

INFO-CONNECT: COMUNICARE EFICIENTĂ ÎNTRE AUTORITĂȚI ȘI CETĂȚENI

PROIECT DE CERCETARE



Chiril
MURA

Ministerul Afacerilor
Interne



Corina
CAZACU

Cancelaria de Stat



Maria
ȘUȘU

Ministerul Muncii și
Protecției Sociale

INTRODUCERE

Având în vedere schimbările majore din spațiul european și din lume, precum și impactul progresului și evoluției tehnologice, Republica Moldova are nevoie, în calitate de stat candidat al Uniunii Europene, de o schimbare a paradigmei privind procesul și mecanismele comunicării guvernamentale.

Realizarea comunicării într-un mod profesionist este vitală pentru funcționarea eficientă și transparentă a instituției, în interesul cetățenilor. Comunicarea deschisă și pro-activă asigură recepționarea de către toți cetățenii a informației de care aceștia au nevoie și reprezentarea pozițiilor și preocupărilor lor în procesul de elaborare, implementare și evaluare a politicilor, programelor, serviciilor și inițiativelor autorității publice centrale.

Cea mai bună modalitate de a asigura coeziunea între societate și autorități este comunicarea și dialogul interactiv – oferirea publicului informației credibile, adecvate și la momentul potrivit despre dezvoltarea politicii de stat și a oportunităților de oferire a feedbackului.

Scopul acestui proiect este de a îmbunătăți transparența și accesibilitatea informațiilor publice prin reformarea sistemului de comunicare al instituțiilor statului.

Obiectivele principale includ standardizarea platformelor de comunicare utilizate de autorități, simplificarea limbajului în documentele și comunicările oficiale, și crearea unui sistem unificat și accesibil de feedback pentru cetățeni.

Abordarea acestei probleme este crucială pentru a reduce distanța dintre populație și autorități, a crește încrederea publicului în instituțiile statului și a promova o participare civică mai activă și mai informată.

DESCRIEREA PROBLEMEI

Importanța din ce în ce mai mare a componentei de comunicare la nivelul administrației publice și solicitările din ce în ce mai concrete ale cetățenilor și entităților interesate de activitățile guvernamentale creează nevoia unei abordări unitare în ceea ce privește managementul comunicării la nivelul instituțiilor publice.

Mai mult, dezvoltarea tot mai accentuată a instrumentelor digitale a condus în ultima perioadă la creșterea interesului cetățenilor față de activitatea autorităților și instituțiilor publice din Republica Moldova, fapt ce a impulsionat dezvoltarea la nivelul administrației publice a unor instrumente on-line pentru facilitarea accesului cetățenilor la informațiile de interes public (website-uri, platforme, etc).

În ciuda apariției a tot mai multe instrumente digitale, există numeroase cazuri în care informațiile publicate din oficiu de către autorități nu pot fi accesate facil, fie din cauza arhitecturii deficitare a website-urilor autorităților, fie din cauza publicării în mod nestandardizat, utilizându-se secțiuni și meniuri neunitar aplicate la nivelul tuturor website-urilor instituționale, fie din cauza lipsei actualizării corespunzătoare a conținutului informațiilor publicabile.

Totodată, în contextul aderării Republicii Moldova la Uniunea Europeană, analizând Rapoartele privind statul de drept ale Comisiei Europene și Recomandările Specifice fiecărei țări din cadrul Semestrului European, s-au subliniat preocupările constante ale forumurilor europene din ultimii ani legate de transparența, previzibilitatea și calitatea proceselor decizionale în general. Necesitatea îmbunătățirii eficienței în domeniul accesului la informațiile de interes public reprezintă o problemă semnalată constant în rapoartele elaborate de Comisia Europeană conținând Recomandări Specifice pentru fiecare stat membru al Uniunii Europene.

În contextul intensificării comunicării online, mai ales în ultimii doi ani, toate instituțiile și autoritățile publice centrale au făcut eforturi pentru a se alinia acestor tendințe. Totuși, în cele mai multe cazuri, rezultatele sunt modeste (date prezentate mai jos). De exemplu, nu în toate cazurile informațiile prezentate pe pagina de internet a instituției sunt actualizate. Doar câteva pagini de internet dispun de tehnologie pentru facilitarea accesului persoanelor cu dizabilități.

Spre exemplu,

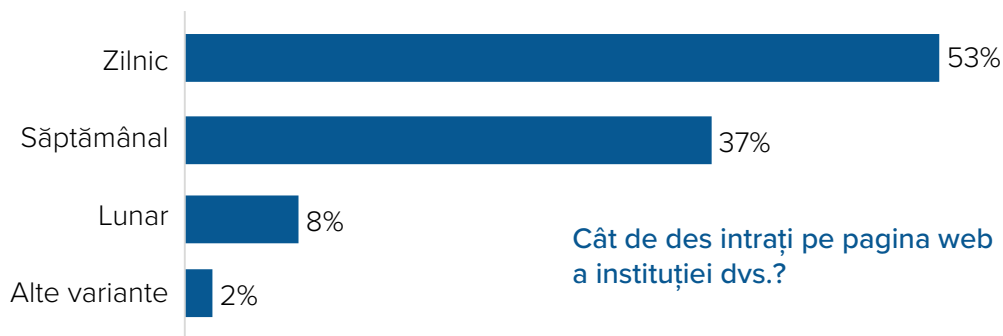
- lipsește accesul pentru persoane cu dizabilități – pagina Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale midr.gov.md; pagina Ministerul Afacerilor Interne mfa.gov.md; pe pagina Ministerului Finanțelor mf.gov.md/ro; MDED mded.gov.md; Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare maia.gov.md; Ministerul Apărării www.army.md; Ministerul Educației și Cercetării mec.gov.md; Ministerul Culturii mc.gov.md; Ministerul Mediului mediu.gov.md; Ministerul Energiei energie.gov.md/ro;
- dispune de mijloace pentru persoane cu dizabilități – Ministerul Justiției justice.gov.md/ro; Muncii și Protecției Sociale social.gov.md; Ministerul Afacerilor Interne mai.gov.md/ro; Ministerul Sănătății ms.gov.md.

