

Rezumatul tezei de doctorat

Practici ale comunicării instituționale în administrația publică locală

Doctorand: Ana Elena Ranta

Cuprins:

Introducere

I. Aspecte generale privind noțiunea de comunicare

- 1.1 Termenul și noțiunea de comunicare
- 1.2. Elementele procesului de comunicare
- 1.3. Modele ale comunicării
- 1.4. Funcțiile și principiile comunicării
- 1.5. Funcțiile comunicării în administrația publică
- 1.6. Tipuri sau forme ale comunicării relevante pentru activitatea administrație publice
 - 1.6.1. Principalele forme ale comunicării
 - 1.6.2. Formele comunicării, după direcția în care se realizează comunicarea
 - 1.6.3. Formele comunicării după modul de transmitere a mesajului
 - 1.6.4. Formele comunicării după canalul de transmitere (modul de desfășurare a acesteia)

II. Aspecte privind specificitatea proceselor de comunicare realizate de către autorități și instituții publice

- II.1. Delimitări conceptuale: administrație publică, autoritate publică, instituție publică, mijloace de acțiune ale administrației publice, capacitatea administrativă
- II.2. Aspecte comunicaționale în procedura de emitere a actelor administrative
- II.3. Aspecte privind rolul și importanța comunicării publice și comunicării instituționale ca principale forme de comunicare în practica autorităților administrației publice
 - II.3.1. Comunicarea publică
 - II.3.2. Comunicarea instituțională
- II.4. Relațiile publice în context administrativ – mijloace de realizare a comunicării instituționale. Relațiile cu cetățenii. Relațiile cu presa. Structuri cu rol de informare
 - II.4.1. Definirea conceptului de relații publice. Delimitări conceptuale
 - II.4.2. Rolul și funcțiile activităților de relații publice
 - II.4.3. Activitățile de relații publice și modalitatea de realizare a acestora....
 - II.4.4. Structuri specializate cu rol în activitatea de relații publice și relații cu publicul în sistemul administrației publice
- II.5. Comunicarea și cultura organizațională
- II.6. Bariere ale comunicării în administrația publică
- II.7. Aspecte privind relația de comunicare a administrației publice cu presa

III Obligațiile legale de comunicare în sarcina autorităților administrației publice – cadru al realizării comunicării instituționale

- III.1. Comunicarea autorităților administrației publice în realizarea activităților de informare
 - III.1.1. Definirea conceptelor de bază: informația și accesul la informație
 - III.1.2. Activitatea de informare a autorităților în ceea ce privește activitatea

administrativă (actele emise sau adoptate și inițiativele și proiectele de pe agenda instituțională)

III.1.2.1. Comunicarea și publicarea actelor administrative emise sau adoptate

III.1.2.2. Aducerea la cunoștința publică a inițiativelor și proiectelor de pe agenda instituțională

III. 2. Petiția - cadrul comunicării dintre cetățeni și autorități și instrument de bază în relația cetățenilor cu autoritățile publice

III.3. Accesul liber la informațiile de interes public

III.3.1. Reglementări de bază privind liberul acces la informații

III.3.2. Principii care stau la baza reglementării privind asigurarea liberului acces la informații de interes public

III.3.3. Reglementarea privind liberul acces la informațiile de interes public

III.3.4 Tipuri de informații și modalități de acces

III.3.5. Accesul mijloacelor de informare în masă la informațiile de interes public

III.3.6. Aspecte ce privesc normele de aplicare ale legii 544/2001

III.3.7 Aspecte practice privind implementarea Legii nr. 544/2001 de către autoritățile administrației publice locale

III.4. Comunicarea autorităților administrației publice în îndeplinirea obligațiilor de asigurare a transparenței.

III.4. Valențele transparenței

III.4.2. Principiul transparenței – cadru al relației dintre administrație și mediul extern și de bună guvernare

III.4.3. Contextul adoptării principiului transparenței. Nevoia de transparență și rolul acestui principiu în administrația publică

III.4.4. Transparența procesului bugetar

III.4.5. Cadrul legal privind transparența decizională

III.4.5.1. Contextul adoptării Legii nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică

III.4.5.2. Scopul, principiile și destinatarii Legii numărul 52 din 2003 privind transparența decizională în administrația publică

III.4.5.3. Avantajele legii privind transparența decizională

III.4.5.4. Proceduri impuse autorităților publice cu privire la participarea cetățenilor la procesul de elaborare a actelor normative

III.4.5.5. Participarea cetățenilor la procesul de luare a deciziilor administrative

III.4.5.6. Acțiuni în cazul lipsei de transparență decizională

III.4.6. Aspecte practice privind implementarea Legii nr. 52/2003 privind transparența decizională

IV. Cercetare privind evaluarea practicilor de comunicare ale autorităților administrației publice locale

IV.1. Designul cercetării

IV.2. Selecția metodelor și tehnicilor de cercetare. Aspecte privind cercetarea sociologică

IV.3. Aplicarea instrumentelor de cercetare (colectarea datelor)

IV.4. Analiza și interpretarea datelor

IV.4.1. Interpretarea rezultatelor obținute în urma aplicării grilei de analiză a paginilor web

IV.4.2. Evaluarea paginilor web ale Consiliilor județene din România

	IV.4.3. Analiza informațiilor obținute prin aplicarea interviului semi-structurat
	IV.5. Limitele cercetării
	IV.6. Direcții de cercetare
	IV.7. Concluziile cercetării
V.	Concluzii generale și propuneri.....
	Bibliografie.....
	Anexe.....

Cuvinte cheie: comunicare instituțională, informare publică, transparență decizională, practici instituționale de comunicare, obligații legale de comunicare, relații de comunicare ale administrației cu diverse categorii de public.

