

## **AUDIENȚA PUBLICĂ – INSTRUMENT DE COMUNICARE CU PUBLICUL ÎN CADRUL INSTITUȚIILOR PUBLICE**

*Alina LEVIȚCHI*

Acest articol are drept scop actualizarea și evidențierea rolului audierilor publice care reprezintă, după cum prevede legislația Republicii Moldova, toate instituțiile publice care trebuie să aibă o relație cât mai transparentă cu cetățeanul și să pună la dispoziția acestuia mai multe metode de comunicare directă. Dintre metodele de comunicare cu privire la asigurarea transparenței decizionale, cetățenii se pot adresa direct reprezentanților administrației publice locale prin intermediul audiențelor, dezbateri publice, ședințe și mese rotunde cu grupuri de experți și alte forme de consultare directă sau indirectă capabile să asigure cetățenilor dreptul la libertatea de a primi și de a comunica informații, dar se pot adresa și în scris, prin intermediul petițiilor.

Primordialitatea accesului la informație este legată nemijlocit de necesitatea creării unui mecanism eficient al informării publicului privind problemele de interes deosebit. În acest scop, locuitorii care doresc să se înscrie în audiență la primar, respectiv viceprimar sau secretarul Consiliului, trebuie să parcurgă câteva etape. Astfel, pentru înscrierea la audiență, solicitantului i se înmânează spre completare o cerere, unde se vor menționa în mod obligatoriu datele personale, precum și motivul pentru care dorește audiență. După completare, cererea se înregistrează în registrul de intrare – ieșire, iar solicitantul va fi informat cu privire la data audienței. De procesul de înscriere în audiență este responsabil specialistul pentru relații cu publicul al Primăriei, care efectuează înscrierea prealabilă și prezintă anual un raport privind asigurarea transparenței decizionale în cadrul autorității publice locale, care reflectă următorii indicatori:

- numărul total al audierilor desfășurate;
- conținutul problemelor abordate;
- numărul total al chestiunilor clarificate și recomandărilor primite [1].

Astfel, pe parcursul desfășurării audienței publice, se realizează o comunicare directă și personalizată, alegerea celui mai bun instrument de comunicare pentru a realiza audiențele publice constituie un aspect important al strategiei de comunicare. Modul în care se comunică este selectat în dependență de eficacitatea acesteia față de publicul țintă, adică în funcție de statutul și problema cetățeanului care s-a adresat.

Comunicarea atât prin scopul său general, cât și prin maniera specifică în care se realizează, este considerată ca fiind necesară în orice instituție publică și la orice nivel, influențând benefic la crearea unui climat de încredere și simpatie în cadrul propriului personal și în cadrul publicului.

Într-o altă ordine de idei, mesajele-cheie care sunt transmise prin intermediul audiențelor publice de către autoritatea locală exprimă, în esența lor, respectarea prevederilor legale. În cadrul audiențelor organizate nu vor fi încălcate principiile privind:

- nediscriminarea persoanelor audiate;
- gestionarea transparentă și controlată a timpului rezervat audiențelor publice;
- alegerea soluției optime în favoarea cetățeanului, cu excepție cazurilor prevăzute de lege [2].

Deci, dacă problemele pentru care se solicită audiență nu țin de competența Primăriei, funcționarul îi oferă cetățeanului minimul de informații pentru orientarea către instituțiile abilitate pentru rezolvarea problemei în cauză. Comparativ cu nivelul administrativ local, unde înscrierea în audiențe are loc în baza fișei de audiență, la nivel administrativ local nu se practică multe formalități de înscriere, cetățeanul fiind informat la momentul înregistrării cererii sale în registrul de intrare-ieșire despre data și locul unde va fi primit în audiență. În cazul în care, din diferite motive, data audienței se modifică, specialistul în Relații Publice are sarcina de a informa prin mijloace publice amânarea survenită. Ca suport informativ, Primăria folosește mijloacele mass-media locale, și anume publicarea anunțului privind modificarea datei audiențelor, dar de asemenea, se pot afișa anunțuri și pe panoul informativ amenajat la sediul Primăriei.

Cu toate acestea, în Republica Moldova, adresările cetățenilor parvenite în cadrul Primăriei se analizează sistematic, se generalizează rezultatele examinării lor și se prezintă în ședință. Procedura de examinare constă în acordarea de către specialistul competent în termeni rezonabili a răspunsului privind executarea cererii de către autoritatea locală [3].

Trebuie de menționat faptul că audiențele publice pentru cetățeni sunt organizate gratis, solicitantul nu trebuie să achite o anumită taxă de participare, aceasta fiind o încălcare gravă a prevederilor legislației.

Totodată, trebuie de precizat că, la momentul actual, audiența publică se practică și la nivelul domeniilor funcționale din cadrul primăriei, dar acestea se organizează doar la solicitarea cetățeanului, neavând un program stabil de înscriere în audiență. Față de ceilalți ani, în prezentul mandat, primarul a aplicat un nou tip de audiențe: audiențele în teritoriu.

Astfel de audiențe au avut loc în majoritatea sectoarelor din localitate, unde cetățenii și-au putut exprima public problemele cu care se confruntă în sectorul în care locuiesc, primarul fiind dispus să examineze problema pe loc. Acest tip de audiențe publice s-a bucurat de succes încă de la început, numărul solicitanților fiind foarte mare. Fiecare dintre aceștia au avut posibilitatea să adreseze întrebări autorității locale. Audiențele în teritoriu,

după spusele primarului, vor fi reluate în fiecare an, Primăria având posibilitatea de a monitoriza, de a afla direct și în mod transparent de la locuitorii satului situația din fiecare zonă în parte [4].

*Concluzionând* asupra acestei perspective privind comunicarea dintre actorii sociali și autoritatea publică locală, putem spune că audiențele publice organizate în cadrul Primăriei surprind felul în care diferitele contexte ale acestei situații influențează sensul comunicării, iar explicarea acestui sens duce la înțelegerea originii comportamentului actorilor implicați, fie merge vorba de publicul larg, fie despre reprezentanții mass-media.

***Referințe:***

1. RĂDULESCU, C. *Suport de curs. Comunicare și relații publice*, 2007.
2. ZENOR, P. *Comunicarea publică*. București: Institutul European, 2003.
3. Legea privind administrația publică locală nr. 436-XVI din 28 decembrie 2006. În: *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, nr. 32–35/116 din 09 martie 2007.
4. CIOARIC, V. *Relațiile Administrației Publice Locale cu publicul*. Chișinău: Organizația Obștească „Raza Soarelui”, 2000.