

**COMUNICAREA UN DEZIDERAT AL TRANSPARENȚEI ÎN  
FUNCȚIONAREA INSTITUȚIILOR ȘI AUTORITĂȚILOR PUBLICE**  
*Communication: a Challenge of Transparency in the Functioning of Public  
Institutions and Authorities*

**Steliana C. GLIGA**  
**Medicine and Pharmacy University of Târgu-Mureș**  
**Assistant Prof. Dr. Olimpiu A. SABĂU POP**  
**”Petru Maior” University of Târgu-Mureș**

*Abstract*

Transparency should become an essential element of public institutions and ensure citizens' wide access to information and documents in a state. Lack of transparency brings a low trust in these institutions and also a great power and importance of the acts released by them. Public clerk – citizen relation has always been a controversial issue. The lack of professionalism in PR, excessive bureaucracy, corruption etc are problems that occur in this relation. Citizens consider that communicative skills are essential in a good functioning of public authorities, together with features such as honesty, credibility, professional competence etc.

**Keywords: communication, public institutions, citizen**

Comunicarea este un vector esențial în lumea contemporană și în același timp de informare corectă, de la sursă, a cetățeanului fiind un câștig al statului de drept consacrat constituțional.

Comunicarea publică se referă atât la schimbul și împărtășirea de informații de utilitate publică, cât și menținerea liantului social.[1]

Comunicarea instituțională este o comunicare extraorganizațională prin care instituția din administrația publică urmărește să-și întărească imaginea, să suscite în jurul ei un climat de încredere și simpatie din partea cetățenilor.[2] Ea dă informații despre serviciile care le oferă, încearcă să-i amelioreze imaginea de ansamblu sau, pur și simplu, vrea să facă cunoscute și să-și promoveze valorile.

Comunicarea se subsumează și noțiunii de transparență care implică o comunicare reciprocă dintre autorități și cetățeni sub mai multe aspecte: accesul liber la informațiile de interes public, transparența decizională, transparența execuției bugetare și identificarea personalului în raport cu terții.

Transparența are rolul de a preveni acțiunile care amenință integritatea publică (corupția) și de a evalua performanța administrației publice locale și trebuie să devină o componentă esențială a instituțiilor publice.

Transparența urmărește asigurarea unui acces mai larg al cetățenilor la informațiile și documentele aflate în posesia instituțiilor statului, participarea cetățenilor la procesul decizional și asigurarea legitimității, eficacității și responsabilității administrației față de cetățean iar prin comunicare se urmărește, o relație de proximitate cu cetățeanul, apropiindu-se de acesta și intrând în dialog pentru a-i cunoaște nevoile și dorințele, venind astfel în întâmpinarea acestuia.[3]

În ultimii ani România a parcurs un proces important de reformă în ceea ce privește transparența decizională în administrația publică. Asigurarea transparenței instituționale este

reglementată de Legea nr. 52/2003 care completează demersul legislativ început de Legea nr.544 /2001 privind liberul acces la informațiile de interes public. Trecând în revistă obligațiile pe care cele două legi le pun în sarcina autorităților publice, se observă că Legea nr. 544/2001 dispune crearea unui compartiment specializat pentru informare și relații publice, care are sarcina de a furniza informațiile de interes public, respectiv a unui birou specializat, cel al purtătorului de cuvânt, care are rolul de a oferi informații mijloacelor mass media iar Legea nr. 52/2003 reglementează participarea cetățenilor la două procese diferite - cel de elaborare a actelor normative și cel de luare a deciziilor în cadrul ședințelor forurilor deliberative.

Prin aceste două legi se încearcă sporirea gradului de responsabilitate a administrației publice față de cetățeni și sporirea gradului de transparență la nivelul întregii administrații publice.

Cetățenii pot participa la procesele reglementate de Legea transparenței fără deosebire de rasă, naționalitate, origine etnică, limbă, religie, sex, opinie, apartenența politică, avere sau origine socială.[4]

Legislația curentă răspunde celor mai exigente cerințe și este comparabilă cu cea a altor țări din Uniunea Europeană dar, cu toate acestea, autori de specialitate, practicieni și reprezentanți ai societății civile au criticat aceste legi, motivând că multe din prevederile ei nu sunt implementate în practică deoarece foarte multe autoritățile publice nu aplică efectiv transparența decizională și nu informează permanent cetățenii cu privire la activitatea desfășurată iar accesul la informațiile de interes public este destul de dificil pentru cetățeni și jurnaliști.

Lipsa transparenței conduce la încrederea scăzută a cetățenilor în instituțiile statului, în forța și importanța actelor normative emise de acestea.

Autoritățile publice trebuie ca, prin întreaga lor activitate, să urmărească satisfacerea interesului general al populației, să se apropie de cetățeni și să mențină un contact permanent cu aceștia adică trebuie să comunice, să fie deschise dialogului, să respecte și să ia în considerare cetățeanul. O relație deschisă, de parteneriat, va ușura fluxul de informații în ambele sensuri.

Imaginea unei autorități sau instituții publice este dată de percepția publicului despre aceasta, majoritatea cetățenilor fiind nemulțumiți de modul cum funcționează administrația publică și consideră că toți funcționarii sunt corupți sau cel puțin coruptibili și sunt iritați de lipsa de informare a acestora.

Cetățenii care vin în contact cu instituțiile publice au nevoie să știe cui și cum să se adreseze, ce documente trebuie să completeze sau ce proceduri trebuie să urmeze. Instituțiilor publice le revine obligația de a pune la dispoziția publicului informații cu caracter practic, de natură să facă cunoscute cetățenilor regulile pe care trebuie să le respecte în demersurile lor, să le înlesnească accesul acestora în raport cu serviciile publice.[5]

Cel mai frecvent, cetățenii solicită informații de interes public direct, față în față, iar cei care lucrează în departamente destinate relațiilor directe cu publicul nu au întotdeauna posibilitatea de a crea o reacție pozitivă deoarece și interlocutorii lor vin uneori cu propriul bagaj de probleme și emoții care nu întotdeauna contribuie la un climat de respect și bună relaționare. De aceea, funcționarii trebuie să dețină un set de competențe de comunicare prin care să fie eficienți în orice situație.

