

**MANAGEMENTUL RELAȚIILOR PUBLICE ÎN ADMINISTRAȚIA  
PUBLICĂ DIN REPUBLICA MOLDOVA; DEPARTAMENTELE DE  
RP ȘI COMUNICAREA ONLINE**

**Conf. univ. dr. Ala MÎNDÎCANU**  
*ULIM, Chișinău, Rep. Moldova*

**Les relations publiques et les nouvelles technologies  
informationnelles**

**Étude de cas: La République de Moldavie /vs/ La Roumanie**

**Abstract:** *The 21<sup>st</sup> century can be rightfully entitled “the century of communication”. Today we could not by no means imagine a society without mobile phones, internet or else anything labeled as communication - as a process. The technical literature in the field defines communication as “the fundamental characteristic of the human being, expressing the universal element, and which is different from communication considered as a set of instruments, i.e. those proper tools, techniques and technologies that simplify and amplify the individual – group –oriented process of communication.*

**Keywords:** *public administration, management, image, transparenance*

**Résumé:** *Le XXI-ème siècle peut être nommé aussi le siècle de la communication. Il existe de nombreuses études et des travaux fondamentaux dans le domaine des relations publiques modernes. Dans la vision des spécialistes américains, 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.*

**Mots-clé:** *administration publique, management, image, transparenance*

## Introducere

Secolul al XXI-lea 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”<sup>1</sup>. 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 RP<sup>2</sup> 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 specialiștilor,<sup>3</sup> 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

---

<sup>1</sup> Voicu, Monica, Rusu, Costache, *ABC-ul comunicării manageriale*, Editura Danubius, 1998, pag.11.

<sup>2</sup> RP – de aici mai departe vom utiliza termenul de RP pentru definirea Relațiilor Publice

<sup>3</sup> Coman, Cristina, *Relațiile Publice. Principii și strategii*, Iași, Ed. Polirom, 2001.

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 departament clasic de relații publice<sup>1</sup>. 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 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.<sup>2</sup> Menționăm că “încrederea totală în APL” în noiembrie 2006 era de 7%<sup>3</sup>.

Asistăm, cu alte cuvinte, la o imagine în cădere liberă a APL, lucru care ar trebui să pună 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

---

<sup>1</sup> Stancu, V., Stoica, M., Stoica, A., *Relații publice - Succes și credibilitate*, București, Editura Concept Publishing, 1997, p. 142.

<sup>2</sup> <http://www.ipp.md/barometru1.php?l=ro&id=30>

<sup>3</sup> <http://www.ipp.md/print.php?l=ro&id=29&pl=ba>

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.Olșevski<sup>1</sup> 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

<sup>1</sup> [http://polbu.ru/olshevsky\\_consulting/ch58\\_i.html](http://polbu.ru/olshevsky_consulting/ch58_i.html)

exterior. Identificarea imaginii dorite stă la baza formulării obiectivelor de relații publice, de calitatea 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-backul, adică prin relația bilaterală dintre AP și public, adică cetățean. Și dacă față de activitățile “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.

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-Info<sup>1</sup>, 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,

---

<sup>1</sup> <http://www.acces-info.org.md/index.php?cid=165>

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 citesc astfel de literatură, determinând rămânerea noastră în urmă la capitolul accesul la informație și Relativi Publice eficiente.

În ceea ce urmează vom analiza paginile web ale unor instituții de AP sub aspectul comunicării lor cu publicul larg, metodologia comparativă 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 Moldova<sup>1</sup> 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 cu 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

---

<sup>1</sup> <http://www.presedinte.md/>

om de rând formează frecvent numerele respective pentru a se informa într-o problemă sau alta.

Site-ul Președintelui României, Traian Băsescu este [http://www.presidency.ro/?\\_RID=dep&id=3&\\_PRID=dep\\_pers](http://www.presidency.ro/?_RID=dep&id=3&_PRID=dep_pers)

O cu totul altă situație atestăm în site-ul Președintelui României, Traian Băsescu<sup>1</sup>. Aici există pagina “Departamentul de Comunicare Publică”, rubrica “Contacte”, adrese, telefoane și e-mailuri. Rubrica “Interactiv”<sup>2</sup> 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 Liberă<sup>3</sup> 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. Potrivit sursei citate, președintele Băsescu a răspuns în mai puțin de două ore, pe 18 aprilie, unei solicitări...” În acest sens Traian Băsescu poate servi drept exemplu de manager eficient al RP în AP<sup>4</sup>.

## Parlamentul

Site-ul oficial al Parlamentului Republicii Moldova [www.parlament.md](http://www.parlament.md)

În comparație cu site-ul Parlamentului<sup>5</sup>, 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 găsesc telefonul unui sau altui deputat – nici serviciul 1189 nu oferă astfel de informații, chiar dacă știu

---

<sup>1</sup> [http://www.presidency.ro/?\\_RID=dep&id=3&\\_PRID=dep\\_pers](http://www.presidency.ro/?_RID=dep&id=3&_PRID=dep_pers)

<sup>2</sup> [http://www.presidency.ro/?\\_RID=dep&id=3&\\_PRID=dep\\_pers](http://www.presidency.ro/?_RID=dep&id=3&_PRID=dep_pers)

<sup>3</sup> <http://www.romanialibera.ro/a95547/traian-basescu-in-carte-recordurilor.html>

<sup>4</sup> Analiza efectuată nu pretinde să acopere tot spectrul de utilizare a Relațiilor Publice, nici să constate că Președinții 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.