Rezumat

În prezenta lucrare ne-am ocupat de comunicarea instituțională a administrației publice locale, ca formă globală de comunicare care cuprinde în același timp comunicarea internă și externă a instituției, accentuând aspectele legate de comunicarea cu mediul extern autorităților. Practicile sau activitățile care se subsumează comunicării instituționale au ca obiect să informeze, să prezinte instituția, să raporteze ansamblul activităților și rezultatelor sale și să-și afirme identitatea și imaginea.

Realizarea cercetării a fost ghidată în vederea realizării scopului general, și anume, evaluarea perspectivei instituțiilor administrației publice locale asupra comunicării instituționale.

Obiectivele de cercetare care au ghidat realizarea acesteia, în general, precum și alegerea metodelor, construirea instrumentelor de cercetare și sintetizarea rezultatelor sunt:

O1. Evaluarea nivelului în care autoritățile își îndeplinesc obligațiile minimale care rezultă din setul de reglementări care impun realizarea unor activități de comunicare.

O2. Evaluarea măsurii în care, instituțiile administrației publice locale, conștientizând importanța comunicării în îndeplinirea misiunii sale dezvoltă practici instituționale de comunicare, demonstrând o atitudine proactivă.

O3. Identificarea particularităților activităților de comunicare instituțională în contextul dat al tipologiei autorităților administrației publice locale supuse analizei.

O4. Elaborarea și propunerea unor modele de instrumente utile în ceea ce privește îmbunătățirea proceselor de comunicare în instituțiile administrației publice locale

Întrebări de cercetare și ipoteze:

a. Ipotezele cercetării:

Ipoteza 1A: Autoritățile administrației publice locale, prin intermediul paginilor web, își îndeplinesc obligațiile care rezultă în conformitate cu Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public.

Ipoteza 1B: Consiliile Județene din România asigură un nivel de accesibilitate ridicat al informațiilor de interes public comunicate din oficiu prin intermediul paginilor web.

Ipoteza 2: Pagina web este un instrument de comunicare prin intermediul căreia administrația publică locală asigură transparența activității, arătând interes pentru informarea și implicarea cetățenilor în procesul decizional, în conformitate cu obligațiile instituite de Legea nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică, în special.

Ipoteza 3: Prin intermediul paginilor web autoritățile administrației publice locale facilitează procedura de petiționare și inițierea procedurilor de eliberare a diferitelor tipuri de acte sau documente.

b. Interogații de pornire (Întrebări de cercetare). În vederea realizării dimensiunii calitative a studiului propun următoarele întrebări de cercetare:

Întrebările de cercetare:

1. Care sunt funcțiile și finalitatea comunicării administrației publice locale, relevate de practica instituțională (să informeze, să se informeze, să-și stabilească agenda instituțională, să promoveze, să determine participarea, să obțină suportul în fundamentarea deciziilor și în implementarea lor, să consulte publicul)?
2. Care sunt aspectele practice ale raporturilor instituționale în care participă autoritățile administrației publice locale și efectele acestora?
3. Ce sunt factorii care influențează dezvoltarea practicilor instituționale de comunicare și care sunt principalele obstacole care apar în desfășurarea demersurilor instituționale de comunicare?
4. Care este practica instituțională în ceea ce privește organizarea activităților de comunicare (internă și cu mediul extern) și a utilizării rezultatelor acesteia?

În cercetarea acestor aspecte, am cules și am analizat două tipuri de informații, și anume: informații obținute prin aplicarea unei grile de analiza a paginilor web ale autorităților administrației publice locale și informații obținute prin realizarea unor interviuri cu funcționari publici cu atribuții legate de comunicarea instituțională.

Am ales să analizăm site-urile autorităților, dată fiind accesibilitatea acestui instrument de comunicare instituțională în contextul în care interesul și accesul populației la utilizarea acestuia, ca modalitate de informare, este în continuă creștere. În construirea grilei de analiza

a utilizării paginilor web am luat în considerare prevederile legale care conțin referiri la activități de publicare sau aducere la cunoștința publică aplicând un model complex analiză a nivelului implementării acestor prevederi, în principal, având în vedere prevederile Legii nr. 544/2001 privin liberul acces la informațiile de interes public și prevederile Legii nr. 52/2003 privind transparența decizională. Distinct de acest model de analiză, am construit un model de evaluare a accesibilității informațiilor de interes public pe care autoritățile trebuie să le comunice din oficiu, potrivit legii, pe care l-am aplicat paginilor web ale consiliilor județene din România, ca grup omogen de autorități.

Considerând că analiza modalității în care autoritățile comunică prin intermediul site-ului ca instrument instituțional de comunicare nu este suficientă pentru a concluziona asupra importanței pe care administrația publică locală o acordă comunicării instituționale în activitatea proprie, am realizat o serie de interviuri pentru a identifica, prin intermediul unor exemple concrete oferite de către funcționarii intervievați, argumente în acest sens.

Scopul utilizării acestei metode constă în identificarea exemplurilor de practici ale comunicării instituționale, pentru a ilustra faptul că activitatea de comunicare este o componentă importantă a activității administrației publice, având o valoare instrumentală în raport cu activitățile realizate de către administrație în îndeplinirea misiunii proprii. Pe de altă parte, considerăm că prin intermediul acestui instrument vom identifica activități de comunicare instituțională realizate de către autorități, care relevă depășirea în practică a obligațiilor cu conținut de comunicare prevăzute de lege.

În construirea ghidului de interviu și ulterior în aplicarea acestuia am plecat de la componentele comunicării instituționale precizate în literatura de specialitate – activitatea de informare ca obligație legală, informarea civică (sau publică), relațiile de comunicare cu utilizatorii serviciilor, relațiile de comunicare cu diferite categorii de parteneri instituționali (alte autorități locale, servicii subordonate, mass-media), activități de comunicare în scop de promovare a serviciilor, imaginii, parteneriatelor sau proiectelor.

