

# TEHNOLOGIA INFORMAȚIEI ȘI COMUNICAȚIILOR (TIC) ÎN RELAȚIA CETĂȚEAN – CONSULAT

**Cristinel Petrescu**

Universitatea "Lucian Blaga" din Sibiu

cristinel.petrescu@mae.ro

**Rezumat:** În planul serviciilor publice asigurate de oficiile consulare, interfața cu cetățeanul ocupă un loc central în activitatea acestor oficii. Prin prisma evoluției tehnice, mijloacele de informare ale cetățeanului au evoluat și ele, astfel încât contactarea autorităților pentru obținerea de informații începe să fie înlocuită cu *autoinformarea*. Propunerea unei soluții de guvernare electronică implementată la nivelul unui oficiu consular trebuie să ia în considerație o serie de aspecte, printre care punct unic de contact pentru servicii electronice; îndrumarea pe mediile clasice către punctul unic de contact; creșterea încrederii cetățeanului în serviciile oferite pe cale electronică.

Totodată, în activitatea consulară managementul informației și al documentelor are un rol determinant, întrucât informația este un element fundamental în realizarea procedurilor specifice consulare. Este evident că tratarea ei într-o manieră unitară, consistentă și coerentă este o cerință absolut necesară creșterii calității, atât a actului managerial, cât și a sistemului în ansamblu, iar aplicarea noilor tehnologii în procedurile asociate activității consulare reprezintă o necesitate.

**Cuvinte cheie:** comunicarea informațională, consulat, TIC, guvernare electronică, fluxuri de informații.

**Abstract:** In the public services provided by consular posts, the interface with the citizen occupies a central place in the activity of these offices. In the light of technological evolution, the means of citizen's information have also evolved, making that contacting authorities for obtaining information being to be replaced by *self informing*. An e-Government solution implemented at the level of a consular post must take into consideration a number of issues, of which we mention: single point of contact for electronic services; guidance on classical channels to the unique point of contact; increased citizen confidence in the services provided by electronic means.

Nevertheless, in the consular activity information and document management has a determining role, because the information is a fundamental element in finalizing specific consular procedures. It is obvious that treating them in a uniform manner, consistent and coherent is an absolutely necessary quality growth requirement, both of management and of the system as a whole, for which the application of new technologies in the related consular activity procedures impose themselves as a necessity.

**Keywords:** informational communication, consulate, ICT, e-government, information flows.

## 1. Comunicarea informațională

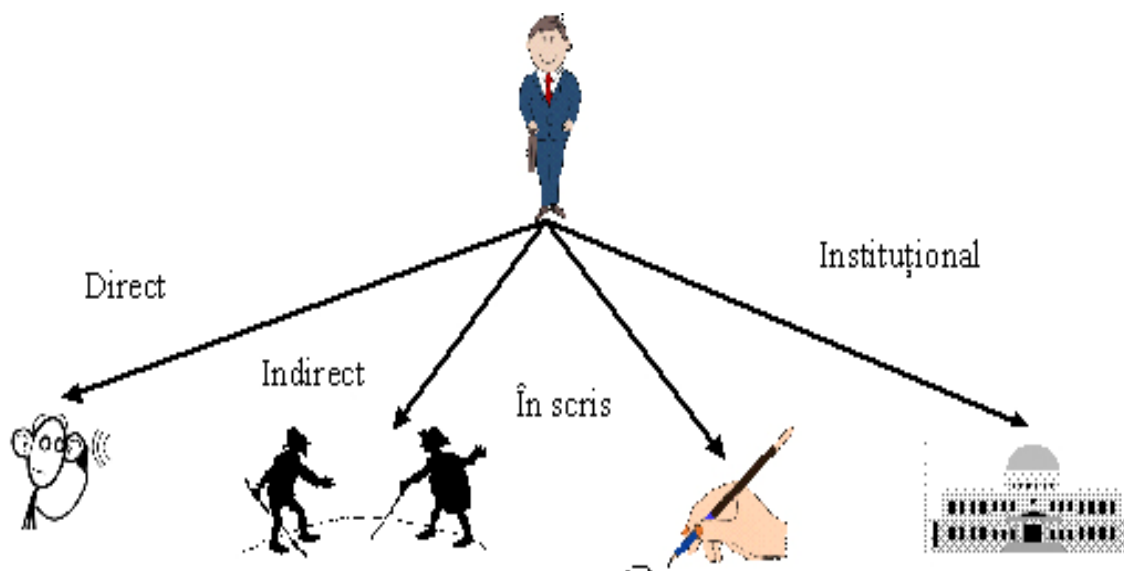
Pornind de la necesitatea de a asigura în condiții cât mai bune serviciile consulare de care au nevoie miile de cetățeni români sau de origine română care vin zilnic la misiunile diplomatice și oficiile consulare române din străinătate, este de la sine înțeles că interacțiunea cu aceștia trebuie să țină pasul cu amploarea fenomenului, pe de o parte, și cu modernizarea societății în ansamblul ei, pe de altă parte.

În planul serviciilor publice asigurate de oficiile consulare, interfața cu cetățeanul ocupă un loc central în activitatea acestor oficii.

În aceeași măsură, calitatea comunicării implică și calitatea relațiilor cu petenții și de aici rezultă, indubitabil, ca o latură componentă, și calitatea serviciilor consulare. Se remarcă o multitudine de moduri în care relaționează oficiul consular și personalul acestuia în comunicarea cu cetățenii.

Pot fi astfel definite următoarele modalități de informare a cetățeanului, conform figurii 1:

- calea *directă*, a contactului direct;
- calea *indirectă*, a solicitării unui serviciu consular prin mandatar;
- calea *scrisă*, care la rândul ei poate să fie clasică, pe cale poștală, sau modernă, prin fax sau email;
- calea *instituțională*, cu implicarea altor instituții în rezolvarea unei probleme.