<sup>5</sup> [www.parlament.md](http://www.parlament.md)

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](http://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”<sup>1</sup> 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](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 Moldova<sup>2</sup> 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](http://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

<sup>1</sup> <http://www.senat.ro/PaginaPrincipala.aspx?b=0&adr=/pagini/telefoane%20utile/w-repertoar-tel.htm>

<sup>2</sup> [www.gov.md](http://www.gov.md)



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 Ministrului Administrației publice<sup>1</sup> are de toate – și telefon de încredere, și adrese de e-mail.

Adresa Ministerului:

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

<b>Nume, prenume</b>	<b>Funcția</b>	<b>Telefon</b>	<b>E-mail</b>
Vitalie Vrabie	Ministru	+373 22 200170	<a href="mailto:Vitalie.Vrabie@mapl.gov.md">Vitalie.Vrabie@mapl.gov.md</a>
Guznac Valentin	Viceministru	+373 22 200170	<a href="mailto:Valentin.Guznac@mapl.gov.md">Valentin.Guznac@mapl.gov.md</a>
Lilia Melnic	Consilier	+373 22 200173	<a href="mailto:Lilia.Melnic@mapl.gov.md">Lilia.Melnic@mapl.gov.md</a>
Valachi Valentina	Secretar	+373 22 200170	<a href="mailto:info@mapl.gov.md">info@mapl.gov.md</a>

#### **Direcția Relații cu Autoritățile Publice Locale**

Căruță Radu	Șef direcție	+373 22 200176	<a href="mailto:Radu.Caruta@mapl.gov.md">Radu.Caruta@mapl.gov.md</a>
Rusnac Vladimir	Șef-adjunct	+373 22 200186	<a href="mailto:Vladimir.Rusnac@mapl.gov.md">Vladimir.Rusnac@mapl.gov.md</a>
Duca Adrian	Consultant principal	+373 22 200187	<a href="mailto:Adrian.Duca@mapl.gov.md">Adrian.Duca@mapl.gov.md</a>
Căun Victor	Consultant	+373 22 200188	<a href="mailto:Victor.Caun@mapl.gov.md">Victor.Caun@mapl.gov.md</a>
Zaharia Grigore	Consultant	+373 22 200189	<a href="mailto:Grigorie.Zaharia@mapl.gov.md">Grigorie.Zaharia@mapl.gov.md</a>

#### **Direcția Juridică și Control Administrativ**

Sereda Radu	Șef direcție	+373 22 200177	<a href="mailto:Radu.Sereda@mapl.gov.md">Radu.Sereda@mapl.gov.md</a>
Smali Alina	Șef-adjunct	+373 22 200180	<a href="mailto:Alina.Smali@mapl.gov.md">Alina.Smali@mapl.gov.md</a>
Beglița Valentin	Consultant superior	+373 22 200181	<a href="mailto:Valentin.Beglita@mapl.gov.md">Valentin.Beglita@mapl.gov.md</a>
Cucoș Emil	Consultant	+373 22 200182	<a href="mailto:Emil.Cucos@mapl.gov.md">Emil.Cucos@mapl.gov.md</a>
Cracan Vasile	Consultant	+373 22 200183	<a href="mailto:Vasile.Cracan@mapl.gov.md">Vasile.Cracan@mapl.gov.md</a>

#### **Direcția Administrativ-Financiară și Resurse Umane**

Tomșa Silva	Șef direcție	+373 22 200175	<a href="mailto:Silvia.Tomsa@mapl.gov.md">Silvia.Tomsa@mapl.gov.md</a>
Lipcan Diana	Șef-adjunct	+373 22 200185	<a href="mailto:Diana.Lipcan@mapl.gov.md">Diana.Lipcan@mapl.gov.md</a>
Petrov Anastasia	Consultant superior	+373 22 200174	<a href="mailto:Anastasia.Petrov@mapl.gov.md">Anastasia.Petrov@mapl.gov.md</a>

Secția Relații Internaționale, Integrare Europeană și Dezvoltare Regională

Candu Lucia	Șef Secție	+373 22 200178	<a href="mailto:Lucia.Candu@mapl.gov.md">Lucia.Candu@mapl.gov.md</a>
Lutenco Ana	Consultant	+373 22 200179	<a href="mailto:Ana.Lutenco@mapl.gov.md">Ana.Lutenco@mapl.gov.md</a>

Telefon de încredere: 214111

<sup>1</sup> <http://www.mapl.gov.md/index.php?ID=5>

Lista instituțiilor din subordinea Ministerului Administrației Publice  
Locale:

	<b>Cod</b>	<b>Telefon de contact</b>	<b>Șeful</b>
Direcția teritorială control administrativ Bălți	231	2-30-56	Mahu Octavian
Direcția teritorială control administrativ Cahul	299	3-10-95	Micinski 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)<sup>1</sup>.

### **Pagina web a Guvernului României<sup>2</sup>**

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:

<sup>1</sup> Lucrarea a fost scrisă în perioada 20-29 mai 2007.

<sup>2</sup> [www.gov.ro](http://www.gov.ro)

## Contact

## Guvernul României

Piata Victoriei nr. 1, sector 1 , Bucuresti

Telefon: +40-21-314 34 00, 319 15 64

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 Europene<sup>1</sup>: „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](http://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](http://www.europa.eu.int/europedirect). Acesta este un serviciu special de prezentare a răspunsurilor concrete despre Comisie. De asemenea, el oferă și consultanță juridică.

---

<sup>1</sup> În serviciul popoarelor. Delegația comisiei Europene pentru Ucraina, Moldova și Belarus, Kiev, 2004, pagina 16.

## 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.

Imagina organelor de administrație publică în rândul cetățenilor nu este una favorabilă și are tendința 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.