

DOI: <https://doi.org/10.53486/sstc2024.v2.37>
CZU: 316.77:[35.08:347.176.1](498)

ASPECTS REGARDING THE ROLE OF COMMUNICATION BETWEEN PUBLIC OFFICIALS AND CITIZENS IN ROMANIAN INSTITUTIONS

ASPECTE PRIVIND ROLUL COMUNICĂRII ÎNTRE FUNCȚIONARI PUBLICI ȘI CETĂȚENI ÎN INSTITUȚIILE DIN ROMÂNIA

GHEORGHESCU (GHERMAN) Elena Ionela, studentă
Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia, Romania, Alba Iulia,
Str. G.Bethlen nr.5
ionelagherman19@yahoo.ro

PLEȘA Andreea, studentă
Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia, Romania, Alba Iulia,
Str. G.Bethlen nr.5
aplesa726@gmail.com

Abstract: *The communication between public officials and citizens is the engine that drives society; therefore, it should be as clear as possible so that all citizens can understand what is happening within the society they live in. It should be transparent to avoid misunderstandings, as these often lead to disputes between social groups, and also as up-to-date as possible to prevent erroneous information from reaching the citizens and to ensure the proper functioning of society. In this document, we wanted to highlight these aspects, as well as their importance in creating a closely linked relationship between public officials and citizens.*

Cuvinte cheie: *comunicare, cetățeni, funcționari publici, instituții, societate*

JEL CLASSIFICATION: H83, J58

INTRODUCERE

Comunicarea publică poate fi considerată drept o comunicare formală care vizează schimbul și îmbunătățirea informațiilor de utilitate socială și menținerea relațiilor sociale, responsabilitatea pentru aceasta revenind instituțiilor publice.

Comunicarea între funcționarii publici și cetățeni în instituțiile din România reprezintă un aspect important pentru buna funcționare a administrației publice și pentru relația de încredere între stat și societate. Această comunicare nu doar facilitează schimbul de informații și soluționarea problemelor, ci și consolidează transparența și responsabilitatea în procesul decizional. Pe de o parte, cetățenii au dreptul să fie informați corect și complet despre serviciile și procedurile oferite de instituțiile publice, să-și exprime opinii și să-și prezinte sugestiile și reclamațiile în mod deschis și fără constrângeri. Pe de altă parte, funcționarii publici au responsabilitatea să ofere răspunsuri clare și prompte, să se asigure că comunicarea este accesibilă pentru toți cetățenii, indiferent de nivelul lor de educație, să demonstreze respect și profesionalism în interacțiunile lor.

CONȚINUTUL DE BAZĂ

1. IMPORTANȚA COMUNICĂRII PUBLICE ÎN ADMINISTRAȚIA PUBLICĂ

În administrația publică există mai multe tipuri de comunicare: verbală, nonverbală, internă, externă, internațională, pedagogică, interculturală. Comunicarea publică se referă la împărtășirea și schimbul de informații de utilitate publică, precum și la menținerea coeziunii sociale. Este dificil să

se stabilească un raport între funcționarul public și cetățeni, deși ideea esențială a comunicării se rezumă la "a înțelege și a fi înțeles". Comunicarea publică prezintă o serie de particularități în funcție de scopul și rolul său.¹⁴

2. CANALE, FUNCȚII ȘI INSTRUMENTE DE COMUNICARE ÎN ADMINISTRAȚIA PUBLICĂ

Comunicarea publică se desfășoară pe orizontală și verticală, fiind un proces bilateral. Există mai multe canale și modalități de realizare a comunicării publice: radio, canale de televiziune, poștă electronică, broșuri specializate, discursuri, mese rotunde, ziare, avizoare etc. Atunci când un mesaj este repetat prin mai multe canale de comunicare, practica demonstrează că va fi înțeles mai bine, implicând schimbul de înțelesuri și opinii.

Prin întreaga lor activitate, autoritățile publice urmăresc satisfacerea interesului general al populației, iar instituțiile administrației publice au obligația să se apropie de membrii comunităților locale și să mențină un contact permanent cu aceștia, lucru care poate fi realizat prin intermediul funcțiilor comunicării, cât și al instrumentelor de comunicare.¹⁵

Funcțiile comunicării în administrația publică sunt:

- **De a informa** aducerea la cunoștință a informațiilor de natură administrativă și punerea acestora în valoare.
- **De a asculta** întrebările și nevoile cetățeanului.
- **De a contribui** la asigurarea relaționării sociale.
- **Transmiterea mesajelor și pozițiilor politice** ale administrației publice către public și media.
- **Gestionarea situațiilor de urgență sau de criză**, furnizând informații actualizate și îndrumări către cetățeni în timp ce menține ordinea și siguranța publică.