În ceea ce privește analiza site-urilor realizată prin intermediul grilei de analiză, în prima parte a analizei ne-am concentrat asupra asigurării de către autorități a accesului la informațiile de interes public, respectiv a celor nouă categorii de informații de interes public, pentru a căror aducere la cunoștința publică, Legea nr. 544/2001 face referințe la pagina de internet proprie. Pe baza datelor obținute pentru fiecare categorie de informații putem concluziona că într-o măsură mai mare, cele nouă categorii de informații se regăsesc pe site-ul consiliilor județene și a primăriilor din municipiile reședință de județ, nivelul scăzând în cazul municipiilor (altele decât municipiile reședință de județ), orașelor și a comunelor. Astfel,

putem concluziona că pagina de internet este un instrument important pentru realizarea accesului la informațiile de interes public, în special pentru autoritățile care organizate la nivel județean sau municipal, situație în care autoritățile realizează activități de informare pentru colectivități mai largi de beneficiari, astfel răspunzând nevoii de informare a unui număr mai mare de persoane. În acest context, considerăm că în cadrul colectivităților județene sau municipale, structura populației este mai diversificată, este caracterizată printr-un interes crescut pentru informarea prin mijloace electronice și beneficiază, în același timp, într-o mai mare măsură de posibilitatea informării prin astfel de mijloace, în raport cu populația din mediul rural.

Cu toate acestea, nu se înregistrează o îndeplinire deplină a obligației de comunicare a informațiilor care trebuie comunicate din oficiu, ci doar un nivel sporit de îndeplinire a obligației. De asemenea, în ceea ce privește nivelul de îndeplinire a obligației de către autoritățile administrației care sunt organizate și funcționează în colectivități mai mici de persoane (orașe și comune) s-a observat un nivel de respectare a obligației mai redus și comunicarea incompletă a celor nouă categorii de informații în raport cu care legea impune comunicarea lor din oficiu.

În vederea evaluării comunicării realizate de către autoritățile administrației publice locale prin intermediul site-ului am analizat, de asemenea, în ce măsură raportul de activitate la care face referire Legea nr.544/2001 este publicat utilizând această modalitate, în condițiile în care legea precizează că autoritățile au obligația să asigure publicitatea din oficiu a raportului, care va fi publicat în Monitorul Oficial al României. În acest context, cercetarea prezintă măsura în care autoritățile administrației publice locale utilizează site-ul ca mijloc de publicitate a raportului de activitate. Și în acest context, observăm că într-o mai mare măsură recurg la publicarea raportului prin acest mijloc, autoritățile județene și municipale, dar această practică nu este realizată de către autorități în mod constant, pentru fiecare an. Pe de altă parte, ca exemplu de bună practică, în condițiile în care legea obligă realizarea și publicarea raportului cel puțin anual, am observat că situații în care autoritățile realizează și publică și rapoarte semestriale.

Un alt aspect cercetat în vederea identificării modalității în care este utilizat site-ul propriu de către autorități în realizarea activității de informare instituțională a fost legat de informarea prin intermediul presei și prin intermediul unor instrumente de informare destinate presei, în condițiile în care, activitatea de culegere și de difuzare a informațiilor de interes public, desfășurată de mijloacele de informare în masă, constituie o concretizare a dreptului cetățenilor de a avea acces la orice informație de interes public. În acest sens, am analizat în

ce măsură autoritățile utilizează în asigurarea publicității organizării conferințelor de presă și dacă pe site este publicat comunicatul de presă, în contextul în care Legea nr 544/2001 prevede la art. 19, alin 1), prevede obligația ca autoritățile să informeze în timp util mijloacele de informare în masă asupra conferințelor de presă sau oricăror alte acțiuni publice organizate de acestea. Apreciem că în condițiile în care nu este vorba despre o obligație legală expresă de a utiliza site-ul, în măsura în care se utilizează această modalitate, vorbim de o bună practică ce denotă un interes al autorității în vederea informării presei, dar și a publicului, deopotrivă, având în vedere că în practică, se utilizează anunțarea directă a presei, prin alte mijloace, cum ar fi email-ul.

În ceea ce privește cercetarea utilizării site-ului de către autorități în vederea implicării cetățenilor în procedura de elaborare a proiectelor de acte normative, organizarea și desfășurarea de dezbateri publice și participarea cetățenilor la procesul de luare a deciziei, putem concluziona că dintre autoritățile supuse studiului, doar pentru o parte dintre acestea s-au regăsit pe site informațiile referitoare la care Legea nr.52/2003 privind transparența decizională instituie obligații de aducere la cunoștința publică. Și în acest context putem afirma că autoritățile județene și cele din municipii recurg într-o măsură mai mare la utilizarea site-ului propriu în vederea realizării obligațiilor care decurg din Legea nr 52/2003.

Prin intermediul paginilor web autoritățile administrației publice locale facilitează accesul cetățenilor la informații privind serviciile sau procedurile administrative de interes pentru cetățeni, inclusiv depunerea petițiilor.

Prin comparație cu datele obținute în cazul publicării raportului privind accesul la informațiile de interes public și a raportului privind transparența decizională, observăm că pe site-ul autorităților sunt publicate într-o măsură mai mare rapoarte de activitate ale autorității, ca autorități executive sau deliberative. Și în cazul acestui tip de raport se observă faptul că practica de a publica acest tip de raport nu se realizează cu regularitate, pentru fiecare an. Considerăm că publicarea unui astfel de raport, cu o frecvență mai mare decât celorlalte două tipuri de rapoarte pe care legea le impune, arată un interes crescut pentru a prezenta proiectele inițiate și concretizate, cu scopul de a da vizibilitate activităților desfășurate și modalității în care autoritatea și-a îndeplinit misiunea, în definitive, pentru a sublinia interesul acordat problemelor de interes local.