Lipsa accesului pentru categoriile vulnerabile este unul dintre impedimentele care creează restricționarea cetățenilor la informații de interes public.

La nivel internațional, standardele de accesibilitate pentru paginile web sunt stabilite în special prin Orientările privind accesibilitatea conținutului web (WCAG) 2.1.¹ În UE, acest standard este integrat prin Directiva 2016/2102 din 26 octombrie 2016 privind accesibilitatea paginilor web și a aplicațiilor mobile ale organismelor din sectorul public, introducând standardul EN 301549 (bazat pe WCAG 2.1) pentru paginile web ale tuturor instituțiilor din sectorul public. Prezenta directivă subliniază, de asemenea, necesitatea de a asigura conformitatea paginilor web și a aplicațiilor mobile ale organelor din sectorul public cu cerințele de accesibilitate, precum și necesitatea unei proceduri adecvate și eficiente de asigurare a respectării legislației pentru a garanta respectarea prezentei directive.

Ținem să menționăm că însuși Politica de comunicare a Uniunii Europene² este întemeiată pe Carta Drepturilor Fundamentale, care garantează tuturor cetățenilor Europeni dreptul de a fi informați. În linie cu prevederile Cartei și cu Orientările Comisiei Europene (CE) și ale Parlamentului European, se urmărește necesitatea unei informări transparente și unitare a publicului cu activitatea guvernamentală. În contextul eforturilor pe care le depune Republica Moldova la etapa actuală privind integrarea în spațiul UE, consolidarea transmiterii informației de către APC conform modelului european ar aduce un plus valoare la procesul de integrare.

Suplimentar la cele expuse, analizând Raportul „Calitatea politicilor anticorupție și climatul de lucru în autoritățile publice centrale (Rezultatele sondajului funcționarilor publici)” realizat în proiectul „Mobilizarea societății civile pentru monitorizarea și sesizarea asupra integrității instituțiilor statului și activităților anticorupție în Moldova” implementat de Transparency International – Moldova cu suportul Secției Justiție Penală și Aplicare a Legii a Ambasadei Statelor Unite ale Americii la Chișinău, anul 2024,, remarcăm faptul că în jur de jumătate de respondenți (în medie, 53%) susțin că accesează pagina web a instituției în fiecare zi, 37% – săptămânal, iar ceilalți cu o frecvență mai rară sau ocazional.



1. <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>

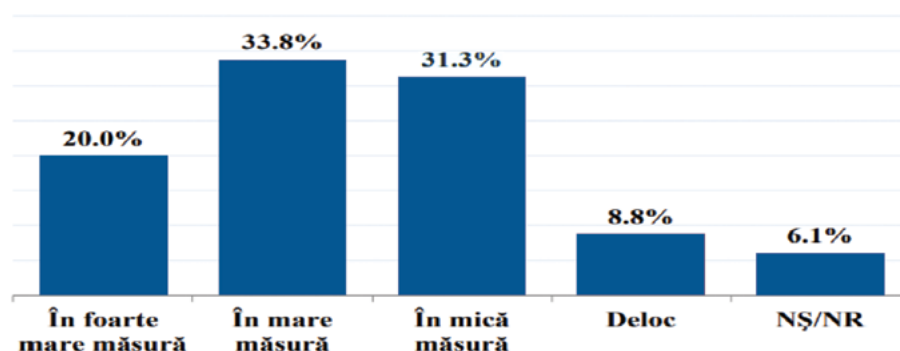
2. <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/en/sheet/144/communication-policy>

Unii respondenți consideră că pagina web a instituției în care activează e bine organizată, actualizată și destul de accesibilă pentru diferite categorii de utilizatori și că deja a demarat procesul de îmbunătățire a acesteia conform cerințelor Legii privind accesul la informațiile de interes public nr. 148/2023. Alții au remarcat că structura paginii web e greoaie și căutarea unor informații ia mult timp, că informarea nu este adaptată pentru persoanele cu nevoi speciale sau nu este pe înțelesul cetățenilor simpli.

Fiind rugați să vină cu propuneri de îmbunătățire a calității paginii web, mulți respondenți și-au expus părerile. Toate propunerile expuse în profilul entităților publice fi vizualizate în anexele la prezentul raport.³

Totodată, reieșind din Raportul „Barometrul Opiniei Publice” realizat de către Institutul de Politici Publice⁴, la întrebarea: „În ce măsură considerați că oamenii au acces liber la informație?” cca 20 % din respondenți au chestionat răspunsul „în foarte mare măsură” ceea ce reprezintă o pondere foarte scăzută și îngrijorătoare.