**Figura 1. Modalități de contact ale cetățenilor pentru servicii consulare**

În cazul contactului direct, avantajul este că mesajul este receptat integral, iar răspunsul se orientează după datele furnizate, fiind în cele mai multe cazuri și cel corect. Totuși, luând în calcul caracterul birocratic al sistemului consular, privit prin prisma supunerii în fața unui set de legi și regulamente, nu totdeauna mesajul inițial cuprinde toate datele necesare luării unei decizii complete referitoare la o procedură. Altfel spus, nu totdeauna cetățenii dau toate detaliile legate de cazul în sine pentru o evaluare corectă a situației.

O astfel de distorsiune prin omitere are loc atunci când comunicarea directă are loc fără a se face dovada stării de fapt prin documente conexe prezentate, cum ar fi dialogul telefonic. Rezultatul este dezavantajos pentru petent, putând duce la imposibilitatea efectuării serviciului, atunci când este efectiv solicitat și se identifică neconcordanțele.

Comunicarea prin căi scrise, cum sunt poșta, faxul sau email-ul, este net superioară, în acest caz, chiar dacă mesajul inițial suferă calitativ prin omisiune, răspunsul se ghidează după cadrul problematicii (pașaport nou, certificate de stare civilă, etc.) și cuprinde toate variantele posibile descrise în documente elaborate anticipat, eventual însoțite de observații punctuale care să clarifice unele aspecte de particularizare.

În cazul comunicării cu cetățenii prin intermediul unor instituții, cum ar fi cazul unor petiții sau memorii depuse la Președinție, Guvern sau Centrala Ministerului Afacerilor Externe, dar a căror soluționare intră în competența și jurisdicția unui oficiu consular, conținutul acestor petiții sau memorii generează și reacția oficiului, în primul rând prin verificarea veridicității problemelor ridicate, încadrarea lor în legislația reglementatoare sau, în lipsa acesteia, în cutumele juridice și, eventual, apelarea la alte instituții (în general ale statului de reședință) pentru cristalizarea unui răspuns adecvat. Cu alte cuvinte, centrul de greutate al unui asemenea mod de comunicare se mută în planul procedural administrativ, comunicarea cu petentul fiind doar mijlocul de informare de o parte sau de alta asupra datelor sau rezultatelor obținute.

Este evident că domeniul comunicării nu se limitează la cele descrise mai sus. În cadrul unei întrevederi la nivel de autorități sau de negocieri, alături de comunicarea verbală, de altfel esențială, și de cea scrisă, complementară, este cel puțin tot atât de importantă și comunicarea non-verbală [19], aceea a mesajelor transmise voluntar sau nu prin comportament sau poziția corpului. Aceste semnale pot transmite de multe ori mesaje mult mai importante decât o fac cuvintele și tocmai de aceea există o tradiție veche a protocolului, ceremonialului și ținutei în domeniul diplomatic și consular. Aceste aspecte nu pot fi formalizate în contextul TIC.

## 2. Autoinformarea

Prin prisma evoluției tehnice, mijloacele de informare ale cetățeanului au evoluat și ele, astfel încât contactarea autorităților prin modalitățile enumerate anterior, în vederea obținerii de informații, începe să fie înlocuită cu *autoinformarea*.

Elementele importante în realizarea autoinformării sunt definite de:

- a) nivelul de cunoștințe în domeniul TIC al solicitantului;
- b) nivelul de pregătire educațional;
- c) gradul în care dispune de mijloacele tehnice necesare;
- d) modul în care dispune de servicii informatice și tipul acestora.

### **a) nivelul de cunoștințe în domeniul TIC al solicitantului**

Modul în care solicitantul poate să opereze un calculator, un telefon mobil inteligent, o tabletă sau orice alt dispozitiv care îi poate furniza accesul mai departe la servicii informatice, este foarte important.

Din acest punct de vedere, abilitățile manipulării aparaturii moderne de calcul sunt esențiale. Ca un corolar, se constată faptul că tineretul apelează în mod curent și constant la tehnologiile TIC, în timp ce generațiile mai în vârstă, dacă nu depun eforturi de a „ține pasul” cu tehnologiile moderne, preferă să le ocolească și să recurgă la variantele „clasice” de abordare a autorităților.

Tocmai de aceea, consulatele trebuie să își mențină active și modalitățile clasice de interacționare cu petenții, dar să își adapteze dialogul și la nivelul tehnic actual.

### **b) nivelul de pregătire educațional**

Este reprezentat de educația primită în instituții de învățământ, prin care este familiarizat cu mediul informațional, sistemul instituțional și cerințele-cadru ale acestora.

Exemplificăm prin faptul că solicitantul, dacă dorește să se informeze despre un anumit serviciu consular, trebuie să știe că aceste informații pot fi găsite și pe internet, că instituția publică centrală în a cărei subordonare sunt consulatele se numește Ministerul Afacerilor Externe și că acel consulat de unde dorește informațiile se află în țara X, localitatea Y.

În plus, tot în cadrul procesului educațional modern, prin cursuri specializate, instituțiile de învățământ crează și o formare de bază a cunoștințelor și aptitudinilor de lucru cu dispozitive TIC moderne.

### **c) gradul în care dispune de mijloacele tehnice necesare**

Este reprezentat de dotarea tehnică de care se dispune. În general, cel mai accesibil este calculatorul fix (staționar), acesta ajungând în prezent la prețuri pe care și le poate permite, în general, oricine.

În funcție de scopul utilizării, dar și de bugetul disponibil, calculatorul poate să se încadreze și în categoria „de top”, cu performanțe pe măsură. În general, cele mai ieftine sunt în direcția *office*, unde nu este necesară o putere mare de calcul, dar permit rularea diferitelor programe de editare texte, baze de date, tabele de calcul și accesarea internetului în condiții mulțumitoare.