În ceea ce privește evaluarea gradului de accesibilitate a informațiilor comunicate din oficiu, realizată separat de analiza prin intermediul grilei integrată de evaluare a paginilor web, am constatat că un număr apreciabil din totalul paginilor web evaluate, respectiv 20, au un site accesibil din punct de vedere al informațiilor de interes public, 14 sunt într-un stadiu

intermediar, iar un număr de 7 consilii județene prezintă un nivel scăzut de accesibilitate, din perspectiva categoriilor de indicatori utilizați, în special în ceea ce privește completarea informațiilor de interes public care trebuie comunicate din oficiu.

Cea de-a treia etapă în realizarea cercetării a constat în realizarea interviurilor cu funcționari publici din cadrul autorităților administrației publice locale. În cercetarea realizată prin intermediul acestei metode, am urmărit identificarea pe baza prezentării de către participanții la studiu, a practicilor instituționale de comunicare, inițiate și realizate de către autoritățile administrației publice locale, în îndeplinirea obiectivelor instituționale și a misiunii, în general. În acest context, am considerat comunicarea instituțională ca o sumă de activități, practici și comportamente comunicaționale pe care le realizează organizațiile sau instituțiile publice. Premisa de la care am pornit a fost aceea că autoritățile conștientizează importanța comunicării în îndeplinirea obiectivelor și dezvoltă practici instituționale de comunicare, demonstrând o atitudine proactivă.

Pe de altă parte, considerăm că în materie de comunicare activitățile nu se desfășoară în mod unitar, importanța și funcțiile comunicării fiind valorificate diferit în practica instituțională, deși cadrul legal se aplică autorităților în egală măsură și misiunea autorităților administrației este aceeași, fiind una generică.

Trecerea în revistă a principalelor practici ale comunicării instituționale observate în realizarea cercetării. În prezent este imposibil să concepem comunicarea eficientă realizată de organizații fără folosirea internetului. Această modalitate de comunicare este folosită de organizații publice și private pentru a transmite informații, către oricine este interesat, fără a se adresa unui anumit tip de receptori. În cazul autorităților administrației publice receptori pot fi alte instituții publice, cetățenii-clienți ai serviciilor publice, organizații non-guvernamentale, firme și nu în ultimul rând, presa. Deși informațiile transmise prin intermediul paginilor web sunt de interes general, încă nu se poate vorbi de accesibilitatea generalizată a acestei forme de transmitere de informații, deoarece, din păcate, nu toți cei interesați de informațiile transmise de administrație au posibilitatea de a accesa internetul. Acest aspect a fost subliniat de către responsabilii de relații cu publicul pornind de la faptul că o parte din persoanele care solicită comunicarea unor informații de interes public vin la sediu instituției, deși informația poate fi obținută de pe site, precizând că nu au acces la internet sau nu au abilitatea de a utiliza computerul. În mediul rural internetul este și mai puțin utilizat de către cetățeni pentru a obține informații de interes public. O cauză în plus fiind în acest caz și interesul scăzut pe care îl acordă autoritățile din mediul rural acestei forme de comunicare, pornind de la faptul că puțini dintre locuitori pot utiliza această modalitate de informare.

O bună practică de comunicare utilizată de administrația publică este site-ul oficial dar și un site (domnuleprimar.ro) gestionat privat, unde răspunsurile la întrebări sunt vizibile direct, astfel că se poate afirma că există o adevărată competiție între instituțiile administrației publice locale (primării, în acest caz), în ceea ce privește numărul de răspunsuri date și de sesizări soluționate. Prin intermediul acestui site cetățenii au posibilitatea de a comunica primarului din orașul lor problemele personale sau de interes comunitar. Cetățeanul completează un formular indicat pe site în care li se cere să redacteze concis mesajul și să furnizeze informații reale privind identitatea și datele de contact. Pe site sunt precizate cerințele pe care trebuie să le îndeplinească mesajul și situațiile în care mesajele vor fi îndepărtate de pe site. Primarul din orașul precizat va avea posibilitatea să răspundă în termen de 30 de zile conform Legii nr. 544/2001 (art.7, alin.1). Sesizarea cetățeanului și precum și răspunsul primarului sunt publice pe site din dorința de a asigura transparența și comunicarea rapidă între cetățeni și primarii aleși. Pe lângă posibilitatea de a adresa sesizări, site-ul dă posibilitatea primăriilor de a posta comunicate, informații locale și prezintă interviuri și analize de interes local.

În ceea ce privește organizarea activităților de comunicare, autoritățile nu dezvoltă o strategie sau o planificare a activităților de comunicare, ca document unitar care să reunească obiectivele principale, standardele minimale etc., dar există în schimb o serie de documente cu caracter strategic, disparate, care reglementează aspecte referitoare la comunicare cu diferite categorii de public. O serie importantă de activități de comunicare se dezvoltă și se realizează ca practici instituționale, autoritățile și funcționarii cu atribuții în domeniu, conștientizând importanța efectelor comunicării în îndeplinirea misiunii instituționale, precum și în îmbunătățirea imaginii. Șefii departamentelor de comunicare și relații publice din cadrul celor două tipuri de autorități (consilii județene și primării) apreciază nevoia și utilitatea elaborării unui document unitar care să cuprindă toate aceste aspecte, care să fie cunoscut de către toți angajații pentru a le impune anumite obiective, acțiuni, standarde și rezultate, în funcție de diferitele categorii de receptori (cetățeni, mass-media, firme și servicii publice private, organizații nonguvernamentale), dar și pentru situația organizării unor evenimente.

Se confirmă faptul că multitudinea de activități și practici comunicaționale realizate la nivel instituțional se desfășoară potrivit unei politici asumate de către persoana care exercită conducerea autorității, aceasta răsfrângându-se asupra comportamentului și atitudinii comunicaționale a funcționarilor din subordine. De asemenea, se confirmă că practicile de comunicare instituțională se realizează inițial în vederea îndeplinirii obligațiilor de asigurare a transparenței activității, dar în practică obligațiile legale sunt depășite, situații în care, atunci

când se constată acest fapt, putem concluziona că există un interes real pentru dezvoltarea relațiilor cu diferitele categorii de public, atât prin informarea acestora, cât și prin implicarea acestora în procesul decizional.

