

MANAGEMENTUL RELAȚIILOR PUBLICE ÎN ADMINISTRAȚIA PUBLICĂ DIN REPUBLICA MOLDOVA; DEPARTAMENTELE DE RP ȘI COMUNICAREA ON-LINE

*Conf.univ. dr. Ala Mîndîcanu,
Facultatea de Jurnalism și Comunicare Publică, ULIM, Chișinău, Rep.Moldova*

Les relations publiques et les nouvelles technologies informationnelles Étude de cas: La République de Moldavie /vs/ La Roumanie

Le XXI^e siècle peut être nommé aussi le siècle de la communication, vu que l'on ne peut imaginer aujourd'hui une société sans téléphonie mobile, sans télévision, sans Internet, en un mot, sans tout ce qui porte le nom générique de communication. Citons seulement une des définitions proposées par la littérature de spécialité: "La communication humaine représente une caractéristique fondamentale de l'être humain et exprime l'universel, par rapport à la communication technologique qui vise les instruments, les techniques et les technologies facilitant et amplifiant le processus de communication entre les individus et les communautés, tout en leur conférant, dans certains cas, un caractère de masse"³⁹. Ce n'est pas par hasard que nous avons choisi cette définition, les deux termes étant des éléments-clés dans le processus des relations publiques développées à tous les niveaux dans les institutions de l'administration publique.

Il existe de nombreuses études et des travaux fondamentaux dans le domaine des relations publiques modernes. Selon l'opinion du professeur Paul Marinescu⁴⁰, „le domaine des relations publiques est très important au niveau des institutions publiques car il leur offre la possibilité de communiquer avec le public. De plus, par l'intermédiaire des relations publiques on peut transmettre des informations sur les types d'activités effectuées par les institutions publiques au profit des individus et des communautés". Dans le même ouvrage on trouve aussi d'autres définitions des RP, telles que:

„La pratique des Relations Publiques constitue l'art et la science sociale d'analyser des tendances, de préciser leur conséquences, de conseiller les leaders d'organisations, d'introduire des programmes d'action planifiés qui servent non seulement l'intérêt de l'organisation mais aussi celui du public”.⁴¹

„Les relations publiques représentent un effort conscient et systématique basé sur la recherche, orienté vers l'obtention et le maintien de la confiance du public”⁴²

„Les relations publiques constituent l'effort délibéré, soutenu et planifié, censé établir et maintenir l'entente réciproque entre une organisation et son public”⁴³.

Dans la vision des spécialistes américains, les relations publiques („public relations”) „is the management function that identifies, establishes and maintains mutually beneficial relationships between an organization and the various publics on whom its success or failure depends.”⁴⁴ Cela veut dire, en paraphrasant, que les relations publiques représentent une fonction managériale qui identifie, établit et maintient des bénéfices mutuels dans la relation organisation-client. Autrement dire, le succès ou l'insuccès de l'organisation dépendent des relations publiques efficaces.

Conformément à la théorie dans le domaine, les buts des relations publiques sont: le soutien à la mission de l'organisation, l'assistance pour son évaluation et son adaptation aux nouvelles conditions.⁴⁵ Suite à cela, le management des relations publiques est l'un des piliers de base dans la promotion de l'image AP⁴⁶ et se trouve à l'origine du succès de l'organisation.

³⁹ Monica Voicu, Costache Rusu, *Le ABC de la communication managériale*, Eds Danubius, 1998, p.11

⁴⁰ *Le management des institutions publiques* <http://www.unibuc.ro/eBooks/StiinteADM/marinescu/cuprins.htm>

⁴¹ Assemblée Mondiale des Relations Publiques, Mexico City. 1978

⁴² Association Allemande des Relations Publiques

⁴³ Institut Britannique d'Opinion Publique

⁴⁴ Cutlip and Center, *Effective Public Relations*, 2004

⁴⁵ *Le tout sur les Relations Publiques*, Doug Newsom, Judy VanSlyke Turk, Dean Kruckeberg, 2004

⁴⁶ AP-Administration Publique; APL-Administration Publique Locale

Les écoles modernes de management, à partir d'Elton Mayo (*La théorie de la motivation, La théorie socio-psychologique*) et d'Abraham Maslow (*La pyramide des nécessités*)⁴⁷ ont fondementé la nécessité d'aborder le management du point de vue humaniste, les relations publiques constituant le secteur le plus important de la gestion efficiente d'une mission.