Pe lângă calculatoarele staționare, au apărut și cele mobile, gen laptop, dar acestea au avut inițial prețuri relativ duble la aceeași putere de calcul față de calculatoarele staționare, ceea ce le-a îngreunat răspândirea. Treptat, prin avansul tehnologic și în special miniaturizarea componentelor, calculatoarele mobile s-au apropiat în prezent de prețurile calculatoarelor staționare, astfel încât au devenit mult mai accesibile și mai răspândite.

Avansul tehnologic și miniaturizarea au mai avut încă un efect major: apariția sau adaptarea altor dispozitive, astfel încât să preia din funcțiile unui calculator clasic. Facem referire aici la telefoanele mobile, care au început în ultima decadă să aibă implementate servicii de email, prelucrare text, captare, prelucrare și vizualizare documente multimedia, acces internet și multe

altele. În același timp și-au făcut apariția și alte dispozitive noi, inspirate din laptop-uri: tabletele (notepad-urile), care sunt mult mai „suple” decât un laptop și pot procesa cam toate tipurile de documente necesare într-un birou (fiind în fapt orientate către acest domeniu).

Oficiile consulare trebuie să urmărească evoluția TIC, astfel încât dotările lor să corespundă cerințelor cetățenilor.

#### **d) modul în care dispune de servicii informatice și tipul acestora**

Este evident că simpla dotare cu aparatura TIC necesară și deținerea de cunoștințe cum poate fi folosită nu sunt suficiente în realizarea dialogului informațional cu instituția dorită (consulatul). Mai este necesar să se dispună și de mediul prin care echipamentul deținut se poate conecta la echipamentele informatice ale instituției. Acest mediu este aproape în mod invariabil *internetul*.

Evident că, pe lângă multe avantaje, există și neajunsuri sau pericole, societatea informațională bazată pe internet având în bună parte structura și comportamentul unei societăți umane (lucru firesc, fiind creată de om pentru om). Pericolele sunt întotdeauna create tot de om (operator sau utilizator de rețea) prin specularea unor „breșe de securitate” sau prin manipularea unor informații și documente false sau falsificate pentru a atinge anumite scopuri (preluarea controlului altor calculatoare din rețea, modificare neautorizată de date, etc.).

De aceea, în lumina celor de mai sus, informațiile vehiculate între cetățeni și consulat trebuie să fie în permanență monitorizate pentru a nu fi „infestate” sau alterate și pentru a prezenta permanent un conținut corect și sigur.

### **3. Guvernarea electronică**

Creșterea cererii de servicii publice, restricțiile și reducerile bugetare, ca și cele de personal, noile facilități oferite de tehnologia informației, au constituit provocări generatoare de noi concepte: „*governare on-line*”, „*e-government*”, „*administrație electronică*”.

În cazul *guvernării electronice*, ideea centrală se axează pe îmbunătățirea relației și fluidizarea schimbului de informații cu cetățeanul. Pentru aceasta, trebuie ca instituția în cauză să ofere servicii în format electronic, ca o alternativă mai rapidă și mai ieftină la cele existente, clasice, și care ar permite funcționarului public să fie mai aproape de cetățean și să răspundă mai prompt la solicitările acestuia.

O soluție de guvernare electronică implementată la nivelul unui oficiu consular trebuie să ia în considerație o serie de aspecte, dintre care enumerăm:

- punct unic de contact pentru servicii electronice;
- îndrumarea pe mediile clasice către punctul unic de contact;
- creșterea încrederii cetățeanului în serviciile oferite pe cale electronică;
- preluarea de sugestii de la cetățeni și utilizarea lor în scopul „acordării” serviciilor la necesitățile locului.

În cadrul comunicării consulat – cetățean prin intermediul serviciilor informatizate, putem distinge trei tipuri posibile:

#### **a) comunicare unidirecțională consulat -> cetățean**

În acest caz consulatul se adresează cetățenilor fie prin informații generale, nepersonalizate (în general informații disponibile pe site-urile instituției), fie prin răspunsuri personalizate pe canale informaționale (tip email) la probleme sau proceduri solicitate anterior, ca și invitații la manifestări culturale, politice sau economice de interes.

#### **b) comunicare unidirecțională cetățean -> consulat**

În acest caz cetățeanul se adresează pe un canal informațional (email, guestbook, etc.) cu semnalarea unei probleme sau a unui fapt pentru care nu așteaptă neapărat răspuns. În general este o luare de poziție asupra unei situații sau sunt sugestii de îmbunătățire a activității.

### **c) comunicare bidirecțională (dialog) cetățean <=> consulat**

Este în principiu cea mai solicitată, pentru fiecare întrebare pusă așteptându-se un răspuns. Modul de dialog poate fi secvențial, cum este cazul mesajelor de email, dar poate fi și direct, prin utilizarea unor servicii informatice de tip Messenger (text, voce, video sau orice combinație dintre acestea) sau rețele de socializare (twitter, facebook, etc.)

Fiecare tip de comunicare trebuie abordat cu profesionalismul necesar în scopul realizării punților de legătură cu cetățeanul, de o așa manieră încât să fie susținut în realizarea scopului propus și să i se ofere cea mai avantajoasă variantă posibilă pentru rezolvarea problemei proprii.

Reacțiile cetățenilor la rezultatele serviciilor prestate trebuie să se constituie într-un indicator permanent de calitate a acestora, astfel încât ele să fie ajustate de o manieră corespunzătoare în cazul în care apar reacții negative.