**Distribuția răspunsurilor la întrebarea:
În ce măsură considerați că oamenii Dvs. au acces liber la informație?**



Fiind rugați să vină cu propuneri de îmbunătățire a calității paginii web, mulți respondenți și-au expus părerile. Toate propunerile expuse în profilul entităților publice fi vizualizate în anexele la prezentul raport.⁵ Analizând chestionarul completat, remarcăm faptul că cele mai mari probleme se referă la complexitatea limbajului, la meniul complicat prezentat pe paginile web și lipsa mecanismelor adaptate persoanelor cu dizabilități, etc.

În lipsa unei transpuneri a informațiilor într-un limbaj accesibil și canale de comunicare accesibile, cetățenii pot fi excluși sau marginalizați în procesele decizionale și de guvernare. Ba mai mult, ne putem afla în fața situației când informația este transmisă pe canale de comunicare fie greu de utilizat, fie greu de identificat de către public. Această situație poate afecta încrederea în instituțiile statului și poate diminua participarea civică activă în societate.

Reieșind din cele expuse mai sus, comunicarea ineficientă dintre autoritățile publice și cetățeni se manifestă prin 3 cauze sistemice care au fost identificate:

1. *Utilizarea haotică/nestandardizată a instrumentelor și platformelor de comunicare, care nu duce la o creștere de interes din partea publicului țintă;*
2. *Limbajul complex folosit de instituțiile statului;*
3. *Nivelul limitat de interacțiune directă cu publicul țintă și recepționarea feedback-ului din partea societății.*

Utilizarea haotică și non-standardizată a instrumentelor de comunicare pe diferite platforme de către ministerele din Republica Moldova afectează accesibilitatea și eficiența comunicării cu publicul.

.....

3. <https://www.transparency.md/wp-content/uploads/2024/07/Calitatea-politicilor-anticoruptie-si-climatul-de-lucru-in-autoritatile-publice-centrale.pdf>

4. <https://ipp.md/wp-content/uploads/2022/12/Sondajul-BOP-noiembrie-2022.pdf>

5. <https://www.transparency.md/wp-content/uploads/2024/07/Calitatea-politicilor-anticoruptie-si-climatul-de-lucru-in-autoritatile-publice-centrale.pdf>

Ministerele din Republica Moldova aleg platformele de comunicare într-un mod aleator, fără a urma un model uniform (a se vedea Tabel. 1). De exemplu, Ministerul Dezvoltării Economice și Digitale are o prezență diversificată pe mai multe platforme (site oficial, YouTube, Instagram Facebook, TikTok și LinkedIn), în timp ce alte ministere, precum Ministerul Afacerilor Interne (site oficial, YouTube, Facebook și X – fostul „Twitter”), folosesc un număr diferit de canale.

Ministere și Canalele lor Social Media													
	ME	MAI	MS	MM	MEC	MIDR	MAE	MJ	MMPs	MF	MDEC	MAIA	MA
Web site	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Instagram		x	x	x	x	x	x	x			x		x
You-Tube	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
LinkedIn	x				x	x	x			x	x		
X	x	x	x	x			x	x	x		x		x
Tik-Tok	x		x	x	x								
Telegram	x						x						x
Facebook	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Viber			x										
Whatsapp							x						
Flickr	x					x							x

Tabel 1. Prezența Ministerelor pe Social Media

Totuși când analizăm activitatea ministerelor pe aceste platforme, (a se vedea Tabel. 2), observăm că unele ministere creează conturi pe platforme, dar nu sunt active pe acestea. De exemplu, Ministerul Sănătății – cu ultima postare pe Instagram din 18.06.2023.

	ME	MAI	MS	MM	MEC	MIDR	MAE	MJ	MMPs	MF	MDEC	MAIA	MA
Web site	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Instagram			x		x	x	x	x			x		x
You-Tube	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
LinkedIn							x			x			
X		x					x				x		x
Tik-Tok	x												
Telegram	x												x
Facebook	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Viber			x										
Whatsapp													
Flickr						x							

Tabel 2. Prezența de facto a Ministerelor pe Social Media

În urma desfășurării unei analize a prezenței și activității online a diferitelor ministere, inclusiv site-urile oficiale și conturile de social media, am constatat că, deși Facebook este cea mai populară platformă folosită de ministere, lipsa unui sistem uniform de navigare între platforme și actualizarea inegală a conținutului contribuie la confuzie și dificultăți pentru utilizatori. Sondajele și analizele de conținut confirmă că lipsa unei standardizări în comunicare afectează accesibilitatea și eficiența informațiilor oferite. În plus, lipsește un mesaj uniform pe platformele de social media care să centralizeze informațiile despre celelalte canale oficiale, ceea ce poate duce la confuzie și dificultăți în găsirea informațiilor relevante.

Concluziv, utilizarea haotică și non standardizată a platformelor de comunicare de către ministere afectează negativ accesibilitatea și coerența informațiilor, așa cum reiese din analiza prezenței online a ministerelor și din sondajele realizate.