Analiza activității comunicaționale a celor două autorități locale relevă o multitudine de bune practici generate și utilizate ca urmare a conștientizării rolului comunicării cu diverse categorii de interlocutori, dezvoltate dincolo de imperativele legale. Având în vedere permanentizarea comunicării, frecvența utilizării și multitudinea modalităților de comunicare, promptitudinea în oferirea răspunsurilor se poate sublinia că s-au îndeplinit două obiective importante pentru respectivele instituții, și anume îmbunătățirea imaginii autorităților locale și transparentizarea activității acestora. Pornind de la ideea că utilizarea comunicării în activitatea administrației publice este unul dintre obiectivele demersului de reformă a acestui sistem, putem concluziona că la nivelul autorităților administrației locale (de la nivel județean și a municipiilor reședință de județ) îndeplinirea acestor obiective este posibilă, în contextul unor factori indispensabili: interesul cetățenilor, nivelul de informare al acestora, existența și activitatea reprezentanților societății civile și a grupurilor interesate și a experților pe diferite domenii de activitate, diversitatea relațiilor de comunicare în care sunt implicate autoritățile de la acest nivel, interesul și activitatea mass-mediei.

Categoric, practicile de comunicare ale autorităților administrative luate spre analiză depășesc în mare măsură prevederile legale în domeniu întrucât aceste instituții nu percep relațiile de comunicare fiind realizate numai ca urmare a obligațiilor legale impuse, ci ca fiind oportunități de promovare a imaginii și de afirmare a identității, de promovare a proiectelor și rezultatelor.

BIBLIOGRAFIE

I. CĂRȚI, CAPITOLE DIN CĂRȚI ȘI ARTICOLE

1. Alexandru, Ioan, *Teoria administrației*, Editura Economică, București, 1999.
2. Apostol Tofan, Dana, *Drept administrativ*, vol. I, Editura All Beck, București, 2003.
3. Achelis, Thomas, Epure, Lia Lucia, Foarta, Șerban, Mărăscu, Constantin, Rus, Flaviu Călin, Tolcea, Marcel, Tudor și Dona, Veen, Ton *Relațiile publice: coduri, practici, interferențe*, Editura Mirton, Timișoara, 2004.
4. Beciu, Camelia, *Politica Discursivă. Practici politice într-o campanie electorală*, Editura Polirom, Iași, 2000.

5. Bernard, Russell H. *Research Methods in Anthropology: Qualitative and Quantitative Approaches*, AltaMira Press, Walnut Creek, CA, 1994.
6. Bertrand, Claude-Jean, *O introducere în presa scrisă și vorbită*, Editura Polirom, Iași, 2001.
7. Birdwhistell, Ray L., *Kinesics and Context. Essays on Body Motion*, University of Pennsylvania Press, Philadelphia, 1970.
8. Boblea, Gheorghe, *Comunicare și ordine publică*, Societatea Scriitorilor Militari, București, 2008.
9. Budica, Ilie, *Relații și politici în sectorul public*, Editura Universitaria, Craiova, 2009.
10. Burduș, Eugen și Căprărescu, Gheorghiuță, *Fundamentele managementului organizației*, Editura Economică, București, 1999.
11. Cabin, Phillippe și Dortier, Jean-Francois, *Comunicarea. Perspective actuale*, traducere de Roșca, Luminița și Surugiu, Romina, Editura Polirom, Iași, 2010.
12. Călin, Mihaela Elisabeta și Cumpănașu, Alexandru, *Transparența și liberul acces la informațiile de interes public în administrația publică locală. Condiții esențiale pentru dezvoltarea comunităților*, Editura Alpha MDN, Buzău, 2008
13. Cătană, Emilia-Lucia, *Principiile bunei guvernări. Evoluții europene și studii comparative*, Editura Universul Juridic, București, 2009.
14. Cann, Steven J., *Administrative Law*, ediția a doua, Sage Publicationns, California, 1998.
15. Chelcea, Septimiu, *Tehnici de cercetare sociologică*, SNSPA, București, 2001.
16. Chevallier, Jacques, *Science administrative*, Themis Droit PUF, Paris, 1994.
17. Ciobanu, Elena, Popescu, Magdalena, Păun, Maria, Ștefănescu, Zizi, *Dicționar practic al limbii române*, Editura Floarea darurilor, București, 1999.
18. Coman, Cristina, *Relații publice: principii și strategii*, Editura Polirom, Iași, 2001.
19. Coman, Cristina, *Relațiile publice și mass-media*, Editura Polirom, Iași, 2000.
20. Coman, Mihai, *Introducere în sistemul mass-media*, Editura Polirom, Iasi, 1999.
21. Coman-Kund, Florin, *Politica de comunicare externă a colectivităților locale*, Editura Economică, București, 2000.
22. Coșpănar, Iulia, Năstase, Andreea și Mircescu, Lucian, *Avertizarea în interes public*, Editura Afir, București, 2008.
23. Coșpănar, Iuliana, Lungu, Alina, Kostal Ctibor și Muravjov Sergej, *Ghid de integritate în execuția contractelor derulate cu fonduri europene*, Editura Afir, București, 2008.