În practica consulară, în esență se instituie un dialog între petent și consulat, primul fiind solicitant de servicii, iar al doilea fiind prestator. Acest dialog nu poate avea loc fără gestionarea în ambele sensuri a informațiilor necesare. Cu atât mai mult, pentru ca serviciul solicitat să fie corect identificat, corect înregistrat și corect efectuat, calitatea și acuratețea informației este esențială.

În activitatea sa, funcționarul consular trebuie „să aibă un comportament bazat pe respect, bunăcredință, corectitudine, cinste și amabilitate, iar atunci când solicitările depășesc posibilitățile de sprijin, solicitantul să fie încredințat de depunerea tuturor diligențelor necesare, totala disponibilitate, și bunăvoință”[26].

De cele mai multe ori instituția consulatului este confundată cu instituția publică aflată în statul trimițător care efectuează în mod nemijlocit, conform competențelor conferite de legislația internă a statului trimițător, serviciul solicitat, ceea ce creează uneori tensiuni și presiuni nedorite asupra instituției consulatului în cazurile de întârziere a soluționării cererilor sau de respingere a acestora.

Din acest motiv, pe toate canalele de informare disponibile se mediatizează rolul și funcțiile consulatului, ce poate să facă un consul și ce nu poate, ce servicii se pot solicita prin consulat și cele care nu pot fi efectuate de acesta.

În primul rând, scopul înființării unui consulat este reprezentat de funcțiile acestuia, așa cum rezultă din art.5 al Convenției internaționale de la Viena din 1963, privind relațiile consulare [27].

În contextul funcțiilor consulare, consulul acționează fie pentru a acorda asistență consulară, caz în care el secondează acțiunile persoanei interesate în rezolvarea problemelor ce țin de relaționarea cu statul (de origine sau de reședință), fiind un mai bun cunoscător al legislațiilor aplicabile decât persoana în cauză, fie de protecție consulară, când consulul realizează acțiuni directe și concrete în raport cu autoritățile statului de reședință, în scopul apărării drepturilor cetățeanului român, stipulate de regulă în convenții internaționale, dar și în legile naționale aplicabile.

Din cele de mai sus, se poate sintetiza activitatea consulului vis-a-vis de solicitarea unui petent pe patru direcții:

#### **I. De reprezentare și apărare a intereselor cetățenilor români pe teritoriul țării de reședință**

Este cazul apărării drepturilor propriilor cetățeni care sunt reținuți sau deținuți pentru diverse acuzații și delictе, dar și a cetățenilor aflați în dificultate, în urma unor accidente, furturi de acte și/sau bani, conflicte de muncă cu angajatori locali, etc. În aceste situații, chiar dacă funcționarul consular are dreptul de a cere clarificări autorităților locale, nu trebuie uitat faptul că, în baza convențiilor internaționale, legea aplicabilă este în general legea locului [28], iar necunoașterea ei de către cei care o încalcă (fiind cetățeni străini) nu-i absolvă de urmările legale. Astfel, posibilitățile de intervenție sau imixtiune a consulului sunt reduse de regulă la supravegherea aplicării legilor și convențiilor internaționale, pentru a nu permite nici un fel de abuzuri sau discriminări ale autorităților statului de reședință.

## **II. De îndeplinire a unor servicii consulare în mod direct**

Este cazul serviciilor care se pot încheia pe loc, la consulat, cum ar fi: emitere titluri de călătorie, legalizări, autentificări și certificări de documente, înscrieri de acte de stare civilă, acordări de vize, emiteri de adeverințe etc. În cea mai mare parte astfel de servicii sunt direct executabile, solicitanții având o informare prealabilă asupra condițiilor legale de îndeplinit sau, în cazul lipsei vreunui document, acesta putând fi procurat în scurt timp (fiind uitat acasă sau relativ facil de procurat de la autoritățile locale).

## **III. De intermediere a soluționării unor servicii ce sunt transmise autorităților publice din țară**

Este cazul procedurilor în care consulatul are doar un rol de intermediar și prim filtru (al legalității), procedura în cauză fiind îndeplinită integral de o altă autoritate publică din țară. Ca exemple sunt solicitările de acte de identitate (pașapoarte, cărți de identitate), înscrierile de mențiuni pe marginea actelor de stare civilă din țară, procedurile legate de cetățenia română, aprobarea unor tipuri de cereri de viză, etc.

Esențial în aceste proceduri este faptul că soluționarea nu depinde de consulat, ci de autoritățile din țară, răspunsul acestora nefiind întotdeauna conform așteptărilor cetățenilor.

## **IV. Asistență prin promovarea intereselor comerciale, economice, prin promovare culturală și a prezervării identității cetățenilor români aflați peste hotare.**

În cazul activităților comerciale ale firmelor române în țara de reședință, consulatul poate intermedia întâlniri de afaceri, înlesni încheierea de contracte prin asigurarea unui cadru corespunzător, asista delegațiile de comerț exterior sau activitatea camerelor de comerț din țara de reședință, etc. De asemenea, atât pentru cetățenii români rezidenți în țara respectivă, dar și pentru cetățenii acelei țări, care doresc mai multe informații despre România, poate să organizeze evenimente culturale care să reafirme sau să promoveze identitatea culturală românească, să ofere informații largi despre societatea română, despre turism, și să sprijine orice schimburi culturale între cele două țări, prin organizare de cursuri de limbă, cultură și civilizație română, înfrățiri între orașe, provincii, regiuni sau înfrățiri între universități (sau alte tipuri de instituții).

Cele patru direcții ale activității consulului, prezentate mai sus, au nevoie, așa cum am amintit, de informații corecte și complete pentru a putea fi susținute competent și soluționate.

