătire școlară medie sau inferioară, respectiv cei ce nu sînt încadrați în nici o categorie ocupațională se adresează într-o proporție mai mare Serviciului autoritate tutelară (58,5%), respectiv Direcției de administrare a fondului imobiliar de stat (38,8%).

Imaginea despre atribuțiile administrației publice locale este determinată, pe de o parte, de informațiile deținute de respondenți -- informații ce provin de la funcționarii administrativi (33,3% în cazul persoanelor fizice, respectiv 39,5% în cazul persoanelor juridice); de la prieteni și cunoștințe (29,8% în cazul persoanelor fizice, respectiv 7% în cazul persoanelor juridice); de

la persoanele juridice (8,7% în cazul persoanelor fizice, respectiv 7,0% în cazul persoanelor juridice) --, iar pe de altă parte, din experiența dobândită ca urmare a relațiilor cu administrația publică locală.

Din ansamblul subiecților chestionați 18% nu au o opinie clară despre problemele pe care le rezolvă sau ar trebui să le rezolve administrația publică locală; 2% afirmă că administrația publică locală se ocupă de probleme politice, în timp ce din răspunsurile a 9% din subiecți transpare ideea necesității implicării departamentelor acestei instituții în rezolvarea problemelor locurilor de muncă și a protecției consumatorilor. Din cei 80% care au informații despre atribuțiile administrației publice locale, 56% nu consideră că aceasta ar trebui să-și asume și alte sarcini decât cele care îi revin în conformitate cu Legea 69/1991, în schimb 24%, cunoscând doar anumite tipuri de probleme ce intră în îndatoririle structurilor administrative, apreciază că ar trebui ca între funcțiile acestora să intre probleme ca: repartizarea de locuințe și spații, amenajare teritorială, salubritate. Problemele pentru care subiecții solicită sprijinul administrației publice locale sînt regăsite doar în proporție de 28% în ansamblul problemelor enumerate ca ținînd de rolul acesteia, ceea ce înseamnă că cei în cauză, fie că nu știu că anumite departamente sînt componente ale respectivei instituții, fie și-au rezolvat problema prin intermediari, fie refuză să dea informații despre relațiile lor cu anumite servicii și direcții administrative de teama că această situație le-ar cauza prejudicii.

Eficiența administrației publice locale este percepută la nivelul indivizilor chestionați prin așteptările referitoare la timpul de soluționare a problemelor lor, pe de o parte, iar pe de altă parte, la modul de rezolvare a acestora. Astfel, au sperat că problema să le fie rezolvată: imediat (64,9% din persoanele fizice, respectiv 30,2% din persoanele juridice); într-o lună (8,8% respectiv 39%); într-un timp mai îndelungat (26,3%, respectiv 30,2%). Referitor la modul în care se va rezolva problema lor, cei mai optimiști s-au dovedit a fi persoanele fizice, 82,5% dintre aceștia considerînd că problema lor va fi soluționată favorabil, în timp ce doar 17,5% au evaluat că cererea lor ar putea fi doar luată în evidență.

S-a observat existența unei influențe a tipului de departamente solicitate asupra percepției persoanelor fizice referitoare la modul de soluționare a cererilor lor. Astfel, cei care s-au adresat Direcției urbanism și Serviciului autoritate tutelară sperau într-o mai mare măsură că problemele lor vor fi rezolvate într-un mod favorabil (88,2%, respectiv 92,0%) și într-un timp scurt (70,5%, respectiv 76,0%). În comparație cu aceștia, cei ce au apelat la Direcția de administrare a fondului imobiliar de stat se concentrează la două extreme: 41,6% considerau că

problema lor se va rezolva imediat și 41,7% apreciau că aceasta va fi finalizată într-un timp mai îndelungat, probabil primii tocmai pentru că se aflau într-o situație disperată vedeau ca obligatorie rezolvarea cererii lor, în timp ce ceilalți, deținând mai multe informații, erau mai realiști. Aceeași polarizare caracterizează percepția modului de soluționare a problemelor.