Totodată⁶, pentru a sprijini autoritățile publice în îndeplinirea cerințelor lor proactive în materie de transparență, numeroase țări au introdus soluții tehnice speciale, cum ar fi arhitectura integrată a paginilor web ale organelor publice bazate pe o interfață gestionată la nivel central. Datorită acestui fapt, autoritățile nu și-au configurat propriile pagini web de la zero, dar vor putea doar să introducă datele necesare în infrastructura stabilită la nivel central. În Spania, de exemplu, portalul pentru transparență permite autorităților publice să publice toate informațiile care trebuie publicate în conformitate cu normele în materie de transparență proactivă. De asemenea, acest portal permite cetățenilor să depună cereri de informații publice, precum și să verifice statutul acestora. Portalul conține, de asemenea, o listă de refuzuri de acces la informații, precizând motivele refuzului. În Polonia, sistemul centralizat de acces la informațiile publice este o aplicație care permite standardizarea paginilor web ale instituțiilor publice. Prin intermediul acestei aplicații, instituțiile publice pot crea și gestiona site-urile lor individuale. Acest portal conține, de asemenea, baza de date completă a entităților care și-au creat site-urile web.

O altă practică bună sunt portalurile de date deschise, de exemplu portalul din Regatul Unit data.gov.uk care conține peste 50 000 de seturi de date sau portalul ucrainean data.gov.ua care conține peste 30 000 de seturi de date. Astfel de portaluri se bazează pe ideea că furnizorii de informații încarcă seturi de date într-o bază de date gestionată la nivel central, disponibilă publicului, cu un motor de căutare care să le permită utilizatorilor să detecteze informații relevante.

Activitatea pe profilurile de socializare a autorităților publice este o chestiune de mare sensibilitate, având în vedere natura acestui canal și mecanismele încă slabe de combatere a dezinformării pe platformele de socializare. Pe de altă parte, este de așteptat ca autoritățile publice să utilizeze aceste canale și să comunice activ cu cetățenii prin intermediul lor. Prin urmare, unele guverne au elaborat orientări mai detaliate privind utilizarea profilelor de socializare de către organele publice. De exemplu, în Malta, a fost elaborat un Manual Social Media detaliat pentru toate organele de servicii publice.⁷

Suplimentar la cele expuse, complexitatea limbajului utilizat de instituțiile statului afectează negativ nivelul de percepție, absorbție și dorința publicului de a accesa informațiile furnizate.

În textul comunicatelor de presă și în prezentările video ale instituțiilor, unde limbajul complex poate împiedica înțelegerea ușoară a informațiilor, constatăm că nu există încă reguli precise care să ghideze stilul de comunicare al instituțiilor cu cetățenii.

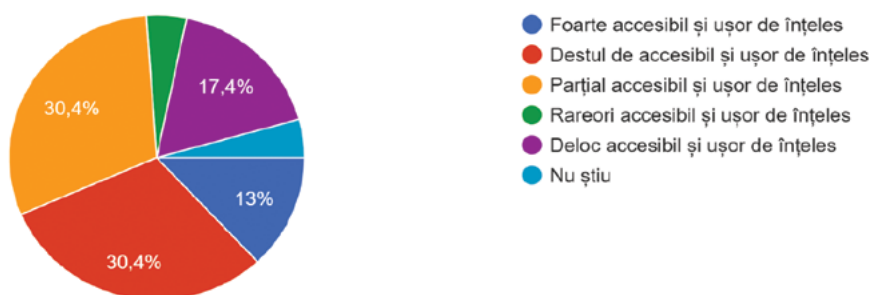
Pentru a demonstra aceasta, am analizat comunicările de presă și conținutul video ale instituțiilor, observând că adesea sunt folosiți termeni tehnici și structuri de propoziții complexe care nu sunt accesibile publicului larg, inclusiv și termeni destul de complicați chiar și pentru personalul din cadrul instituției, care dispun de studii superioare și experiență de muncă (datele respective se confirmă prin sondajul efectuat asupra funcționarilor publici din instituțiile statului, a se vedea linkul mai jos⁸). Numărul accesării linkurilor cu știri și numărul comentariilor la aceste postări confirmă că acest tip de limbaj afectează negativ înțelegerea și accesibilitatea informațiilor.

Reieșind din chestionarul aplicat în rândul cetățenilor, doar 30,4 % din respondenți au chestionat nivelul de percepție a informației „Destul de clar” ceea ce reprezintă o rată foarte mică. Totuși cum rămâne cu limitarea persoanelor cu dizabilități la accesul la informație. Din analiza efectuată mai sus constatăm că lipsa instrumentelor pentru persoane cu deficiențe de vedere afectează și limitează accesul la informație.

.....

6. https://www.asd.md/wp-content/uploads/2024/07/ghid_practic_al_legii_privind_accesul_la_informatiile_de_interes_public_1_0.pdf pagina 41
7. https://www.asd.md/wp-content/uploads/2024/07/ghid_practic_al_legii_privind_accesul_la_informatiile_de_interes_public_1_0.pdf pagina 44
8. <https://www.transparency.md/wp-content/uploads/2024/07/Calitatea-politicilor-anticoruptie-si-climatul-de-lucru-in-autoritatele-publice-centrale.pdf>

În ce măsură informațiile sunt prezentate într-un format accesibil și ușor de înțeles?



23 răspunsuri

Lipsa unui sistem unificat și accesibil de feedback duce la o participare scăzută a cetățenilor în interacțiunea cu instituțiile publice.