În practică se întâlnesc nenumărate cazuri în care cetățenii nu pun la dispoziția funcționarilor consulari informații complete sau acestea sunt incorecte, ceea ce se răsfrânge ulterior în mod negativ tot asupra cetățenilor, prin imposibilitatea efectuării unui anumit serviciu sau imposibilitatea unei reprezentări adecvate.

În special în asemenea situații, dar și cu aplicabilitate generală, consulul trebuie să abordeze dialogul cu petentul în mod politic, dar ferm, fără a răspunde la eventualele ofense aduse autorității, dar și fără a le trece cu vederea, în sensul instaurării stării de legalitate dacă aceasta este depășită, să manifeste disponibilitate și să ofere soluții legale, precum și să explice cerințele legale adaptate la cazul concret.

Comunicarea cu cetățenii depinde și de maniera de dialog și atmosfera în care se desfășoară activitatea funcționarilor consulari, ca și de cetățenii care așteaptă în fața unui ghișeu.

Din acest motiv funcționarul consular trebuie să stăpânească „arta comunicării”, ceea ce îi asigură o relaționare corespunzătoare cu cetățeanul. Aici putem avea în vedere trei componente *tehnice*, precum *semiotica* în comunicarea consulară, care analizează comunicarea prin semne, de cele mai multe ori involuntare sau subconștiente, *lingvistica*, care analizează comunicarea prin cuvinte, dar și *informatica*, care analizează și transmiterea informațiilor prin sisteme de prelucrare automată a informațiilor (email, blog, rețele de socializare, pagini internet, etc.).

În aceeași măsură consulul, pentru a realiza o comunicare eficientă cu cetățeanul, trebuie să dețină și cunoștințe în domenii ca psihologie, sociologie, etnologie sau antropologie, acestea fiind de ajutor în identificarea nivelului la care să abordeze un dialog de o manieră care să producă

maximum de acuratețe și confort ambiental.

#### 4. Comunicarea – instrument de lucru în cadrul consulatului

Activitatea în cadrul oficiilor consulare are în centrul său relația care se stabilește între autoritatea de stat, prin funcționarul consular, și cetățean, în calitate de solicitant.

Formalizarea unui dialog între aceste două părți are la bază schimbul de informații, care se realizează pe canale de comunicare, deschise special acestui scop.

Comunicarea, în accepțiunea generală, reprezintă modalitatea prin care se face schimbul de informații între două entități, emițătorul și receptorul.

În figura 2 este exemplificat schematic un astfel de ansamblu.

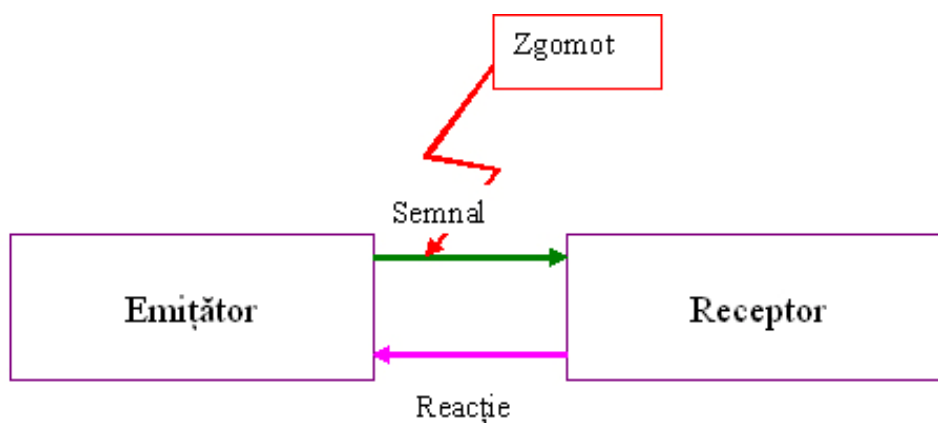


Figura 2. Modelul clasic de sistem de comunicare

Un asemenea model de comunicare este tratat în mod exhaustiv în teoria comunicării, acest domeniu fiind de o maximă importanță în analiza societății în ansamblul ei, dar mai ales în relaționarea umană și de aici, în particular, ca factor relevant în activitatea de management a unei activități preponderent orientate către cetățean.

În activitatea sa, oficiul consular poartă un dialog permanent cu alte instituții, cu cetățenii români sau străini, dar și în cadrul său intern, între angajați aflați în diferite funcții.

De aceea, întreaga activitate de management al oficiului ar avea un rezultat nedorit dacă aceste legături de comunicare ar fi afectate sau blocate. De exemplu, un serviciu consular nu ar putea fi solicitat dacă cetățeanul nu ar avea cunoștință că acest lucru ar fi posibil sau că i-ar fi necesar.

La fel, un serviciu consular nu ar putea fi acceptat dacă documentele prezentate nu ar întruni condițiile impuse, iar lista acestora ar fi incompletă dintr-o percepție greșită a documentelor necesare.

Din acest motiv, comunicarea se reliefează ca un adevărat instrument de lucru permanent în cadrul unui oficiu consular, toate etapele din desfășurarea unei comunicări în cele mai bune condițiuni fiind obligatorii pentru realizarea unui management procedural de calitate.

##### 4.1 Comunicarea în interiorul instituției

În cadrul oficiului consular este necesară o reglementare clară a atribuțiilor fiecărui angajat, o relaționare atât pe verticală, ierarhică, cât și pe orizontală, de colaborare.

În interiorul acestei relaționări, comunicarea este liantul care face posibil transferul de date și informații între compartimentele funcționale, de conlucrare, pentru atingerea obiectivelor comune.

În același timp, comunicarea este și metoda directă de soluționare a unor activități curente, de programare a unor activități viitoare sau chiar de soluționare a unor conflicte de natură diversă. În

general, astfel de abordări au loc într-un cadru organizat regulat sau *ad hoc*, prin ședințe, cu participarea întregului personal sau numai a unei părți a acestuia, în funcție de subiectul / subiectele tratat(e).