În cazul persoanelor juridice această influență este una mediată de informațiile suplimentare deținute, referitoare la posibilitățile administrației publice locale. Astfel, ei sînt conștienți că problemele de repartiție de locuință sînt în cea mai mare măsură doar luate în evidență, încercîndu-se rezolvarea lor pe parcursul unei perioade mai îndelungate de timp, iar, în schimb, problemele ce vizează Direcția urbanism sau Direcția privatizare se rezolvă nu numai pînă la expirarea timpului legal, dar și aproape în totalitate favorabil.

Procesul de calificare a problemelor presupune, mai întîi, o etapă parcursă de toți solicitanții: înregistrarea cererilor la Serviciul de registratură. Doar încă un singur stadiu, și anume, la departamentul sau serviciul în atribuțiile căruia intră rezolvarea respectivelor probleme a fost indispensabil în cazul a 54% din totalul subiecților (63,0% persoane fizice, respectiv 37% persoane juridice). Pentru restul a fost utilă parcurgerea unui număr mai mare de etape. Motivele care cauzează această situație sînt fie absența unor acte din documentația necesară, fie existența unui schimb informațional interdepartamental deficitar, fie rutina specifică structurilor bine organizate și stabilizate.

Satisfacția subiecților față de activitatea structurilor administrației publice locale rezultă din modul în care le-au fost abordate problemele. Rezultatele obținute au evidențiat că, pe de o parte, cei cărora le-a fost rezolvată problema sînt în cea mai mare măsură mulțumiți de modul în care această instituție se implică în viața socială, gradul de satisfacție fiind, însă, mai mare în cazul persoanelor fizice (73,2%), iar pe de altă parte -- așa cum era de așteptat -- un grad mai ridicat de nemulțumire se manifestă în cazul subiecților cărora problema le-a fost soluționată nefavorabil (41,7% în cazul persoanelor fizice, respectiv 60,0% în cazul persoanelor juridice).

Finalizarea solicitărilor pînă la expirarea timpului legal sau imediat după aceea determină în cazul persoanelor fizice o atitudine favorabilă față de rolul jucat în viața cetățenilor de administrația publică locală (74,0%), în timp ce în cazul persoanelor juridice această situație cauzează atît o atitudine favorabilă, cît și una nefavorabilă.

Soluționarea problemelor a necesitat: o singură intervenție (pentru 33,3% din persoanele fizice și pentru 32,5% din persoanele juridice); mai multe intervenții (pentru 28,1% din persoanele fizice și pentru 28,0% din persoanele

juridice). Prima situație caracterizează, în cazul persoanelor fizice, mai multe probleme ce vizează Serviciul autoritate tutelară (60,0%), iar în cazul persoanelor juridice, problemele legate de Direcția de administrare a fondului imobiliar de stat (61,5%). A doua situație este specifică mai degrabă cererilor adresate de persoanele fizice Direcției urbanism (47,1%), respectiv a celor adresate de persoanele juridice Serviciul spații cu altă destinație decât cea de locuință (57,1%). Mai mult de 3 intervenții sînt reclamate de problemele de repartizare a locuințelor sau a unor spații (62,5% în cazul persoanelor fizice) sau de probleme ce intră în competența Direcției urbanism (50,0% în cazul persoanelor juridice).

Datele obținute au relevat o confirmare a așteptărilor subiecților în ceea ce privește timpul și modul efective în care au fost rezolvate anumite tipuri de probleme. Astfel:

- DAFIS a soluționat într-un timp mai îndelungat, dar într-un mod favorabil problemele a 41,7% din persoanele fizice și a 69,2% din persoanele juridice;
- DUR și SAT au rezolvat favorabil și imediat cererile a 88,2%, respectiv 56,0% din persoanele fizice și a 87,5% din persoanele juridice;
- Direcția privatizare a finalizat favorabil solicitările tuturor persoanelor juridice fie într-un timp scurt (73,3%), fie într-un timp mai îndelungat (26,7%).

Gradul cel mai mare de rezolvare nefavorabilă îl întrunesc: pentru persoanele fizice (58,3%) cererile legate de repartizarea unui spațiu din fondul locație de stat; pentru persoanele juridice (71,4%) solicitările referitoare la rezilierea contractelor de închiriere sau la desfășurarea activităților comerciale.