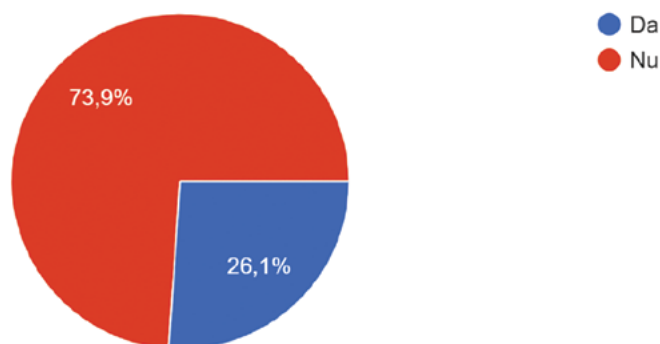
În ceea ce privește interacțiunea cu publicul în mediul online, aceasta este limitată. Analizând structura site-urilor oficiale a autorităților publice din Republica Moldova, concluzionăm că interacțiunea online prin completarea de formulare lipsește, iar comparativ cu instituții similare din alte țări, prezența pe canalele media de socializare este redusă (reieșind din modelul prezentat mai sus, cum ar fi Marea Britanie, Malta, Ucraina). În prezent, nu există un cadru unitar reglementat pentru desfășurarea activităților de comunicare pe canalele media de socializare, acestea derulându-se conform procedurilor aplicabile celorlalte tipuri de comunicări.

Prezența în rețele de socializare a instituțiilor administrației centrale este redusă, principala rețea utilizată fiind Facebook. Analiza comunicării pe Facebook a evidențiat faptul că aceasta se axează cu precădere pe managementul imaginii și este unidirecțională. Din punct de vedere a mesajelor întâlnite în postări, acestea sunt în principal: comunicate de presă, conferințe de presă, informări din ședințe de guvern, etc.

Dialogul cu cetățenii prin intermediul platformei analizate nu este încurajat. Mesajele care conțin îndemnuri la acțiune din partea publicului – distribuie a postării, comentarii, urmărirea contului instituției – sunt foarte reduse, la fel și cele care presupun inițierea unor discuții, dezbateri.

Din analiza sondajului aplicat în rândul cetățenilor, 73,9% au chestionat lipsa ocaziei de a transmite feedback autorităților despre informația recepționată.

Ați avut vreodată ocazie să oferiți feedback autorităților despre informațiile primite?



23 răspunsuri

Suplimentar, analiza instrumentelor de feedback arată că „Platforma de idei a MAI” (Spațiu virtual pentru cetățeni de a propune idei și soluții privind îmbunătățirea serviciilor MAI) a avut doar 32 de mesaje pentru întreaga perioadă a anului trecut, în timp ce în primele 6 luni ale anului 2024, instituția a primit 120 de apeluri telefonice și peste 150 de mesaje pe Facebook. De asemenea, site-ul particip.gov.md, destinat dezbaterii publice a proiectelor legislative, a înregistrat 511,825 de vizualizări, dar numai 14 comentarii noi și 47 comentarii revizuite/publicate. Totodată, am constatat că puține platforme au chestionare de feedback pe pagină:

Instituția	Mijloace de feedback
ME	-
MAI	+
MS	-
MM	-
MEC	+ (petiții)
MIDR	+ (petiții)
MAE	-
MJ	-
MMPS	-
MF	-
MDED	+
MAIA	+ (au chat online, chiar pe site)
MA	+
MC	-

Tabel 3. Funcționalități de Feedback pe Site-urile Ministerelor

Aceste date sugerează că cetățenii întâmpină dificultăți în utilizarea eficientă a platformelor oficiale de feedback. Analiza acestor date relevă un decalaj semnificativ între volumul de feedback primit prin canale tradiționale și utilizarea platformelor online, indicând probleme de accesibilitate și de atracție a acestora.

Lipsa unui sistem unificat de feedback și dificultățile de accesare a platformelor de feedback contribuie la o participare scăzută a cetățenilor în interacțiunea cu instituțiile publice, conform analizei statistice a numărului de mesaje și comentarii primite.

Totodată, reieșind din Raportul „Barometrul Opiniei Publice” realizat de către Institutul de Politici Publice⁹, cca 73.8 % din populație utilizează zilnic internetul (ceea ce reiese 6-7 zile pe săptămână). Dintre care 61.4% utilizează platforma Facebook. Totuși impactul în ceea ce privește accesarea și impactul pe paginile oficiale ale instituțiilor fiind unul destul de redus comparativ cu numărul de utilizatori ai internetului.

Efectele problemei:

Cetățenii, inclusiv persoanele angajate în cadrul autorităților, experimentează confuzie din cauza lipsei de claritate privind canalele oficiale pentru obținerea informațiilor relevante.

Lipsa unui sistem unificat și standardizat de comunicare poate face dificilă identificarea surselor oficiale de informație. Cetățenii întâmpină probleme în a găsi informațiile necesare dacă instituțiile publice folosesc platforme și canale diferite fără o coordonare eficientă. Aceasta generează confuzie și frustrare, îngreunând accesul la informațiile esențiale.

Analiza arată că numărul mic de mesaje primite pe platformele oficiale de feedback, cum ar fi „Platforma de idei a MAI” (32 mesaje în 2023), comparativ cu numărul mare de apeluri și mesaje primite pe rețelele sociale (120 apeluri telefonice și peste 150 mesaje pe Facebook în primele 6 luni din 2024), sugerează că cetățenii întâmpină dificultăți în utilizarea canalelor oficiale. În plus, site-ul particip.gov.md, cu 511,825 de vizualizări, a generat doar 14 comentarii noi, indicând probleme de accesibilitate și claritate.