Notre travail utilise les principes méthodologiques suivants: investigations comparées concernant le management des relations publiques effectué par les organes de l'administration publique nationale: institution de la présidence, du parlement et du gouvernement de la République de Moldavie, dans leurs sites (le compartiment des relations publiques, les relations avec la presse et les contacts)/vs/les pages web similaires de Roumanie, analyse du contenu des sites mentionnés du point de vue des relations publiques efficaces et élaboration des recommandations pour un management efficient des RP⁴⁸ utilisées par l'intermédiaire des technologies modernes.

Introducere

Secolul XXI poate fi numit și secolul comunicării. Nu ne putem imagina astăzi o societate fără telefonie mobilă, fără televiziune, fără internet, fără tot ce poartă numele generic de comunicare. Iată doar una dintre definițiile date în literatura de specialitate: „Comunicarea reprezintă o caracteristică fundamentală a ființei umane și exprimă universalul, spre deosebire de comunicație, care se referă la instrumentele, la tehnicile și tehnologiile ce înlesnesc și amplifică procesul de comunicare dintre indivizi și colectivități, conferindu-le, în anumite cazuri, caracter de masă”⁴⁹. Nu am ales întâmplător această definiție, comunicarea și comunicația fiind elemente-cheie în procesul relațiilor publice desfășurate în instituțiile administrației publice la toate nivelurile. În articolul de față se utilizează următoarele principii metodologice: investigații comparate privind managementul relațiilor publice efectuat de către președinție și parlamentul Republicii Moldova în site-urile lor (la compartimentul relații publice, relațiile cu presa și contacte) vizavi de paginile web similare din alte state, analiza conținutului site-urilor susmenționate din perspectiva teoriei relațiilor publice eficiente și elaborarea recomandărilor pentru un management eficient al RP⁵⁰ în administrația publică.

Managementul RP în AP

Care este locul managementului RP în Republica Moldova în general și în domeniul Administrației Publice în particular? În viziunea specialiștilor⁵¹, cele mai importante caracteristici ale relațiilor publice sunt: deliberarea: informarea, influențarea și obținerea unui răspuns din partea publicului; planificarea: resursele oricărei organizații sunt limitate și de aceea trebuie planificate în raport cu importanța activităților derulate; performanța: performanța echipei de relații publice și rezultatele ei determină performanța organizației în raport cu clientul; comunicarea bilaterală: preluarea informațiilor din mediul în care operează organizația, transmiterea de noi informații și urmărirea feed-back-ului acestora; interesul public: scopul de bază al activității de relații publice este satisfacerea nevoilor publicului; dimensiunea managerială: eficiența activităților de relații publice depinde de calitatea managementului. Cu alte cuvinte, relațiile publice în orice organizație, iar în cazul administrației publice în special, sunt orientate către interesul public. În viziunea lui Paul Marinescu, „Relațiile publice reprezintă managementul comunicării pe baza interesului public”. Observând de-a lungul ultimilor ani evoluția RP în AP, îndrăznim să lansăm ipoteza că în Republica Moldova domeniul RP nu este încă apreciat nici la nivel managerial superior (conducerea parlamentului, guvernului, președinția), nici la nivelul societății în ansamblu. Vom încerca în cele ce urmează să stabilim care este veriga cea mai vulnerabilă în lanțul slăbiciunilor RP-ului autohton. Managementul RP poate fi efectuat de o structură modernă, alcătuită în conformitate cu rigorile genului. Să vedem mai întâi cum definesc specialiștii structura unui department clasic de relații publice⁵². Conform specialiștilor, una dintre formulele potrivite pentru RP în administrația publică ar fi poziționarea departamentului de relații publice, în contact cu toate celelalte subdiviziuni, centralizând informațiile ascendente și descendente. Acest tip de organizare prezintă avantajul că specialiștii din cadrul