Din totalul subiecților anchetei, au fost soluționate favorabil revendicările a 77,2% din persoanele fizice și a 76,8% din persoanele juridice. Dintre aceștia, 86,7%, respectiv 82,4% consideră că o astfel de finalizare era legală; 13,3%, respectiv 5,9% apreciază că au avut noroc să întâlnească un funcționar amabil, iar 0,0%, respectiv 11,7% atribuie această rezolvare relațiilor informale de care dispun la nivelul administrația publică locală. Pe de altă parte, dintre cei care au primit un răspuns nefavorabil, 66,7% din persoanele juridice față de doar 30,0% din persoanele fizice afirmă că problema lor nu putea fi soluționată în alt mod, aceștia din urmă fiind tentați în mai mare măsură să facă responsabili pentru eșecul întâmpinat indiferența funcționarilor administrativi. Astfel, apare o relație tensionată între unii „clienți” și administrația publică locală, primii învinuind respectiva instituție de o insuficiență a implicării în rezolvarea problemelor lor, în timp ce aceasta, pornind de la premisa desfășurării activității ei în conformitate cu legislația în vigoare, invocă motive obiective în cazul nesoluționării pozitive a unor probleme.



În ceea ce privește percepția subiecților referitor la gradul de obiectivitate sau de subiectivitate manifestat în modul de soluționare a unor probleme sociale de către administrația publică locală, un procentaj semnificativ din ansamblul persoanelor fizice (21,0%) nu se pronunță asupra acestei probleme. În cazul celorlalți, aproximativ în proporții egale este recunoscută atât prezența unei atitudini obiective (42,1% din persoanele fizice, respectiv 51,2% din persoanele juridice), cât și a unei atitudini subiective (36,9%, respectiv 48,8%). O finalizare favorabilă a problemelor determină evaluarea de către 54,6% din persoanele fizice, respectiv 63,6% din persoanele juridice a existenței unei obiectivism accentuat în relațiile departamentelor administrației publice cu solicitanții, în timp ce o soluționare nefavorabilă a problemelor implică adoptarea unei atitudini contrare de către 58,3% din persoanele fizice, respectiv de către 80,0% din persoanele juridice.

Pe de altă parte, dacă cei cu un nivel de pregătire profesională redus sau mediu nu numai că percep manifestarea unei atitudini obiective a administrației publice locale față de problemele cetățenilor (50,0%), dar sînt și cei mai mulțumiți de activitatea acestei instituții (72,9%), cei cu un nivel înalt de pregătire profesională reprezintă cel mai mare grup al celor nemulțumiți de modul de implicare al administrația publică locală în viața socială (41,6%) și, totodată, cei care apreciază în cea mai mare măsură acesta implicare ca fiind caracterizată de subiectivism (54,5%). În schimb, cei care nu sînt încadrați în muncă constituie grupul majoritar al celor care nu manifestă nici o atitudine față de aceste probleme.

Într-o a treia etapă s-a realizat surprinderea impresiei de moment a „clienților” care au apelat la serviciile administrației publice locale în zilele lucrătoare ale perioadei 27.09-06.10 1995. Orele între care a fost aplicat chestionarul au fost alese prin eșantioane aleatoare, iar subiecții incluși în eșantion prin metoda pasului, care a fost stabilit în urma cercetărilor noastre referitoare la fluxul populației solicitante, astfel încît în perioada respectivă să se realizeze chestionarea a 100 de persoane.

Chestionarul a vizat obținerea unor date privind:

- tipul de solicitări;
- sursele de informare utilizate;
- gradul de satisfacție a persoanelor care și-au rezolvat problema;
- reacția subiecților în cazul soluționării nefavorabile a problemei;
- percepția comportamentului funcționarilor administrația publică locală.

Problemele celor 100 de persoane chestionate au vizat DUR (36%), Direcția privatizare și registrul agricol (21%), Serviciul Personal și de Registratură (21%), DAF1S (14%) și celelalte servicii (8%).

Gruparea subiecților anchetați după tipul de problemă este următoarea:

- probleme legate de locuință (43 subiecți);
  - probleme referitoare la obținerea unor spații și avize de funcționare (21 subiecți);
  - obținerea sau înregistrarea unor acte (21 subiecți);
  - solicitarea unor fonduri și informații (15 subiecți).
- Analiza datelor a relevat existența unei asocieri semnificative din punct de vedere statistic între tipul de problemă și etapa curentă a procesului de rezolvare a acesteia. Astfel, proporția persoanelor care se află la prima intervenție la administrația publică locală este mai mare în cazul celor care urmăresc înregistrarea unor acte, obținerea unor informații (71,5%, respectiv 46,7%). În schimb, problemele legate de locuință și de obținerea unor spații sau avize de funcționare necesită mai multe intervenții (74,4%, respectiv 64,4%).