Instrumentele de comunicare în administrația publică includ:

- **Internetul:** permite schimbul de informații în două sensuri, cu eficiență și fără costuri mari.
- **Website-urile:** pentru promovarea activității și rezolvarea problemelor cetățenești.
- **E-mail:** pentru transmiterea de informații oficiale cu caracter personal și individual
- **Semnătura electronică:** asigură autenticitatea și integritatea documentelor electronice, eliminând necesitatea documentelor tipărite și semnate manual, acestea putând fi transmise mai rapid către cetățean.

3. EVALUAREA CALITĂȚII SERVICIILOR PUBLICE

Calitatea comunicării și cea a serviciilor publice din România sunt evaluate de către cetățeni doar în instituțiile publice spitalicești în care s-a dezvoltat un mecanism de feedback al pacientului. Mecanismul reprezintă ansamblul de măsuri și de proceduri care au drept obiectiv evaluarea satisfacției pacienților referitor la serviciile medicale primite în cadrul spitalelor publice prin analiza răspunsurilor oferite de pacienți cu privire la calitatea serviciilor, respectarea drepturilor pacienților și conduita morală a cadrelor medico-sanitare.¹⁶ Însă acest mecanism ar trebui să fie implementat în toate instituțiile publice din România, întrucât în acest mod se poate observa calitatea serviciilor, modul în care sunt gestionate problemele cetățenilor, dacă personalul din instituții este pregătit să răspundă acestor probleme, precum și modul în care funcționarii răspund solicitărilor primite de la cetățeni. Acest mecanism nu doar că ar evalua satisfacția cetățenilor, ci ar ajuta și la îmbunătățirea serviciilor oferite de instituțiile publice.

4. IMPLICAREA CETĂȚENILOR ÎN PROCESUL DECIZIONAL

În democrațiile consolidate din centrul și vestul Europei, implicarea activă a cetățenilor în viața publică reprezintă o tradiție și o piatră de temelie în funcționarea acestor state. În societățile din Europa de Sud-Est, precum România, implicarea cetățenilor în viața publică este una foarte redusă,

¹⁴ (Cojocariu)

¹⁵ (Stancu)

¹⁶ (Toma)

de multe ori limitată la ziua în care aceștia își manifestă opțiunea politică prin vot. Cunoașterea drepturilor și a modalităților prin care cetățenii își pot responsabiliza aleșii, pentru ca aceștia să acționeze conform interesului public, reprezintă încă o necesitate. Consolidarea democrației participative presupune existența unui dialog permanent și susținut între cetățean și alesul său, nu numai în perioada premergătoare fenomenului electoral, ci mai ales pe întreaga durată a mandatului acestuia, cetățeanul fiind implicat activ în procesul de luare a deciziilor prin consultarea sa permanentă.¹⁷ Noi, cetățenii români, ar trebui să luăm drept exemplu de urmat acest model de democrație, care în mod evident funcționează în țările din centrul și vestul Europei, și să începem să îl promovăm și să îl folosim și în țara noastră, întrucât degeaba ar încerca funcționarii și instituțiile să ne ceară un feedback, atât timp cât pe noi nu ne interesează să ne implicăm în problemele țării și să găsim soluții alături de administrația publică.

5. ROLUL COMUNICĂRII ÎN CONSOLIDAREA AUTORITĂȚII PUBLICE

Prin procesul de comunicare autoritatea publică are ca scop să își întărească imaginea proprie, să creeze un climat de încredere și simpatie din partea cetățenilor, să îi atragă pe aceștia și să inițieze un dialog, să le cunoască cerințele și problemele personale.¹⁸

Acest proces se bazează pe o relație de interdependență între trei elemente importante: comunicare, devotament (sau loialitate) și încredere în domeniul public social. Această interdependență a făcut obiectul studiului lui Zeffane, Tipu și Ryan din care se poate concluziona că legătura între cele trei este strânsă, dar relația dintre comunicare și încredere este de departe cea mai puternică, urmată de cea dintre încredere și loialitate. Mai departe autorii argumentează pe baza rezultatelor că ceea ce a scăpat atenției altor cercetători este faptul că încrederea este în centrul ecuației și că doar prin încredere se formează sentimentul de loialitate și devotament.¹⁹