⁴⁷ Gerald Cole, *Management. Théorie et pratique*, Eds. Știința, 2004

⁴⁸ D'ici loin on utilisera le terme RP pour définir les Relations Publiques

⁴⁹ Monica Voicu, Costache Rusu, „ABCul comunicării manageriale” Editura Danubius, 1998, pag.11

⁵⁰ RP – de aici mai departe vom utiliza termenul de RP pentru definirea Relațiilor Publice

⁵¹ Cristina Coman. *Relațiile Publice. Principii și strategii* Polirom, 2001

⁵² V. Stancu, M. Stoica, A. Stoica - *Relații publice - Succes și credibilitate*, Editura Concept Publishing, București, 1997, p. 142

departamentului de relații publice dispun de toate informațiile și pot prezenta conducerii soluții pentru rezolvarea crizelor de imagine și a problemelor de comunicare.

Relațiile publice în AP. Veriga slabă

Eficiența relațiilor publice este apreciată după rating, sondaje, opinii etc. Judecând după rezultatele sondajelor, efectuate de Institutul de Politici Publice în ultimii ani, populația nu are prea mare încredere în organele administrației publice. Astfel, la întrebarea “Care este sursa de informații în care aveți cea mai mare încredere” doar 3% au răspuns “APL” și doar ca a doua sursă.⁵³ Menționăm că “încrederea totală în APL” în noiembrie 2006 era de 7%⁵⁴. Asistăm, cu alte cuvinte, la o imagine în cădere liberă a APL, lucru care ar pune pe jar conducerea la toate nivelurile. Nu însă și la noi. Privind televizorul, ți se creează impresia că lucrurile merg din bine în mai bine. Lipsa de clarviziune politică, economică și de comunicare într-un domeniu atât de delicat ca RP în AP conduce de multe ori la crize grave de imagine care, la un moment dat, nu mai pot fi gestionate și soluționate eficient. În lucrarea sa “Антикризисный PR и консалтинг”, specialistul rus A.Oișevski⁵⁵ susține că ignorarea importanței unor RP eficiente și perpetuarea unor crize de imagine de durată pot duce la cele mai grave consecințe pentru organizație. Din tabelul de mai jos putem trage concluzia că în Republica Moldova AP de toate nivelurile, partidele politice, instituțiile statului trec printr-o criză de imagine nemaivăzută, fenomen trecut sub tăcere de către reprezentanții AP și specialiștii în domeniul relațiilor publice:

Câtă încredere aveți în ...? (pe linie câte un răspuns)	Foarte multă încredere	Oarecare încredere	Nu prea am încredere	Nu am deloc încredere	NȘ	NR
Guvern	5.7%	30.4%	32.9%	24.9%	4.1%	1.9%
Parlament	5.6%	26.5%	35.9%	25.2%	4.8%	2.1%
Președintele țării	11.4%	35.8%	22.3%	24.5%	4.0%	1.9%
Justiție	3.5%	28.2%	34.5%	21.4%	10.2%	2.2%
Armată	9.8%	35.9%	27.7%	14.1%	10.7%	1.9%
Biserică	39.5%	38.5%	10.5%	5.7%	3.6%	2.1%
Primărie	8.4%	38.9%	30.6%	16.0%	4.4%	1.6%
Partide politice	1.8%	17.6%	38.7%	27.4%	12.6%	2.0%
Bănci	6.7%	32.0%	28.1%	19.3%	12.1%	1.8%
Poliție	4.0%	24.2%	32.6%	31.5%	6.0%	1.6%
11. Mass-media (presă, radio, televiziune)	9.0%	56.7%	17.1%	8.8%	6.6%	1.8%
12. Organizații neguvernamentale (obștești)	4.2%	34.5%	22.6%	12.0%	24.4%	2.4%
13. Sindicate	3.6%	27.2%	25.6%	13.9%	26.9%	2.8%