24. Coteanu, Ion, Seche, Luiza și Seche, Mircea, *Dicționarul explicativ al limbii române*, Editura Academiei Republicii Socialiste România, București, 1975.
25. Cotoară, Daniela și Tirizman, Elena, *Aspecte ale comunicării în domeniul socio-uman*, Editura Universitară, București, 2004.
26. Craiovan, M. P., *Introducere în psihologia resurselor umane*, editura Universitară București, 2006.
27. Cutlip, Scott M., Center, Allen H. și Broom, Glen H., *Effective Public Relations*, Prentice Hall Inc., New Jersey, 2001.
28. Dagenais, Bernard, „A la recherche d'une image institutionnelle positive pour la police”, *Communication et organisation*, nr. 3, mai 1993, pp. 225-265.
29. Dagenais, Bernard, *Profesia de relaționist*, traducere de Anca Magdalena Frumușani, Editura Polirom, Iași, 2002.
30. Dance, E.X. Frank și Larson, Carl E. *The Functions of Human Communication. A Theoretical Approach*, Holt, Rinehart and Winston, New York, 1976.
31. DeFleur, Melvin L. și Ball-Rokeach, Sandra, *Teorii ale comunicării de masă*, Editura Polirom, Iași, 1999.
32. DeFleur, Melvin L. și Ball-Rokeach, Sandra, *Teorii ale comunicării de masă*, traducere de Harabaciu Ducu și Harabagiu Cătălin, Editura Polirom, Iași, 1999.
33. Degenais, Bernard, *Campania de relații publice*, Editura Polirom, Iași, 2003.
34. Deleanu, Ion, *Instituții și proceduri constituționale în dreptul român și în dreptul comparat*, Editura C.H. Beck, București, 2006.
35. Divier, Pierre Francios, „Etats-Units, L'administration transparente: l'accès des citoyens américains aux documents officiels”, 1975, *Revue de droit public et de la Science Politique en France et a l'etranger*, nr. 1.
36. Drăganu, Tudor, *Declarațiile de drepturi ale omului și repercursiunile lor în dreptul internațional public*, Editura Lumina Lex, București, 1998.
37. Dragoș, Dacian, *Drept administrativ*, Editura Accent, Cluj-Napoca, 2005.
38. Dragoș, Dacian, Neamțu, Bogdana Cobârzan, Bianca - *Procedural transparency in rural Romania: linking implementation with administrative capacity?*, International Review of Administrative Sciences, Published by Sage 2012, pp. 78-134)
39. Dumitru, Iacob, *Relații publice – eficiența prin comunicare*, Editura Comunicare.ro, Bucuresti, 2003.
40. Fiske, John, *Introducere în științele comunicării*, Editura Polirom, Iași, 2003.
41. Fiske, John, *Introduction to Communication Studies*, Methuen, New York, 1982.
42. Gârboan, Raluca, *Metode utilizate în evaluarea Programelor: Analiza Impactului Social*, Editura Accent, Cluj-Napoca, 2006.

43. Ghilezan, Marius, *Cum să reușești în viața politică, Manual de campanie electorală*, Active Vision, București, 2000.
44. Grunig, James E., „Image and Substance: From Symbolic to Behavioral Relationship”, 1993, *Public Relations Review*, vol. 19, nr. 2, pp. 121-139.
45. Haineș, Ion, *Introducere în teoria comunicării*, Editura Fundației „România de mâine”, București, 1998.
46. Hințea, Călin Emilian, *Management public*, Editura Accent, Cluj-Napoca, 2007.
47. Hood, Christopher și Heald, David (editori), *Transparency – The key to the better governance?*, Oxford University Press, 2006.
48. Hovland, C.I., Janis, I.L. și Kelley, H.H, *Communication and Persuasion. Psychological Studies of Opinion Change*, Yale University Press, New Haven, 1953.
49. Hovland, Carl I., Janis, Irving, L. și Kelley, Harold H., *Communication and Persuasion. Psychological Studies of Opinion Change*, Yale University Press, New Haven, 1953.
50. Hristache, Diana, „Spațiul public și comportamentul instituțional”, în *Comunicare publică. Secțiunea 11. Securitatea și apărarea spațiului Sud-Est European, în contextul transformărilor de la începutul mileniului III*, Editura Universității Naționale de Apărare „Carol I”, București, 2006.
51. Hybels, Sandra și Weaver, Richard II, *Communicating Effectively*, Random House, New York, 1986.
52. Iftimoaie, Cristian, *Relațiile externe ale administrației publice locale*, Editura Economică, București, 2000.
53. Illuț, Petru și Matei, Liviu, *Psihologie socială*, Editura Exe S.R.L, Cluj-Napoca, 1994.
54. Iluț, Petru, *Abordarea calitativă a sociumanului*, Editura Polirom, Iași, 1997.
55. Inceu, Adrian Mihai și Lazăr, Dan Tudor, *Finanțe și bugete publice*, ediția a II-a, Editura Accent, Cluj-Napoca, 2006.
56. Iorgovan, Antonie, *Tratat de drept administrativ*, vol II, Editura Nemira, București, 1996.
57. Iovănuț, Simona, *Comunicarea (Curs de specializare pentru lucrători sociali din domeniul rural)*, Editura Waldpress, 2001.
58. Irimia, Horia și Stan, Dan, *Consultarea cetățenilor și democrația locală*, Editura Mirton, Timișoara, 2005.
59. Irimieș, Cosmin, *Principii de management al comunicării și relațiilor publice*, Editura Accent, Cluj-Napoca, 2012.
60. Johns, Gary, *Comportament organizațional*, Editura Economică, București, 1998.