Așteptările publicului sunt în general foarte mari în privința furnizării de servicii publice, cetățenii considerând competențele de comunicare ca fiind esențiale pentru buna funcționare a autorităților publice, alături de alte trăsături cheie ale funcționarilor cum ar fi onestitatea, credibilitatea, competența profesională, experiența în specialitate, cooperarea etc.

Conducătorii instituțiilor publice trebuie să acorde o atenție deosebită antrenării funcționarilor publici în facilitarea comunicării dintre aceștia și cetățeni. Este evident că fără comunicare nu poate fi organizare, căci atunci nu există posibilitatea ca grupul să influențeze comportamentul individului. Pe lângă aceasta, disponibilitatea anumitor tehnici de comunicare va determina, în mare parte, modul în care funcțiile de luare a deciziilor pot și trebuie distribuite în instituție.[6]

Prin comunicațiile interne rațional organizate și funcționale personalul este în mod continuu informat despre tot ceea ce se întâmplă în cadrul instituției acestea având un rol foarte important pe linia instruirii și a motivării personalului, contribuind astfel la realizarea calității prestațiilor și la o mai bună satisfacere a nevoilor și exigențelor cetățenilor.[7]

Conduita funcționarului public este reglementată de lege prin Legea nr. 7/2004 privind Codul de conduită al funcționarilor publici. Aceasta se vrea a fi o lege generală, de drept comun pentru toate categoriile de funcționari publici, independent de cum persoana în cauză ocupă temporar sau permanent o funcție publică în cadrul autorităților și instituțiilor publice.

Chiar dacă regulile de conduită ale funcționarilor publici expuse în cadrul Legii nr. 7/2004 sunt specifice serviciului public, ele pot fi extinse prin asemănare și altor categorii de profesioniști: medicii, avocații, arhitecții, consilierii de specialitate etc.

Codul urmărește să asigure creșterea calității serviciilor, o bună administrare în realizarea interesului public, eliminarea birocrăției și a faptelor de corupție din cadrul administrației publice, menținerea la nivel înalt a prestigiului funcției publice, crearea unui climat de încredere și respect reciproc între cetățeni și autoritățile publice.

Codul deontologic al funcționarului public prevede faptul că funcționarul public are obligația unui comportament bazat pe respect, bună credință, corectitudine și amabilitate, de a nu aduce atingere onoarei, reputației și demnității persoanelor din cadrul instituției publice în care își desfășoară activitatea. De asemenea, acesta trebuie să adopte o atitudine imparțială și justificată pentru rezolvarea clară și eficientă a problemelor cetățenilor, cu respectarea principiului egalității acestora în fața legii și a autorității publice.

Tot în cadrul obligației de a respecta regula imparțialității, legea cere funcționarului public să aibă o conduită care să asigure egalitatea de șanse și tratament cu privire la dezvoltarea carierei în funcția publică pentru funcționarii din subordine prin examinarea și aplicarea cu obiectivitate a criteriilor de evaluare a competenței pentru personalul din subordine, atunci când propun sau aprobă avansări, promovări, transferuri, numiri sau eliberări din funcție ori acordarea de stimulente materiale sau morale, excluzând orice formă de favoritism sau discriminare.

Astfel, se desprinde ideea că prin Codul deontologic al funcționarului public legiuitorul a înțeles, în principal, reguli morale de conduită pe care funcționarul trebuie să le respecte în cadrul activității desfășurate în cadrul instituției, dar și ca simplu cetățean, în relațiile sale cu semenii.

Transparentizarea autorităților publice este un proces dinamic. Pe măsură ce legea este din ce în ce mai aplicată, autoritățile administrației publice vor fi din ce în ce mai transparente, pentru că vor avea exercițiul aplicării legii.[8]

Transparența trebuie să devină o componentă esențială a instituțiilor publice și să asigure un acces mai larg al cetățenilor la informațiile și documentele aflate în posesia instituțiilor statului. Lipsa transparenței duce la o încredere scăzută a cetățenilor în aceste instituții precum și în forța și importanța actelor emise de acestea

Aplicarea reală a principiului transparenței ar duce la o mai mare încredere în legi și reglementări iar încrederea în cadrul legal va avea ca rezultat un mai mare grad de respectare a legii, va garanta servicii publice administrative de o calitate superioară și o mai bună informare și implicare a comunității.

### **Bibliografie:**

- [1] Pierre Zémor, *La Communication Publique*, Presses Universitaires de France, Paris, 1995
- [2] Alexandru Nedelea, *Marketing în Administrația Publică*, Editura Didactică și Pedagogică, București, 2006
- [3] V. A. Munteanu, *Marketing public*, Editura Sedcom Libris, Iași, 2006
- [4] Alistar Victor, *Transparența decizională în administrația publică*, Institutul Național de Administrație, București, 2005
- [5] Florin Coman – Kund, *Politica de comunicare externă a colectivităților locale*, Editura Economică, București, 2000
- [6] Herbert A. Simon, *Comportamentul administrativ*, Editura. Știința, Chișinău, 2004
- [7] Almos Vorzsak (coord.), *Marketingul serviciilor*, Presa Universitară Clujeană, Cluj-Napoca, 2004
- [8] Alistar Victor, *Transparența decizională în administrația publică*, Institutul Național de Administrație, București, 2005