ROLUL RELAŢIILOR PUBLICE ÎN ADMINISTRAREA PUBLICĂ LOCALĂ DIN REPUBLICA MOLDOVA

Daniela NICHITA

somp.daniela.nichita2020@gmail.com

CZU: 659.4:352(478)

The content of the article reflects the analysis of the role of public relations in the local public administration in the Republic of Moldova, the problems they face, but also the prospects of the future. Theoretical-empirical research denotes that the public administration is the result of the activity of an important number of people, who carry out their activity in the public space. Thus, the institution must always be well prepared to take concrete measures with direct and immediate effect.

Relaţiile publice participă la stabilirea unor conexiuni de încredere între diferite sisteme organizaţionale şi publicul-ţintă, prin strategiile pe care le dezvoltă. Relevanţa Departamentului Relaţii Publice din cadrul administraţiei publice locale rezidă în rolul de a informa cetăţenii despre toate evenimentele ce se derulează în comunitate. Astfel, relaţiile publice au o pondere esenţială în fortificarea relaţiilor administraţiei publice locale cu cetăţenii din localitate, contribuind la crearea unor legături de încredere cu publicul, facilitând realizarea unor relaţii interactive între diferite niveluri ale societăţii.

Societatea modernă, prin complexitatea organizaţională, nu ar putea funcţiona fără serviciul de relaţii publice. Prin urmare, relaţiile publice sunt un instrument inovativ şi eficace pentru a răspunde provocărilor cu care se confruntă societatea. Acestea pot ajuta la rezolvarea sau evitarea unor probleme, lansarea unei idei inovative etc.

Conceptul de relaţii publice este cunoscut încă din perioada antică. Filozofii greci Socrate, Platon şi Aristotel au fost cei care au conştientizat valoarea opiniei publice. Deşi se consideră o activitate relativ nouă, relaţiile publice moderne îşi fac apariţia pentru prima dată în secolul al XVIII-lea, dar sensul actual al conceptului se materializează pe parcursul secolului al XX-lea, activitatea propriu-zisă fiind iniţiată după 1900, iar actualmente domeniul cunoaşte o evoluţie spectaculoasă.

Relaţia dintre cetăţeni şi administraţia publică este cea mai importantă latură, dar şi un proces destul de dificil, deoarece implică profesionalism în relaţiile cu publicul, o desfăşurare cât mai rapidă a procedurilor administrative şi de informare în rândul populaţiei. Toate acestea necesită performanţă din partea angajaţilor administraţiei publice. Prin urmare, administrarea publică prin instituţiile sale asigură transparenţa, care este o componentă esenţială a exercitării voinţei publice. Transparenţa presupune acţiuni ce includ: „Informarea din oficiu a persoanelor asupra intereselor de ordin public, care urmează să fie dezbătute de autorităţile administraţiei publice centrale sau locale, precum şi asupra proiectelor de acte normative; consul-

tarea cetăţenilor şi a asociaţiilor legal constituite la iniţiativa autorităţilor publice, în procesul de elaborare a proiectelor de acte normative; participarea activă a cetăţenilor la luarea deciziilor administrative şi în procesul de elaborare a proiectelor de acte normative" [1].

Transparenţa este destul de importantă, în ce priveşte menţinerea echilibrului fiecărei părţi interesate, în vederea accesului la luarea deciziilor administrative. Pentru a păstra echilibrul şi a conduce cu succes instituţia publică, cetăţenii trebuie informaţi despre problemele şi alternativele optime în soluţionarea acestora. Instituţiile publice operează cu informaţii care pot fi clasificate în două categorii: informaţii publice şi informaţii la care accesul este limitat. Informaţiile cu acces limitat cuprind următoarele subcategorii: datele personale, informaţii clasificate, informaţiile privind activităţile comerciale sau financiare şi alte informaţii confidenţiale [1].

Suportul teoretic al cercetării are la bază atât realizările autorilor din Republica Moldova, cât şi ale celor străini. Remarcăm lucrările realizate de corpul profesoral al Academiei de Administrare Publică din Republica Moldova. În realizarea referenţialului bibliografic s-a optat pentru evaluarea unui spectru extins de surse. Contribuţii relevante în domeniu au adus: C. Coman [2], J. Habermas [3], D. Şerbănică [4]. Metodologia de cercetare aplicată [5] ţine de domeniul sociologiei, având drept suport abordarea cantitativ-calitativă. Analiza SWOT a fost utilizată în procesul de realizare a studiului de caz. Interviurile aprofundate au permis acumularea informaţiei de la specialiştii care gestionează serviciul relaţii publice în cadrul Consiliului Raional şi al Primăriei Căuşeni.