61. Kunczik, Michael și Zipfel, Astrid, *Introducere în știința publicisticii și a comunicării*, Editura Presa Universitară Clujeană, Cluj-Napoca, 1998.
62. Le Coadic, Yves, *Știința Informării*, Editura Sigma, București, 2004.
63. Lee, Mordecai, „Public Relations in Administration: A Disappearing Act in Public Administration Education”, 1998, *Public Relations Review*, vol. 24, nr. 4, pp. 509-520.
64. Lee, Mordecai, *Government Public Relations: A Reader*, Boca Raton, FL:CQ Press, 2008.
65. Majtényi, László, „Freedom of Information. Experiences from Eastern Europe”, în *Freedom and Responsibility*, Organization for Security and Co-operation in Europe (OSCE), Vienna, 2004.
66. Manda, Corneliu, Banciu, Doina și Manda Cezar C., *Administrația publică și cetățeanul: structuri, autorități, informație publică*, Editura Tehnică, București, 1997.
67. Marin, Vasile, *Comunicarea în administrația publică*, Editura Transilvania, Brașov, 2002.
68. Maslow, Abraham, *Motivation and Personality*, Harper, New York, 1954.
69. Mattelart, Armand și Mattelart, Michelle, *Istoria teoriilor comunicării*, Editura Polirom, Iași, 2000.
70. McQuail, Denis, *Comunicarea*, Editura Institutul European, București, 1999.
71. Miège, Bernard, *Societatea cucerită de comunicare*, citat în Tran, Vasile și Stanciugelu, Irina *Teoria Comunicării*, Editura Comunicare.ro, București, 2003.
72. Mogoș, Andreea, „Cultura secretului, inamic al accesului la informațiile publice”, *Revista Transilvană de Științe Administrative*, nr. IX, anul 2003, pg. 173-177.
73. Mora, Cristina, Țiclău, Tudor, Balica, Dan, *Studiul administrației publice*, Editura Accent, 2011.
74. Muraru, Ioan, *Constituția României: comentariu pe articole*, Editura C.H. Beck, București, 2008.
75. Nedelea, Alexandru, *Marketing în administrația publică*, Editura Didactică și Pedagogică, București, 2006.
76. Newsom, Doug, van Slyke Turk, Judy și Kruckeberg, Dean, *Totul despre relațiile publice*, Editura Polirom, Iași, 2003.
77. Nicolescu, Ovidiu, *Sistemul informațional managerial al organizației*, Editura Economică, București, 2006.
78. Niculae, Tudorel, Gherghiță, Ion, Gherghiță, Diana, *Comunicarea organizațională și managementul situațiilor de criză*, Editura Ministerul Administrației și Internelor, București, 2006;

79. Onofrei, Mihaela, *Administrație publică – Fundamente științifice și bune practici*, Editura Universității Alexandru Ioan Cuza, Iași, 2007.
80. Pânișoară, Ion Ovidiu, *Comunicarea eficientă*, ediția a treia, revizuită, Editura Polirom, Iași, 2006.
81. Petrescu, Rodica Narcisa, *Drept administrativ*, volumele 1 și 2, Editura Cordial Lex, Cluj-Napoca, 1997.
82. Piaget, Jean, *Psihologia inteligenței*, Editura Științifică, București, 1965.
83. Pop, Doru, *Mass media și politica: Teorii, structuri, principii*, Editura Institutul European, Iași, 2000.
84. Popa Cristian, Teodoru, Ștefan și Ivan Ion, „Introducere în dreptul informațiilor”, în *Măsuri organizatorice și structuri funcționale privind accesul la informații*, Editura Academiei Naționale de Informații, București, 2008.
85. Popescu, Liviu, *Comunicarea în administrația publică*, ediția a doua, Editura Tribuna Economică, București, 2007.
86. Popescu, Luminița Gabriela, *Comunicarea în administrația publică, ediția a II-a revizuită și adăugită*, Editura Economică, București, 2007.
87. Radu, Ioan, Iluț, Petru și Matei, Liviu, *Psihologie socială*, Editura Exe SRL, Cluj-Napoca, 1994.
88. Rădulescu Corina, „Mass media – partener în realizarea formelor comunicării publice”, 2012, *Revista Transilvană de Științe Administrative*, nr. 1(30), pp. 139-155.
89. Rizea, Marian, *Securitatea informațiilor clasificate*, Editura Academiei Naționale de Informații (A.N.I.), București, 2006.
90. Rogojanu, Angela, Hristache, Diana și Tașnadi, Alexandru, *Comunicare instituțională*, Editura ASE, București, 2004.
91. Romanoschi, Constatin, *Managementul securității informațiilor clasificate*, Editura Academiei Tehnice Militare, București, 2007.
92. Rotariu, Traian și Iluț, Petru, *Ancheta sociologică și sondajul de opinie: teorie și practică*, Editura Polirom, Iași, 1997.
93. Rotariu, Traian și Iluț, Petru, *Sociologie*, Editura Mesagerul, Cluj-Napoca, 1995.
94. Rus, Flaviu Călin, „Comunicarea în instituții publice”, 2005, *Revista Transilvană de Științe Administrative*, nr. 1(13), pp. 116-121.
95. Rus, Flaviu Călin, *Introducere în științele comunicării și a relațiilor publice*, Editura Institutul European, 2002.
96. Șandor, Sorin Dan, *Analiză și cercetare în administrația publică*, editura Accent, Cluj-Napoca, 2005.