Sursa: <http://www.ipp.md/barometru1.php?l=ro&id=30>, 2007

Din punctul de vedere al specialiștilor de RP, unul dintre conceptele de relații publice cele mai vehiculate este acela de *imagine*. În planificarea de relații publice este utilizată *imaginea dorită* (*wish image*). Imaginea dorită este cea pe care administrația dorește să o promoveze în interior și în exterior. Identificarea imaginii dorite stă la baza formulării obiectivelor de relații publice, de calitate lor depinzând în mare măsură succesul întregii activități de RP. Managementul comunicării se bazează pe planificarea de relații publice, care se desfășoară în mai multe etape: identificarea problemei; stabilirea obiectivelor generale; formularea strategiilor; planificarea, elaborarea mixului de relații publice și programarea; evaluarea. Toate aceste etape sunt la fel de importante și necesită o abordare responsabilă și calificată. Din păcate, nu vom găsi, judecând după rezultatele activității, o atitudine profesionistă față de un domeniu atât de important ca RP în niciunul din site-urile AP. Există câteva mijloace prin care AP poate folosi benefic RP: comunicatele de presă, interviurile, conferințele de presă, evenimentele organizate, utilizarea mass-media, radioul, TV. Totuși, aceste forme de RP fac parte din activitățile unilaterale, de la organizație la public. După cum am văzut mai sus, eficiența RP se măsoară prin feed.back-ul, adică prin relația bilaterală dintre AP și public, adică cetățean. Și dacă față de activităților “unilaterale” nu avem obiecții (atât paginile web, cât și posturile de radio și TV și presa scrisă oferă suficientă informație despre activitățile pe care reprezentanții AP vor să le facă publice și cunoscute de opinia publică), apoi în privința feed-backului putem găsi lacune serioase mai la toate nivelurile de RP în AP.

⁵³ B12 <http://www.ipp.md/barometru1.php?l=ro&id=30>

⁵⁴ <http://www.ipp.md/print.php?l=ro&id=29&pl=ba>

⁵⁵ http://polbu.ru/olshevsky_consulting/ch58_i.html

Punctele slabe ale RP în AP sunt: lipsa de pregătire a funcționarilor din AP, insuficiența unui sistem permanent de perfecționare în domeniu, slaba pregătire profesională și deprinderile venite dintr-un sistem totalitar, în care funcționarul AP nu raportează cetățenilor despre activitățile sale.

Gestionarea Relațiilor Publice de către AP din Republica Moldova

Pentru a urmări cum se desfășoară RP la nivel național, vom utiliza metoda de analiză comparată a unor site-uri din Republica Moldova și România. Menționăm că pentru cei interesați există suficientă literatură în domeniu, editată în cadrul unor proiecte internaționale. Aducem aici exemplul organizației neguvernamentale Acces-Info⁵⁶, care editează de-a lungul anilor publicații extrem de utile precum “Liberul acces la informație. Manual pentru funcționarii publici”. În scurta adnotare la ediția din 2006, autorii publicației scriu: “Adoptarea unei legi, inclusiv a Legii privind accesul la informație este doar un prim pas. Punerea ei în aplicare, inclusiv transformarea culturii administrative în una mai democratică și mai responsabilă, ridică mari obstacole, mai ales țărilor cu economii vulnerabile, unde bugetul de stat pentru punerea în aplicare a unui program general de măsuri complementare este limitat. Acest manual, destinat autorităților publice, este conceput ca sursă de inspirație pentru funcționarii care doresc sau trebuie să-și ridice activitatea administrativă la cele mai înalte standarde ale libertății de informare; manualul este menit să-i ajute să-și profesionalizeze activitatea, atrăgându-și astfel încrederea și aprecierea publicului”.

Este evident că funcționarii publici nu citează astfel de literatură, determinând rămânerea noastră în urmă la capitolul accesul la informație și Relații Publice eficiente.

În ceea ce urmează vom analiza paginile web ale unor instituții de AP sub aspectul comunicării lor cu publicul larg, metodologia comparativa fiind axată pe următoarele criterii: deschiderea site-ului spre publicul larg, prezența unor contacte concrete (nume, numere de telefon, forum, e-mail), sistem de evaluare a comunicării (date statistice, feed-back, indici), actualizarea permanentă a paginii etc.