Colectivul unui oficiu consular fiind în general destul de mic, ședințele de acest gen au un caracter de *dialog*, în opoziție cu situația colectivelor mari, unde tendințele sunt de *monolog* din partea șefului misiunii sau oficiului.

De aici și diferențierea în tactica abordării subiectelor, a conținutului acestora, și în special a reacției la mesaj, care pentru un bun manager îi poate da măsura calității mesajului transmis.

## **4.2 Comunicarea cu alte instituții**

Oficiul consular trebuie să caute metodele cele mai eficiente pentru transmiterea mesajelor cu care a fost investit (izvorâte din programul de guvernare), către instituțiile locale în vederea atingerii obiectivelor de lobby sau de imagine și pentru a căuta atragerea atenției și a fondurilor către probleme naționale de interes (investiții, schimburi comerciale, asigurarea de resurse energetice, susținerea unor inițiative internaționale, a unor candidaturi la funcții în organisme internaționale, etc.).

Toate acestea nu pot fi realizate fără transmiterea unor mesaje clare, repetate, către receptorii țintă, în acest caz autorități locale ale statului de reședință, oameni de afaceri, organisme internaționale.

Totodată, acest efort nu poate fi considerat ca având o finalitate pozitivă dacă nu poate fi cuantificat și verificat în contextul unor declarații oficiale ale autorităților locale, prin decizii concrete ale oamenilor de afaceri sau finalități palpabile ale deciziilor unor foruri internaționale.

De aceea, etapa de reacție este tot atât de importantă ca și cea de transmitere, definind impactul și finalitatea acțiunii de comunicare.

Ca modalități folosite uzual pentru transmiterea informațiilor sunt de amintit conferința de presă, comunicatul, colochiul, recepția, masa rotundă, cocteilul, dejunul de lucru, emisiunea de televiziune sau radio, forumul (economic), etc.

Evaluarea eficienței comunicării nu poate fi măsurată prin indicatori calitativi direcți. Eficiența acesteia se măsoară prin efectele asupra relațiilor economice, politice și sociale ale României cu partenerii externi.

## **5. Fluxuri de informații în activitatea consulară**

Pentru o definiție corespunzătoare a fluxurilor de informații care operează în activitatea consulară, va fi definită mai întâi structura organizatorică și funcțională a unui oficiu consular.

Cel mai reprezentativ tip de oficiu consular, consulatul general, are o structură arborescentă tipică, conform figurii 3.