Printr-o comunicare eficientă se pot evita neînțelegerile care adesea sunt la baza sentimentelor de lipsă de încredere. Recomandarea autorilor pentru toate persoanele în funcții de conducere este să învețe că încrederea nu se întâmplă doar, de la sine, ci ea este construită și menținută prin comunicare eficientă.²⁰

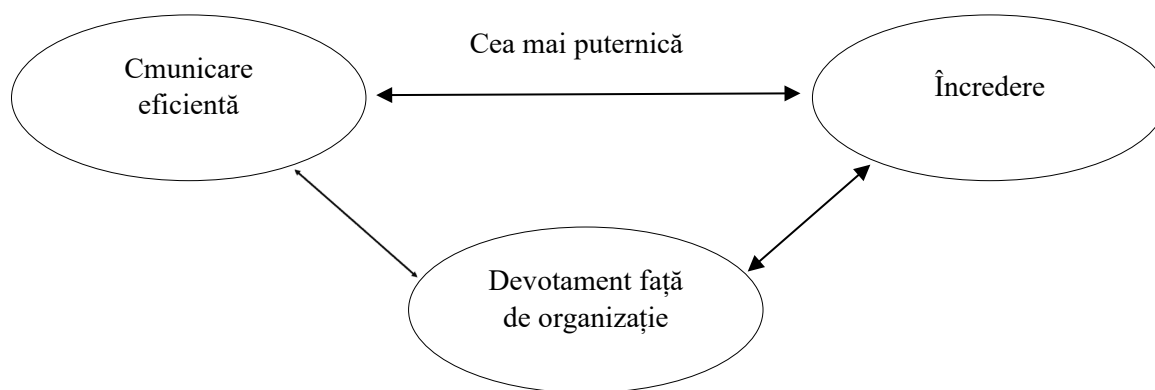


Figura 1: Schema relației dintre comunicarea eficientă, încredere și devotament într-o organizație

Sursa: adaptat după Zeffane, Tipu și Ryan (2011)

¹⁷ (Kanovici)

CONCLUZII

În concluzie, comunicarea dintre funcționarii publici și cetățeni în instituțiile publice din România este esențială pentru buna funcționare a societății și pentru menținerea încrederii cetățenilor în administrația publică. Această comunicare trebuie să fie susținută și alimentată de ambele părți, astfel să se creeze un echilibru fundamental, care să unească ideile și convingerile acestor extreme. Doar prin menținerea unui dialog permanent între cetățeni și autorități vom putea să ne rezolvăm problemele în cel mai eficient mod, să eliminăm ineficiențele și nemulțumirile, contribuind astfel cu toții la un mediu mai prietenos de activitate și, în final, la dezvoltarea societății și a administrației.

BIBLIOGRAFIE

1. Călin Ghiolțan, Anamaria Morar, „Comunicarea între cetățean și administrația publică locală.” *Revista Transilvană de Științe Administrative* 2021: 32-50.
2. Cojocariu, Venera Mihaela. *Teoria și metodologia instruirii*. București: Ed. Didactica și Pedagogica, 2002.
3. Jianu, E., Ciobanu, N. și Ciobotă, R. „Techniques and Methods to Improve the Communication Channels in Modern Public Administration.” *Procedia – Social and Behavioral Sciences* (2013): 174-179.
4. Kanovici, Adrian-Lucian. „Implicarea cetățenilor în procesul decizional în contextul crizei economice.” *Revista de economie socială* 2013: 13-14.
5. Stancu, S. *Relatii Publice și Comunicare*. București: Ed. Teora, 2006.
6. Toma, Sandra-Ioana. „Mecanismul de feedback al pacientului în spitalele publice.” *Revista de Achiziții publice* Ianuarie 2017.
7. Zeffane, R., Tipu, S.A. și Ryan, J.C. „Communication, Commitment and Trust: Exploring the Triad.” *International Journal of Business and Management* (2011): 77-87.

Coordonator Științific: cof.univ.dr. DRAGOLEA Larisa
Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia, Romania, Alba Iulia,
Str. G.Bethlen nr.5
Telefon: + 40258812630
e-mail: larisadragolea@uab.ro

¹⁸ (Jianu)

¹⁹ (Călin Ghiolțan)

²⁰ (Zeffane)