97. Schein, Edgar H., *Organisational Culture and Leadership*, ediția a treia, Josey-Bass Publishing, San Francisco, 1992.
98. Ștefura, Gabriel, *Procesul bugetar în România*, Editura Junimea, Iași, 2004.
99. Steinzor, Bernard, „The Spatial Factor in Face-to-Face Discussion Groups”, 1950, în *Journal of Abnormal and Social Psychology*, vol. 45, nr. 3, pp. 552-555.
100. Sultana, Craia, *Teoria comunicării. Tehnici de informare și comunicare*, Editura Fundației România de Măine, București, 2008.
101. Szabo, Ioan Alexandru, *Buget și trezorerie*, Editura Tribuna Economică, București, 2006.
102. Szczepanski, Jan, *Noțiuni elementare de sociologie*, Editura Științifică, 1972.
103. Tashakkori, Abbas și Teddlie, Charles, *Handbook of Mixed Methods in Social & Behavioral Research*, SAGE Publications, Inc., California, 2003.
104. Tashakkori, Abbas și Teddlie, Charles, *Mixed Methodology: Combining Qualitative and Quantitative Approaches*, SAGE Publications, Inc., California, 1998.
105. Tran, Vasile și Stanciugelu, Irina, *Teoria Comunicării*, Editura Comunicare.ro, București, 2003.
106. Tucicov-Bogdan, Ana, *Familia interetnică în societatea civilă din România*, Editura Ex Libris, București, 1998.
107. Van Lang, Agathe, Gondouin, Genevieve și Inserguet-Brisset, Veronique, *Dictionnaire de droit administrative*, ediția a doua, Editura CNFPT, 1999.
108. Vlăduțescu, Ștefan, *Informația de la teorie către știință*, Editura Didactică și Pedagogică, București, 2002.
109. Vlăsceanu, Mihaela, *Organizația: proiectare și schimbare. Introducere în comportamentul organizațional*, Editura Comunicare.ro, București, 2005.
110. Wilcox, Dennis, Cameron, Glen, Ault, Phillip și Agee, Warren, *Relații publice: strategii și tactici*, traducere coordonată de Vaciu, Ion și Onea, Roxana, Editura Curtea Veche Publishing, București, 2009.
111. Zemor, Pierre, *Comunicarea publică*, Editura Institutul European, Iași, 2003.
112. Zlate, Mielu, *Tratat de psihologie organizațional-managerială*, volumul 1, Editura Polirom, Iași, 2004.

II. STUDII

1. Agenția pentru Strategii Guvernamentale, *Raport asupra implementării Legii numărul 52 din anul 2003 privind transparența decizională în administrația publică*

în anul 2006, București, martie 2007, disponibil online la adresa <http://www.publicinfo.ro/pagini/legea-52.php>, accesat la data de 10 iunie 2011.

2. Asociația pentru Apărarea Drepturilor Omului în România-Comitetul Helsinki, *Accesul la informațiile de interes public în România*, volumul II, București, 2006.
3. Asociația pentru Apărarea Drepturilor Omului în România-Comitetul Helsinki, *Transparența decizională în administrația publică în România anulului 2007*, Editura Blueprint International, București, 2007.
4. Asociația Pro Democrația, Transparency Internațional România, *Raport privind liberul acces la informațiile de interes public în România - analiză comparativă 2003-2007*, București, august 2007.
5. Asociația Pro Democrația, Transparency Internațional România, *Raport cu privire la integritatea și transparența administrației publice locale*, București, septembrie 2004.
6. Asociația Pro Democrația, *Transparența decizională în România anulului 2007 – Raport de monitorizare cu privire la aplicarea și respectarea Legii numărul 52 din anul 2003 privind transparența actului decizională la nivelul administrației publice*, București, 2007.
7. Asociația Română pentru Transparență, *Transparența decizională în administrația publică*, Editura Afir, București, 2003.
8. Fundația Concept, Transparency International, *Acces la luarea deciziilor*, Editura Fundația CONCEPT, iulie 2004.

III. LEGISLAȚIE

1. ***Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene, proclamată în 7 decembrie 2000, în cadrul Consiliului European de la Nisa, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene, C 83/389 din 30 martie 2010.
2. ***Convenția Europeană a Drepturilor Omului, cu protocoalele ulterioare, Consiliul European, semnată în 4 noiembrie 1950 la Roma.
3. ****Constituția României*, publicată în Monitorul Oficial, Partea I, numărul 767 din 31 octombrie 2003.
4. ****Legea 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului*, publicată în Monitorul Oficial numărul 48 din 20 martie 1997.
5. ****Legea nr 676 /2001 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul telecomunicațiilor*, publicată în Monitorul Oficial numărul 800 din 14 decembrie 2001.
6. ****Legea nr 677/2001 privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date*, publicată în Monitorul Oficial numărul 790 din 12 decembrie 2001.

7. ****Legea nr 682/2001 privind ratificarea Convenției pentru protejarea persoanelor față de prelucrarea automatizată a datelor cu caracter personal*, adoptată la Strasbourg la 28 ianuarie 1981.
8. ****Legea nr. 182/2002 privind protecția informațiilor clasificate*, publicată în Monitorul Oficial nr. 248 din 12 aprilie 2001.
9. ****Legea nr. 544/2001 privind liberal acces la informațiile de interes public*, publicată în Monitorul Oficial, Partea I, numărul 663 din 23 octombrie 2001.
10. ****Legea nr. 500/2002 privind finanțele publice*, publicată în Monitorul Oficial, Partea I, numărul 597 din 13 august 2002.
11. ****Legea nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică*, publicată în Monitorul Oficial, Partea I numărul 70 din 3 februarie 2003.
12. ****Legea numărul 215 din 23 aprilie 2001 a administrației publice locale*, republicată în Monitorul Oficial numărul 123 din 20 februarie 2007.
13. *Ordonanța 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor*, publicată în Monitorul Oficial numărul 84 din 1 februarie 2002.

IV. Surse electronice

1. Lt.Col. Alexandru Rizescu, *Aspecte Teoretico-Metodologice Privind Comunicarea Organizațională*, [Online] disponibil la adresa http://www.armyacademy.ro/buletin/1_2005/a21.pdf, accesat la data de 22.03.2014.
2. Rizescu, A., *Aspecte Teoretico-Metodologice Privind Comunicarea Organizațională*, [Online] disponibil la adresa http://www.armyacademy.ro/buletin/1_2005/a21.pdf, accesat la data de 20.03.2014.
3. www.administratie.ro
4. www.apubb.ro
5. www.apd.ro
6. www.article19.org
7. www.echr.coe.int
8. www.ecb.int/ecb/orga/transparency/html/index.ro.html
9. www.onuinfo.ro
10. <http://scholar.google.ro/>
11. www.transparency.org.ro