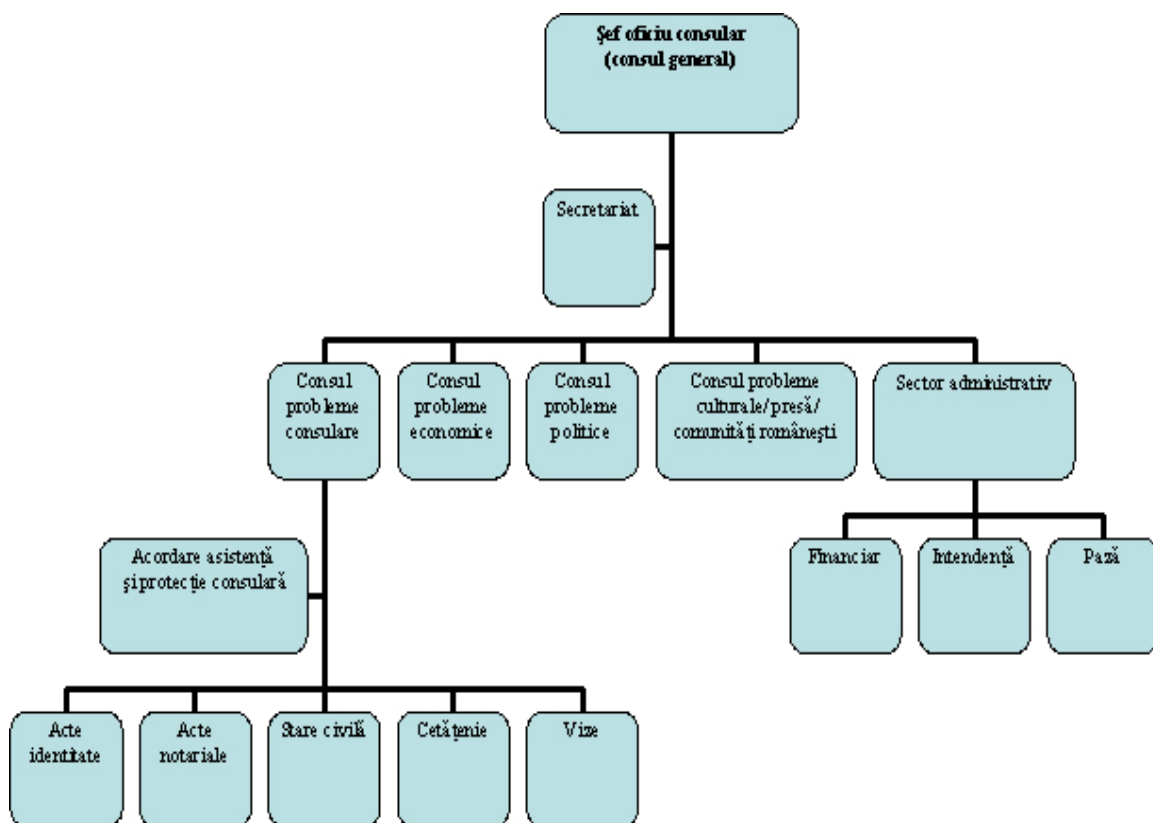


Figura 3. Structura organizatorică a unui oficiu consular complet

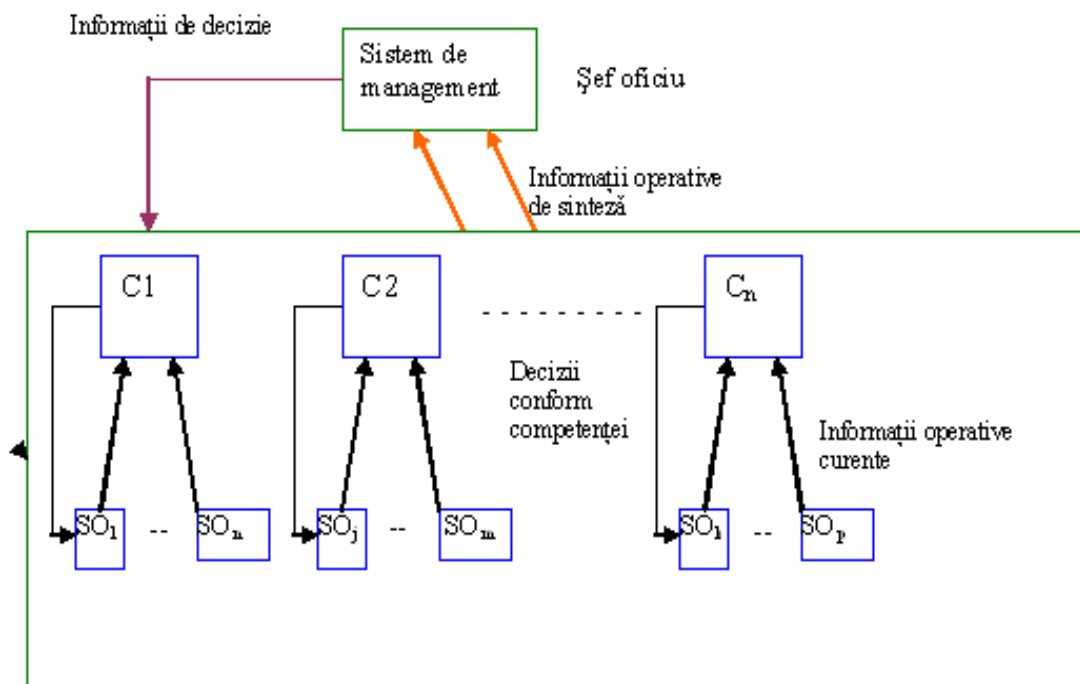
Din organigrama prezentată se reliefează rolul de management al activității consulare îndeplinit de consulul general, care coordonează, verifică și supraveghează activitatea consulilor subordonați, fiecare având în grijă un anumit compartiment funcțional al consulatului.

Organigrama din figura 3 se poate traduce în sensul fluxurilor informaționale în 3 nivele:

- fluxurile de date privind *nivelul decizional*, care implică transmiterea de informații de la șeful oficiului consular către sectoarele subordonate de la primul nivel (consul probleme consulare, consul probleme economice, consul probleme politice, consul probleme culturale/ presă/ comunități românești, sector administrativ) și de la fiecare structură de nivel 2 către compartimentul/ compartimentele/ locurile de muncă specializate pe diverse probleme;
- fluxuri de date de la *nivelul operativ* către ierarhia directă pe structura arborescentă de jos în sus (de la structura operativă cea mai de jos până la nivelul consulilor pe diferite probleme și de la aceștia către șeful oficiului consular);
- fluxuri de date între diversele compartimente aflate pe același nivel al organigramei.

În figura 4 este prezentat fluxul de date în cadrul compartimentelor unui consulat.

În funcție de amplitudinea nivelului de reprezentare, compartimentele prezentate pot avea reprezentare individuală printr-un consul sau pot fi parțial sau total comasate, funcțiile respective, însumate, fiind îndeplinite de un singur funcționar consular.