Președinția

Site-ul Președintelui Republicii Moldova, Vladimir Voronin <http://www.presedinte.md/>

Site-ul oficial al Președintelui Republicii Moldova⁵⁷ la rubrica “Serviciul de presă” nu oferă un model de comunicare eficientă (vezi <http://www.presedinte.md/press.php?lang=rom>). Nu veți găsi în această pagină numele persoanelor de contact, vreun număr de telefon, vreo adresă poștală sau de e-mail, ca să nu mai vorbim de un Forum, în care cetățeanul de rând ar putea să comunice cu Președinția. Nu există o delimitare dintre relațiile cu presa și relațiile publice. În pagina Aparatul Președintelui (<http://www.presedinte.md/apparat.php?lang=rom>) găsim o Direcție Drept și Relațiile Publice, cu un Șef al direcției, consilier al Președintelui în problemele juridice, Artur Reșetnicov, Tel.: 50-42-44 Fax: 24-55-26 și un Șef adjunct al direcției, Edgar Bejan, Tel.: 50-42-44. Apoi, aparte, găsim și Serviciul de presă, format dintr-un Șef al serviciului, tot el și purtător de cuvânt al Președintelui, Natalia Vișanu, Tel.: 50-42-30. Aceste persoane nu pot fi contactate prin e-mail și este extrem de greu să fie găsite la telefon. Ținându-se cont de încrederea cetățenilor în organele AP, mă îndoiesc că un om de rând formează frecvent numerele respective pentru a se informa într-o problemă sau alta.

Site-ul Președintelui României, Traian Băsescu

http://www.presidency.ro/?_RID=dep&id=3&_PRID=dep_pers

O cu totul altă situație atestăm în site-ul Președintelui României, Traian Băsescu⁵⁸. Aici există pagina “Departamentul de Comunicare Publică”, rubrica “Contacte”, adrese, telefoane și e-mailuri. Rubrica “Interactiv”⁵⁹ permite contactul bilateral eficient și oferă oricărui cetățean posibilitatea de a se adresa Președintelui cu o rugămintă sau să solicite informații. Și nu este vorba, după cum vom vedea mai jos, de o abordare formală a comunicării cu cetățenii. Citim în România Liberă⁶⁰ din 18 mai 2007: “Președintele Traian Băsescu a intrat în Cartea Recordurilor ca fiind președintele care a răspuns cel mai rapid unei solicitări venite din partea unui cetățean, se anunță pe site-ul [World Records Academy](http://www.worldrecordsacademy.com). Potrivit sursei citate, președintele Băsescu a răspuns în mai puțin de două ore, pe 18 aprilie,

⁵⁶ <http://www.acces-info.org.md/index.php?cid=165>

⁵⁷ <http://www.presedinte.md/>

⁵⁸ http://www.presidency.ro/?_RID=dep&id=3&_PRID=dep_pers

⁵⁹ http://www.presidency.ro/?_RID=dep&id=3&_PRID=dep_pers

⁶⁰ <http://www.romanialibera.ro/a95547/traian-basescu-in-carte-recordurilor.html>

unei solicitări...” În acest sens Traian Băsescu poate servi drept exemplu de manager eficient al RP în AP⁶¹.

Parlamentul

Site-ul oficial al Parlamentului Republicii Moldova www.parlament.md

În comparație cu site-ul Parlamentului⁶², cel al Președintelui Republicii Moldova pare a fi extrem de bogat. Pagina Parlamentului, organul legislativ ales în mod democratic de către cetățenii Republicii Moldova, este o mostră de anacronism electronic. Site-ul nu oferă niciun număr de telefon al deputaților, fracțiunilor parlamentare sau măcar al Serviciului de presă și imagine (vezi <http://www.parlament.md/apparatus/services>). Organul democratic reprezentativ se ascunde cu grijă de alegători. Niciun fel de comunicare, niciun feed-back. Am încercat de câteva ori să găesc telefonul unui sau altui deputat – nici serviciul 1189 nu oferă astfel de informații, chiar dacă știi adresa Parlamentului, nici Șeful serviciului de pază (23 72 20) nu dă nici un telefon, deși are în față lista tuturor deputaților și comisiilor parlamentare. Mă descurc numai când utilizez titlul meu de ex-deputat sau de profesor universitar. Ce fac însă cetățenii de rând, care nu pot apela la prieteni sau “cumetri” și nu au relații neformale în legislativ? Gestionarea RP pe site-ul Parlamentului este sub orice nivel și nu corespunde standardelor unui stat democratic. Este și acesta un motiv al nepopularității Legislativului în rândurile populației (a se vedea mai sus opiniile din Barometrul IPP).