.....
9. <https://ipp.md/wp-content/uploads/2022/12/Sondajul-BOP-noiembrie-2022.pdf> pagina 25.

Drept urmare, confuzia cetățenilor privind canalele oficiale de informare este reală, având în vedere discrepanțele între utilizarea canalelor de feedback oficiale și alte forme de contact, precum apelurile telefonice și mesajele pe rețelele sociale.

Cetățenii consideră dificilă înțelegerea informațiilor și comunicărilor oficiale, ceea ce duce la erori de interpretare și o implicare mai mică în procesele publice.

Limbajul complex utilizat în comunicările oficiale poate face dificilă înțelegerea clară a informațiilor de către cetățeni. Aceasta poate rezulta în interpretări greșite și poate descuraja participarea publicului în procesele de consultare sau în alte activități de implicare civică. Comunicările complicate pot limita accesul efectiv la informații esențiale și pot reduce transparența instituțiilor publice.

Consecințe: Fără feedback direct și relevant din partea cetățenilor, autoritățile riscă să ia decizii mai puțin informate care nu reflectă nevoile și preocupările reale ale publicului.

Lipsa unui sistem eficient de colectare a feedback-ului de la cetățeni poate duce la luarea unor decizii care nu sunt bine fundamentate. Dacă autoritățile nu dispun de informații adecvate privind preocupările și necesitățile publicului, aceste decizii pot fi ineficiente sau nerelevante pentru comunitate. Mai mult de atât, aceștia pot avea viziuni distorsionate asupra percepției cetățenilor despre activitatea lor. Astfel, este esențial ca feedback-ul publicului să fie integrat în procesul decizional pentru a asigura soluții eficiente și bine adaptate nevoilor cetățenilor.

Așadar, lipsa de feedback direct și relevant duce la luarea unor decizii mai puțin informate de către autorități, așa cum reiese din analiza numărului mic de comentarii și din discrepanțele dintre vizualizările platformelor de participare și feedback-ul efectiv colectat.

Transmiterea informațiilor către public și accesarea platformelor digitale de informare reprezintă o problemă esențială care afectează relația dintre cetățeni și autorități. Ineficiența în comunicarea și accesibilitatea informațiilor contribuie la amplificarea distanței dintre populație și instituțiile statului, având un impact negativ asupra transparenței și încrederii publicului în instituțiile publice.

Grupurile țintă: Cetățenii Republicii Moldova de orice vârstă care dețin un dispozitiv electronic cu acces la internet.

Autoritățile publice sunt responsabile pentru îmbunătățirea canalelor de comunicare și pentru asigurarea că informațiile sunt transmise clar și accesibil.

DOCUMENTELE STRATEGICE ȘI SOLUȚIILE EXISTENTE (starea de fapt)

Dreptul la informație al fiecărui cetățean este consacrat de Constituția Republicii Moldova, subliniind importanța accesului liber la informațiile de interes public. În plus, Legea nr. 982/2000 privind Libertatea de Acces la Informație reglementează dreptul cetățenilor de a solicita și primi informații de interes public. Totuși, aplicarea adesea ineficientă a acestei legi și absența unor mecanisme clare de implementare contribuie la problema actuală. Legea nr. 239/2008 privind Transparența Decizională în Administrația Publică impune obligația autorităților de a consulta publicul în procesul decizional și de a asigura accesul la informații relevante. Cu toate acestea, conform observațiilor anterioare, implementarea acestei legi este adesea deficitară, iar consultările publice reprezintă, mai degrabă, un proces iluzoriu.

- ☐ Legea nr. 982/2000 privind accesul la informație;
- ☐ Legea nr. 64/2010 cu privire la libertatea de exprimare;
- ☐ Hotărârea Guvernului nr. 1211/2010 cu privire la unitatea de informare și comunicare cu mass-media a autorității administrației publice centrale;
- ☐ Hotărârea Parlamentului nr. 416/2023 privind aprobarea Concepției de comunicare strategică și contraracare a dezinformării, a acțiunilor de manipulare a informației și a ingerințelor străine pentru anii 2024 – 2028;

- ❑ Hotărârea 728/2023 cu privire la site-urile web oficiale ale autorităților și instituțiilor publice și cerințele minime privind profilurile de socializare ale acestora.

Deși diverse autorități au dezvoltat site-uri web și portaluri online pentru a facilita accesul la informații publice, problemele legate de utilizare și accesibilitate, precum și actualizarea insuficientă a informațiilor, limitează eficiența acestor platforme. Problema transmiterii ineficiente a informațiilor și accesarea acestora reflectă deficiențe atât în cadrul normativ existent, cât și în implementarea măsurilor de transparență. Deși există reglementări și inițiative menite să îmbunătățească comunicarea între autorități și cetățeni, aplicarea efectivă a acestora este adesea inconsistentă și insuficientă. Prin urmare, este esențială revizuirea și consolidarea mecanismelor de transparență și acces la informație pentru a reduce distanța dintre populație și autorități și pentru a îmbunătăți încrederea publicului în instituțiile statului. Întrebarea esențială rămâne: poate orice formă de publicație din partea statului să fie considerată conformă cu dreptul la informare? Este considerat îndeplinit principiul transparenței în cazul în care instituțiile utilizează un limbaj complex, inaccesibil majorității cetățenilor, și publică informații neatractive pe platforme fragmentate?