Datele empirice ne-au condus spre concluzia că specialiştii din domeniul relaţii publice contribuie la realizarea următoarelor obiective: asigurarea comunicării eficiente cu cetăţenii prin diverse surse şi metode de comunicare; scrierea comunicatelor de presă şi pregătirea informaţiilor pentru mass-media; răspunderea la solicitările de informare din partea mass-media; ajutorarea managerilor locali să comunice eficient cu publicul; menţinerea imaginii şi identităţii corporative a instituţiei; evaluarea programelor de publicitate şi promovare pentru a determina dacă sunt compatibile, cu eforturile de relaţii publice ale organizaţiei; estimarea intensităţii opiniei publice, a clienţilor, prin intermediul reţelelor de socializare; monitorizarea procesului de comunicare ce se derulează prin intermediul reţelelor de socializare. Pentru a gestiona coerent relaţiile publice în domeniu, specialiştii trebuie să cunoască şi să înţeleagă atitudinile şi preocupările cetăţenilor cu care interacţionează, pentru a menţine relaţii de cooperare cu aceştia.

Atribuţiile serviciului RP includ informarea cetăţenilor privitor la principalele activităţi ale administraţiei publice locale, inclusiv prin colaborarea în acest sens cu mass-media locală; anunţarea despre audierea cetăţenilor efectuată în teritoriu de către membrii Guvernului Republicii Moldova; înregistrarea persoanelor pentru audienţă la preşedintele şi vicepreşedintele raionului; întocmirea fişei de evidenţă şi control al solicitărilor şi controlarea, în conformitate cu legislaţia în vigoare, a soluţionării problemelor abordate; monitorizarea presei curente; participarea la audienţa efectuată

de preşedinte; organizarea şi desfăşurarea activităţilor de protocol; monitorizarea liniei directe de telefon „Relaţii cu publicul” etc.

„Un specialist în RP trebuie să fie un comunicator eficient şi să fie orientat spre interesul public. Specialiştii în relaţii publice trebuie să deţină bune abilităţi de comunicare, o abordare metodică pentru a găsi informaţii şi capacitatea de a lucra în medii stresante. Un profesionist PR trebuie să ştie cum să creeze şi să menţină reputaţia instituţiei publice. Ar trebui să deţină şi bune abilităţi de exprimare în scris, deoarece se necesită materiale scrise pentru comunicatele de presă; să planifice şi să direcţioneze programe, să strângă fonduri pentru organizaţia cu care lucrează. Acestea sunt calităţile de bază pe care orice persoană din relaţii publice ar trebui să le deţină.”(Interviu cu specialist RP, Căuşeni)

În baza rezultatelor analizelor teoretice şi a celor practice ne permitem să formulăm următoarele concluzii: relaţiile publice sunt un instrument eficace în comunicarea cu cetăţenii, dar şi o modalitate prin care se pot monitoriza şi soluţiona diferite probleme comunitare; specialiştii în RP sunt responsabili, buni comunicatori şi răspund provocărilor cu care se confruntă cetăţenii; mass-media locală răspunde necesităţilor de informare a cetăţenilor despre evenimentele şi activităţile curente de interes public; perioada de pandemie a modificat activitatea serviciului RP, determinându-l să aplice alte forme de comunicare, să devină mult mai flexibil şi receptiv la necesităţile comunitare.

Administraţia publică este o instituţie care-şi desfăşoară activitatea în spaţiul public. Pentru a-şi exercita eficient atribuţiile, are nevoie de un serviciu de relaţii publice, capabil de a construi un dialog cu cetăţenii, de a susţine transparenţa şi buna funcţionare a administraţiei publice în teritoriu.

Referinţe:

1. *Relaţia dintre cetăţean şi administraţia din Republica Moldova.* Disponibil:http://dspace.aap.gov.md/bitstream/handle/123456789/329/369-374.pdf?sequence=1&isAllowed=y [Accesat: 20.11.21]
2. COMAN, C. *Relaţii publice: Principii şi strategii*. Iaşi: Polirom, 2001. 178 p. ISBN: 973683-809-9
3. HABERMAS, J. *Sfera publică*. Bucureşti: Comunicare.ro, 2005. 387 p. ISBN: 973-711-069-2.
4. ŞERBĂNICĂ, D. *Relaţii Publice.* Bucureşti: ASE, 2003. 206 p. ISBN: 9738596165
5. BALAUR, O. Metode şi tehnici de cercetare în ştiinţele sociale. Disponibil:https://www.academia.edu/27674254/Metode_%C5%9Fi_tehnici_de_cercetare_%C3%AEn_%C5%9Ftiin%C5%A3ele_sociale [Accesat: 05.04.22]

Recomandat
***Tatiana SPĂTARU**, dr. hab., conf. univ.*