Site-ul Parlamentului României (www.parlament.ro)

Spre deosebire de site-ul Președinției, Parlamentul României nu este atât de deschis relațiilor cu publicul. De exemplu, pagina Senatului nu dă niciun telefon, iar la rubrica “telefoane utile”⁶³ găsim toate numerele de telefon oficiale (ministere, Președinție, Camera Deputaților) cu excepția... Senatului. Rubricile “Relații cu publicul” și “Relații cu presa” nici nu sunt activate. Camera Deputaților are în subsolul primei pagini niște numere de telefon fără să fie specificat ale cui sunt, iar la rubrica “Serviciile Camerei Deputaților” găsim două numere de telefon și niște adrese de e-mail, și ele anonime. (<http://www.cdep.ro/pls/dic/site.page?id=18>).

Și numai dacă accesezi pagina România în Uniunea Europeană (<http://www.parlament.ro/aderare/>) găsești schimbări pozitive (http://www.cdep.ro/relatii_publice/site2.pagina?den=presa-contact1), ai și forum, și contacte, și nume, și telefoane. Este evident că aderarea la UE are un efect benefic în procesul de dezvoltare a RP în AP din România.

Relațiile publice în AP

Cabinetul de Miniștri al Republicii Moldova⁶⁴ este format din 21 de persoane (<http://gov.md/index.php?lng=ro&a=cb>). Nu vom putea analiza activitatea RP pentru fiecare minister în parte, această cercetare depășind cadrul prezentului articol, ne vom referi la doar două din paginile site-urilor guvernamentale: site-ul Guvernului și RP desfășurat de către Primul ministru (www.gov.md) și cel al Ministerului de Administrație Publică Locală (<http://www.mapl.gov.md/>) Trebuie să spunem din capul locului că pagina Ministerului Administrației Publice Locale (la momentul efectuării cercetării ministru era Vitalie Vrabie) oferă cetățeanului o gamă mult mai largă de informații și stabilește un sistem de relații publice mult mai eficient decât pagina Primului ministru. Dacă în pagina șefului guvernului nu găsim prea multe telefoane de contact, scrisorile merg într-o singură direcție (de la cetățean la funcționarul anonim), relațiile cu publicul reducându-se la o singură pagină lipsită de informații (<http://gov.md/index.php?lng=ro&a=mail2005>), apoi pagina de contacte a Ministerului Administrației publice⁶⁵ are de toate – și telefon de încredere, și adrese de e-mail.

⁶¹ Analiza efectuată nu pretinde să acopere tot spectrul de utilizare a Relațiilor Publice, nici să constate că Președinția României sau Rusiei au rezolvat toate problemele de comunicare cu utilizatorii internetului. Comparația din lucrarea dată vine doar să puncteze problemele pe care le are Republica Moldova la capitolul RP în AP și să stabilească posibile soluții de evoluție în domeniu.

⁶² www.parlament.md

⁶³ <http://www.senat.ro/PaginaPrincipala.aspx?b=0&adr=/pagini/telefoane%20utile/w-repertoar-tel.htm>

⁶⁴ (www.gov.md)

⁶⁵ (<http://www.mapl.gov.md/index.php?ID=5>)

Adresa Ministerului:
 Piața Marii Adunări Naționale, 1 Casa Guvernului, MD 2033, Republica Moldova
 Tel.: +373 22 200170, fax.: +373 22 238922