OBIECTIVE

Termen scurt:

- Studiul de fezabilitate privind situația în comunicare la nivel guvernamental.

Termen mediu:

- Standardizarea comunicării prin intermediul creării strategii de comunicare la nivel guvernamental;
- revizuirea instrumentelor de feedback în baza studiului de fezabilitate;
- instituirea grupului de comunicare de criză cu crearea SOP-urilor relevante pentru fiecare minister;

Termen lung:

- ridicarea nivelului de încredere, interacțiune și implicării a publicului larg;
- creșterea capacității instituțiilor publice de a asigura părților interesate un nivel ridicat de acces la informații de interes public;
- îmbunătățirea gradului de participare publică și de armonizare a procesului de consultare pentru asigurarea transparenței decizionale;
- realizarea unei platforme „transparenta.gov.md”- site centralizator cu informațiile obligatoriu de publicat de către instituțiile publice, concomitent cu furnizarea de asistență tehnică pentru creșterea capacității interne în afișarea de informații standardizate.

OPȚIUNI PENTRU REZOLVAREA PROBLEMEI

Implementarea unei soluții complete care combină popularea unor platforme online centralizate și standardizarea procedurilor de comunicare în cadrul instituțiilor publice. Această opțiune cuprinde atât problemele legate de accesibilitatea informațiilor, cât și cele legate de uniformitatea și claritatea comunicării. Combinația propusă poate conduce la o îmbunătățire semnificativă a transparenței și a participării publice. Cu toate acestea, schimbarea necesită coordonare între mai multe departamente și poate fi mai complex de gestionat.

Ulterior, se impune crearea unor ghiduri și reguli clare pentru comunicarea instituțiilor, care să includă recomandări pentru utilizarea unui limbaj simplu și accesibil și pentru standardizarea formatului comunicărilor. Acest demers este necesar în vederea îmbunătățirii clarității și accesibilității informațiilor. Drept urmare, se poate reduce confuzia și crește încrederea publicului în informațiile furnizate. Este o măsură care implică costuri minime asociate cu dezvoltarea ghidurilor și trainingul personalului pentru implementarea acestora, spre deosebire de opțiunea anterioară.

Așadar, măsurile care s-ar impune în cazul selectării acestei opțiuni sunt: elaborarea ghidurilor, distribuirea acestora către instituții și organizarea de cursuri de formare pentru angajați. În fine, o altă perspectivă ar fi integrarea unui sistem de feedback direct în paginile de social media ale instituțiilor publice, care să permită cetățenilor să lase comentarii, sugestii și întrebări într-un mod structurat și accesibil. Facilitarea interacțiunii directe cu cetățenii și colectarea feedback-ului într-un mod organizat poate îmbunătăți răspunsurile la întrebările și problemele cetățenilor și poate facilita crearea unei guvernări centrate pe

nevoile oamenilor. Investițiile pentru dezvoltarea și integrarea sistemului de feedback, precum și costuri pentru monitorizarea și gestionarea feedback-ului nu vor fi foarte mari, din moment ce toate ministerele au deja pagini web în care poate fi integrat acest mecanism.

Demersurile ce vor fi necesare a fi întreprinse pentru aducerea la îndeplinire a prezentului obiectiv, constă în dezvoltarea și integrarea sistemului de feedback în paginile de social media, formarea personalului pentru gestionarea acestuia, și promovarea utilizării sistemului.

În vederea structurării celor expuse prezentăm următorul plan de acțiuni:

- ☐ Crearea unui management al comunicării guvernamentale (Strategia pentru managementul comunicării Guvernamentale a Republicii Moldova) – unde va fi dezvoltată cu prioritate componenta de centralizare a procesului de comunicare, în sensul implementării, operaționalizării și monitorizării unui mecanism prin care informațiile cu privire la anumite activități, mesaje, programe și priorități guvernamentale să fie diseminate, ca linii directe, către ministere și structuri subordonate, astfel încât să asigure predictibilitatea, coerența și eficiența comunicării guvernamentale. Asigurarea unei narațiuni coerente în comunicarea guvernamentală, precum și a unei voci unice, este de natură de a stimula încrederea cetățenilor în acțiunile guvernului și poate contribui la schimbarea atitudinilor și comportamentului acestuia în legătură cu deciziile și procesele guvernamentale. Totodată prin acest proiect se vor standardiza paginile de internet a ministerelor, uniformizarea modului de prezentare a informațiilor de interes public. Aceasta va urmări și dezvoltarea unor viziuni comune în ceea ce privește comunicarea instituțiilor publice la nivel central.
- ☐ Crearea unui Manual Social Media pentru serviciul public din Republica Moldova ;
- ☐ Crearea grupului de lucru în domeniul comunicării strategice la nivel guvernamental cu dezvoltarea ulterioară a acestui grup în „creierul comunicării” la nivel guvernamental și internațional. Lucrul acestui grup poate necesita adaosuri adiționale la salariu care îl primesc comunicatorii din grup la job-ul de bază.
- ☐ Inițierea a unui studiu de fezabilitate privind punctele forte/slabe a instituțiilor de stat cu ulterioară creare a strategiei guvernamentale în baza studiului desfășurat. Această opțiune necesită timp pentru realizare, implicarea unui număr de 15-18 persoane pentru a facilita acest proces, iar pentru un rezultat mai bun consultări cu experți regionali/internaționali și achitarea salariilor pentru aceștia, dar nu și implicarea totală a experților în procesul de creare a strategiei.
- ☐ Adăugarea chat-urilor pe toate paginile web oficiale a ministerelor pentru a ușura posibilitatea de a contacta cu instituția vizată prin intermediul recursului oficial (paginei web). Această opțiune necesită verificarea posibilităților tehnice, dacă este posibil de a adăuga acest chat pe platforma web, iar procedurile de creare/instalare vor necesita și costuri adiționale din partea fiecărei instituție.
- ☐ Dezvoltarea platformei particip.gov.md. Necesită o revizuire a politicii de informare a populației privind această platformă și/sau adăugarea opțiunilor obligatorii pentru accesarea acestui resurs și comentarea actelor normative care sunt publicate.
- ☐ Cooperarea cu mass-media pentru a ”primi” câte o oră pe săptămână pentru fiecare minister care va avea posibilitatea de a relata informații importante pentru societate sau chiar și de a răspunde la întrebări în prime-time. Această opțiune poate necesita achitarea a semenilor servicii sau această conlucrare poate deveni un instrument de șantaj a presei cointerese în primirea informației pentru ora care o vor oferi.
- ☐ Traducerea conținutului în 3 limbi (ro/ru/eng), inclusiv subtitrarea, cartolinele și textul comunicatelor. Această opțiune necesită un număr mare de persoane pentru perfectarea lucrului, dar acest fapt poate fi înlăturat prin folosirea IA.
- ☐ Introducerea unui bloc informativ cu cele mai relevante întrebări pentru cetățenii din diasporă.