Deși cei incluși în eșantion au fost surprinși în diferite stadii ale soluționării problemei lor (în proporții aproximativ egale), 75% dintre aceștia descriu modul de comportament al funcționarilor administrativi ca fiind amabil, indiferența funcționarilor față de problemele cetățenilor este pusă în evidență de 24% din subiecți, opinia acestora fiind cu atât mai frecventă cu cât persoana respectivă a insistat de mai multe ori în rezolvarea unei probleme.

Majoritatea celor chestionați (77%) cunosc atribuțiile pe care le are administrația publică locală, iar restul au primit informații de la cunoștințe (3%), de la angajații administrației publice locale (10%). În paralel cu aceasta, dacă 38% sînt foarte bine informați despre modul de întocmire a documentației cerute de departamentele administrația publică locală, ceilalți 62% au solicitat în cea mai mare măsură concursul funcționarilor administrativi (61,1%). Alte surse de informare utilizate sînt: cunoștințele (17,8%), ziarele locale (6,45%), alți specialiști (9,67%).

Din totalul problemelor, doar 31% se aflau în etapa finală a rezolvării lor. Față de modul de soluționare a problemelor, 25,8% dintre subiecți sînt foarte mulțumiți, iar 6,5% sînt nemulțumiți. Dacă gradul de mulțumire al subiecților poate fi interpretat ca o imagine a eforturilor depuse de administrația publică locală în rezolvarea problemelor cetățenilor, nemulțumirea poate fi motivată de existența unei neconcordanțe între așteptări și rezultate, neconcordanță manifestată fie la nivelul modului și duratei de soluționare, fie la nivelul încercărilor îndreptate spre obținerea rezultatului scontat.

Din cei 69% a căror problemă încă nu este rezolvată, 30,4% așteaptă un răspuns prin corespondență, 60,9% sînt hotărîți să mai insiste pînă ce problema lor va fi soluționată, iar 8,6% sînt decizi să facă presiuni la nivelul șefilor de serviciu sau a primarului. Reacția acestora față de gradul de eficacitate al departamentelor administrației publice locale este exprimată prin modul în care vor acționa în vederea finalizării solicitării lor. În acest caz, s-a constatat că, pe măsură ce nivelul de școlaritate al subiecților crește, scade intensitatea tendinței de a acționa activ prin insistențe și presiuni. Pasivitatea celor cu un nivel superior de pregătire școlară poate fi explicată prin informațiile suplimentare pe care aceștia le dețin în legătură cu etapele și modul de soluționare a diferitelor probleme.

Datele obținute din acest studiu - care se constituie într-o fază pilot a unei cercetări ce vizează implicarea administrația publică locală în viața socială - cu toată relativitatea pe care o comportă sînt de natură să atragă atenția asupra:

1. faptului că, la nivelul opiniei subiecților chestionați, persistă identificarea administrației publice locale cu primarul, ceea ce duce la o distorsionare a imaginii acesteia, distorsionare accentuată de lipsa unei difuzări în masă a comunicatelor din „Curierul Primăriei”;
2. existența unui grad relativ redus de acces la datele deținute de diferite departamente ale administrației locale, motivat de pretensele interdicții de a oferi informații referitoare la aspectele de profunzime ale activităților desfășurate;
3. afirmării tendinței de pasare a problemelor atipice pentru diferite departamente spre nivelele ierarhice superioare, ceea ce denotă, pe de o parte, lipsa pronunțată a asumării responsabilității, iar pe de altă parte, faptul că, în centrul atenției se află tipul problemelor și nu cazurile în sine;
4. absenței posibilității de a infirma stereotipiile existente cu privire la facilitățile în rezolvarea problemelor pe care le creează deținerea unor relații informale;
5. prezenței unei preocupări permanente a departamentelor administrația publică locală de a satisface așteptările „clienților”, solicitările acestora nefiind, însă, întotdeauna în concordanță cu legea și/sau resursele reale, umane și materiale ale respectivelor departamente.