Nume, prenume	Funcția	Telefon	E-mail
Vitalie Vrabie	Ministru	+373 22 200170	Vitalie.Vrabie@mapl.gov.md
Guznac Valentin	Viceministru	+373 22 200170	Valentin.Guznac@mapl.gov.md
Lilia Melnic	Consilier	+373 22 200173	Lilia.Melnic@mapl.gov.md
Valachi Valentina	Secretar	+373 22 200170	info@mapl.gov.md
Direcția Relații cu Autoritățile Publice Locale			
Căruță Radu	Șef direcție	+373 22 200176	Radu.Caruta@mapl.gov.md
Rusnac Vladimir	Șef-adjunct	+373 22 200186	Vladimir.Rusnac@mapl.gov.md
Duca Adrian	Consultant principal	+373 22 200187	Adrian.Duca@mapl.gov.md
Căun Victor	Consultant	+373 22 200188	Victor.Caun@mapl.gov.md
Zaharia Grigore	Consultant	+373 22 200189	Grigorie.Zaharia@mapl.gov.md
Direcția Juridică și Control Administrativ			
Sereda Radu	Șef direcție	+373 22 200177	Radu.Sereda@mapl.gov.md
Smali Alina	Șef-adjunct	+373 22 200180	Alina.Smali@mapl.gov.md
Beglița Valentin	Consultant superior	+373 22 200181	Valentin.Beglița@mapl.gov.md
Cucoș Emil	Consultant	+373 22 200182	Emil.Cucos@mapl.gov.md
Cracan Vasilie	Consultant	+373 22 200183	Vasile.Cracan@mapl.gov.md
Direcția Administrativ-Financiară și Resurse Umane			
Tomșa Silva	Șef direcție	+373 22 200175	Silvia.Tomsa@mapl.gov.md
Lipcan Diana	Șef-adjunct	+373 22 200185	Diana.Lipcan@mapl.gov.md
Petrov Anastasia	Consultant superior	+373 22 200174	Anastasia.Petrov@mapl.gov.md
Secția Relații Internaționale, Integrare Europeană și Dezvoltare Regională			
Candu Lucia	Șef Secție	+373 22 200178	Lucia.Candu@mapl.gov.md
Lutenco Ana	Consultant	+373 22 200179	Ana.Lutenco@mapl.gov.md

Telefon de încredere: 214111

Lista instituțiilor din subordinea Ministerului Administrației Publice Locale

	Co d	Telefon de contact	Șeful
Direcția teritorială control administrativ Bălți	231 2-30-56		Mahu Octavian
Direcția teritorială control administrativ Cahul	299 3-10-95		Micinschi Avram
Direcția teritorială control administrativ Chișinău	022 23-33-04		Radu Chilaru (în executarea funcției)
Direcția teritorială control administrativ Edineț	246 2-25-50		Guțu Dorel
Direcția teritorială control administrativ Florești	250 2-58-27		Concescu Nicolae
Direcția teritorială control administrativ Hîncești	269 2-34-65		Bulat Nicolae
Direcția teritorială control administrativ Orhei	235 3-24-45		Nasalciuc Ion
Direcția teritorială control administrativ Ungheni	236 2-23-60		Rață Gheorghe

Tot în acest site găsiți adresele și telefoanele tuturor președinților de raioane, e adevărat că fără adrese e-mail. Concludentă este și misiunea ministerului, expusă de către ministrul V. Vrabie, din care reținem fraza: „Această pagină a MAPL ne oferă o posibilitate de a ne informa reciproc, de a ne afla în contact permanent în realizarea obiectivelor comune din programul Guvernului "Renașterea Țării - bunăstarea poporului" (<http://www.mapl.gov.md/>). Totuși, nici unul din cele două site-uri nu conține un forum și au datele puțin depășite (Agenda Primului ministru conține date cu referire la 23 mai 2007, iar pagina MAPL - agenda din 18 mai 2007)⁶⁶.

*Pagina web a Guvernului României*⁶⁷

Pagina Guvernului României este mai bogată și mai variată decât cea a Guvernului Republicii Moldova. Se simte, totuși, o lipsă a unor relații publice eficiente în politica guvernului român – lipsește un feed-back vizibil, forumul nu este activat, reprezentantul Departamentului Relații Publice nu apare sub nicio formă, la contacte avem doar o informație scurtă, impersonală:

Contact

Guvernul României

Piața Victoriei nr. 1, sector 1, București

⁶⁶ Lucrarea a fost scrisă în perioada 20-29 mai 2007.