Fără intervenții.

Dacă nu vor fi schimbate abordările față de comunicarea curentă cu publicul larg, nivelul încrederii cetățenilor ca și situația vor evolua foarte încet, timpul va fi pierdut, iar nivelul îmbunătățirii comunicării a Guvernului cu cetățenii va va irosi bani pentru campanii care nu vor fi „absorbite de populație”. Totodată luând în considerație participarea activă a comunicatorilor Guvernului la dezvoltarea conținutului fiecărei instituții (aceste recomandări sunt trasate în cadrul „Ședinței comunicatorilor” care are loc la Guvern), dar și implicării experților lucrurile nu vor sta pe loc, și vor avea o evoluție, dar mai încetă, pentru că lucrurile vor continua să se dezvolte chaotic, fără centralizare și planificare pe termen lung.

Intervenții comprehensive.

O abordare corectă în viziunea noastră, reiese din obiectivele menționate, aceasta treptat și cu o „înțelegere” a situației mai profundă, va duce la o planificare eficientă și ulterior, posibil la un rezultat remarcabil în vederea comunicării per ansamblu și a interacțiunii cetățenilor cu platformele instituționale.

Intervenții parțiale.

O opțiune parțială ar putea fi inițierea studiului de fezabilitate la nivel ministerial cu o ulterioară raportare către Guvern, după care Guvernul indică direcția și obiectivele de dezvoltare după sesiunile de lucru cu fiecare minister, iar drept rezultat este dezvoltarea propunerilor indicate la nivel ministerial fără implicarea altor instituții/ministere decât Guvernul.

CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI

Acest studiu subliniază necesitatea revizuirii și standardizării comunicării strategice între instituțiile de stat și cetățeni. Interacțiunea actuală este predominant unidirecțională, cu o dinamică autoritate – cetățean, ceea ce sugerează că există un deficit semnificativ în comunicarea eficientă. Este esențial să se acorde o atenție sporită nu doar resurselor necesare pentru dezvoltarea sistemului de comunicare, ci și voinței fiecărui specialist în comunicare și a dorinței cetățenilor de a căuta și absorbi informațiile prezentate. O înțelegere profundă a nevoilor cetățenilor va ghida dezvoltarea strategiei de comunicare, dar atragerea și menținerea interesului publicului sunt cruciale pentru succesul acesteia.

Statul trebuie să se apropie de aspirațiile cetățeanului și să îmbunătățească transparența și accesibilitatea informațiilor. Acest obiectiv necesită flexibilitate, cunoștințe și empatie, manifestate prin metode și instrumente adecvate. Planificarea atentă și controlul riguros al implementării sunt esențiale pentru a obține rezultatele dorite și pentru a menține interesul cetățenilor. Instrumentele de comunicare sunt doar un aspect al procesului, iar succesul lor depinde de utilizarea strategică și de adaptarea constantă la feedback-ul publicului.

În concluzie, instituțiile de stat trebuie să investească în dezvoltarea unor strategii de comunicare mai eficiente și să pună prioritate pe nevoile cetățenilor pentru a îmbunătăți interacțiunea și a construi încrederea.

PAȘII URMĂTORI

În primă fază, vom stabili proceduri standardizate pentru comunicarea informațiilor. În perioada următoare, ne vom concentra pe crearea și implementarea platformei online. După aceasta, vom organiza cursuri de formare pentru personalul care va utiliza platforma. Vom stabili un sistem de feedback pentru a monitoriza eficiența implementării și a aduna informații valoroase. Indicatorii de performanță vor fi folosiți pentru a evalua impactul platformei și a procedurilor standardizate, iar măsurile vor fi ajustate pe baza rezultatelor obținute.