⁶⁷ www.gov.ro

În toate cazurile, când se activează rubrica „Contact”, apare aceeași informație, pe care o aveți mai sus.

Dacă pagina Parlamentului României la capitolul integrare europeană este comensurabilă cu standardele europene, apoi cea a Guvernului mai așteaptă să fie revăzută în conformitate cu cerințele Comisiei Europene⁶⁸: „Deciziile luate de Comisie în diferite domenii afectează viața multor cetățeni ai Europei. Comisia tinde să fie cât mai deschisă și cât mai responsabilă vizavi de aceste hotărâri, informându-i pe cetățenii cu privire la orice subiect. Astfel, pe pagina de internet - www.europa.eu.int) pot fi accesate 1,5 milioane de documente privitoare la UE. Site-ul este actualizat în permanență, el cuprinde toate politicile Comisiei și conține diferite subiecte interactive, oferind multiple căi de identificare a informației solicitate:

Accesul la documente: Transparența este una din prioritățile Comisiei Europene. Astfel, publicul are acces nu doar la publicațiile oficiale, ci și la documentele interne. Oricine poate solicita prezentarea vreunui document ce ține de statutul său profesional, fără a motiva această cerere. Accesul poate fi limitat doar în cazul informațiilor care au clauza confidențialității sau care ar dăuna intereselor legale în proceduri de afaceri.

Întrebări și răspunsuri: Publicul poate contacta Comisia prin scrisori, telefon, fax sau e-mail, în una din cele 11 limbi ale UE (nota autorului: datele se referă la 2004. Astăzi în UE sunt vorbite 23 limbi). Comisia este obligată să răspundă în aceeași limbă, timp de 15 zile de la primirea scrisorii.

Cel mai simplu mod de a obține informații de la Comisie este cel telefonic sau prin e-mail, la adresa electronică www.europa.eu.int/europedirect.

Acesta este un serviciu special de prezentare a răspunsurilor concrete despre Comisie. De asemenea, el oferă și consultanță juridică.

Concluzii

Relațiile publice eficiente depind în cea mai mare măsură de voința politică, de gradul de democrație și de transparența promovate la cel mai înalt nivel.

Din cele expuse mai sus am constatat că:

Republica Moldova mai are multe restanțe în domeniul organizării relațiilor publice în administrația publică, în general și la capitolul „relații publice în AP on-line” în particular. Rămânerea în urmă poate fi sesizată și în procesul de comparație a site-urilor oficiale ale Republicii Moldova cu cele din România.

Imaginea organelor de administrație publică în rândul cetățenilor nu este una favorabilă și are tendință de deteriorare continuă, fenomen deosebit de îngrijorător în etapa actuală de reforme. Lipsa unui sistem de comunicare eficientă, inclusiv prin internet, dintre AP și cetățean este una din piedicile în calea reformelor eficiente în toate domeniile vieții economice, sociale și politice.

Comunicarea eficientă, transparența, libera circulație a informației, relațiile publice în AP - toate aceste trăsături esențiale ale unei societăți democratice necesită în Republica Moldova o reformă radicală, susținută de modificări legislative, de implementarea unor mecanisme moderne ale relațiilor publice, cu acoperire financiară adecvată din Bugetul de stat.

Transparența, deschiderea și corectitudinea în relațiile cu cetățeanul simplu trebuie să devină un *modus vivendi* pentru funcționarii publici de toate rangurile.

Și cetățenii de rând, și funcționarii trebuie să aibă posibilitatea de a căpăta cunoștințe în domeniul Relațiilor Publice moderne. În acest scop ULIM poate oferi o asistență substanțială atât cetățenilor, cât și instituțiilor AP.

Fără relații publice moderne și eficiente, înaintarea Republicii Moldova pe calea democrației, a bunăstării și transparenței, precum și lupta cu corupția nu vor da rezultate scontate.

⁶⁸ În serviciul popoarelor. Delegația comisiei Europene pentru Ucraina, Moldova și Belarus, Kiev, 2004, pagina 16.