**Figura 4. Fluxuri de date în interiorul serviciului consular**

$C_1-C_n$  = consuli cu atribuții pe probleme

$S_1, S_n, S_j, S_m, S_k, S_p$  = structuri subordonate unui anumit consul

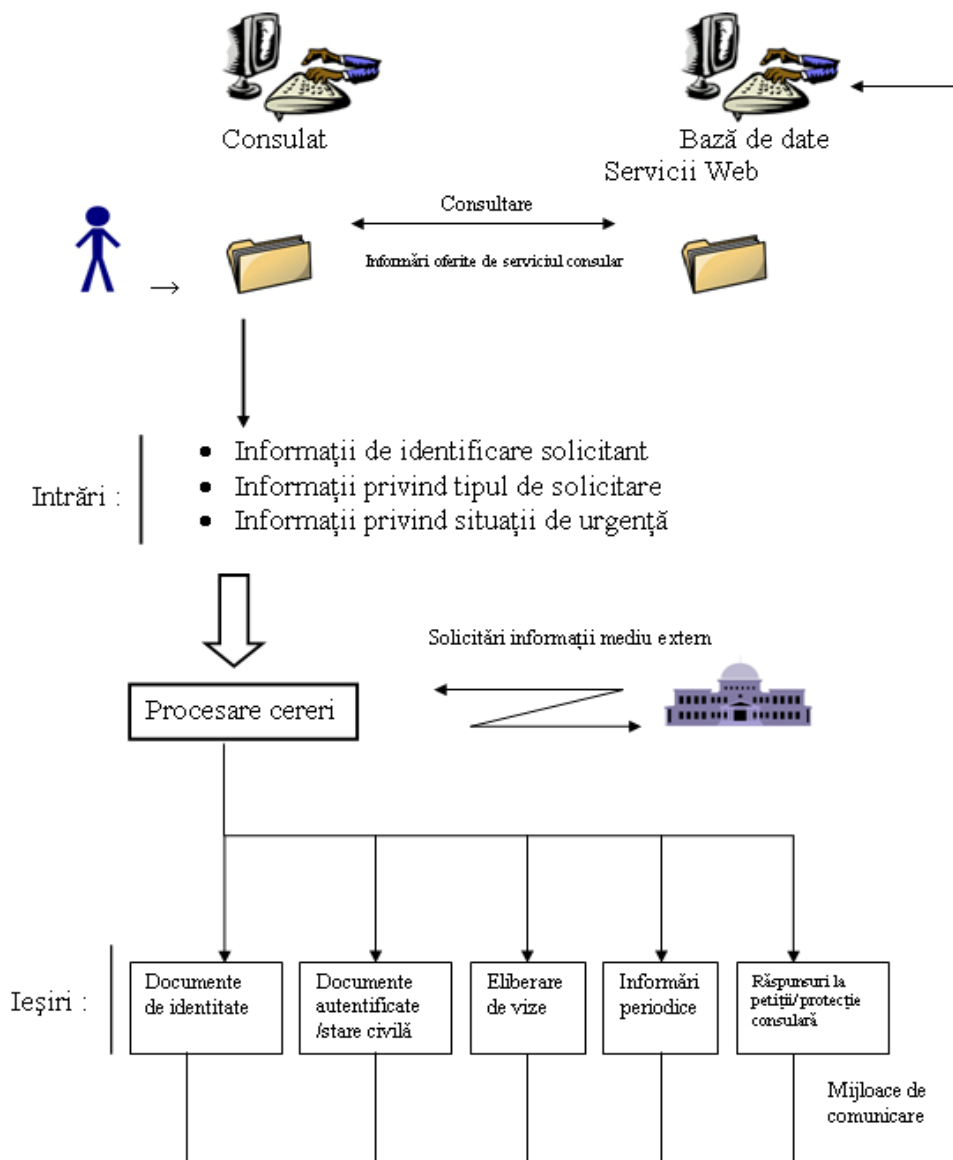
Fluxurile de date către și dinspre administrația centrală sau altă autoritate din țară sunt specifice tipului de cereri solicitate consulatului. Acestea trebuie să aibă viteză corespunzătoare și să fie suficient de complete în raport cu o problemă dată. De aici necesitatea utilizării facilităților oferite de TIC.

Figura 5 reprezintă schematic circuitul informațional pe care oficiul consular îl utilizează ca răspuns la o solicitare dată, raportat la mediul extern cu care acesta conlucrează la soluționarea cererilor.

Din schema structurală prezentată în figura 5 se reliefează faptul că informația primită la nivelul consulatului este verificată și autorizată, confruntată cu datele existente în baza de date disponibilă, apoi procesată în acord cu metodologiile și legislația aplicabilă și în final se generează rezultatul fie sub formă materială (documente), fie sub formă imaterială (furnizare informații, luare de poziții, intervenții pe lângă autorități locale sau din țară).

Aceste rezultate pot fi, la rândul lor, comunicate bazei de date centralizate pentru actualizarea datelor deținute, printr-un proces de *feed back*.

Corelat fluxului de informații prezentat mai sus, având de asemenea o importanță majoră în soluționarea eficientă și rapidă a solicitărilor, este și traseul informațiilor din cadrul consulatului, între diferitele compartimente funcționale plasate ierarhic, dar în special pe traseul decizional aflat pe verticala organigramei misiunii.



**Figura 5. Fluxul informațional între cetățean și oficiul consular**

Trebuie avut în vedere un aspect important al activității unei misiuni diplomatice/ oficiu consular, față de cea a unei organizații de altă natură, și anume faptul că șeful misiunii/ oficiului este (primul) responsabil de întreaga activitate a misiunii, inclusiv a documentelor emise de aceasta. Din acest motiv, fluxurile de informații sunt obligatoriu canalizate spre șeful misiunii, tocmai pentru a fi autorizate să fie transmise mai departe.

Există și posibilitatea ca pentru proceduri repetitive, ce pot fi încadrate în șabloane formale, competența în autorizarea transmiterii de documente și informații să fie transferată consulilor care conduc compartimentele funcționale respective. Se evită în acest fel supraîncărcarea cu operații repetitive, șablonare, a managementului consulatului, permițând alocarea timpului respectiv pentru proceduri ce au nevoie de aprofundare.

Ca un corolar, societatea modernă, actuală, se transformă treptat într-o *societate informațională* [21], definită de predominanța proceselor informaționale bazate pe TIC și care conduc în mod natural la regândirea și adaptarea sistemelor care oferă servicii și produse de informare. Din acest punct de vedere, modalitatea în care se procesează informația, respectiv colectarea, prelucrarea, organizarea și comunicarea, devin indicatori ai eficienței, eficacității și calității unui serviciu informatic în general și a unui serviciu consular modern, în particular.

Bineînțeles că toți cetățenii doresc un sistem administrativ mai puțin birocratic și mai mult orientat pe nevoi sociale și personale. Însă, în egală măsură, rigurozitatea unui sistem administrativ birocratic trebuie păstrată pentru a preîntâmpina abuzurile sau fraudele, mecanismele de control putând acționa eficient doar în cadrul unui sistem formalizat, unde sunt clar definite obiectivele, mijloacele și riscurile.

Tocmai în acest context, informatizarea procedurilor birocratice a creat saltul de eficiență și calitate așteptat de cetățeni, dovedindu-și utilitatea atât în domeniul managementului instituțional, cât și al relației cetățean-consulat.

## BIBLIOGRAFIE

1. \*\*\*\* Digital Agenda for Europe, *Annual Progress Report 2011*.
2. **BANCIU, D.:** „e-Romania” from concept to implementation. IEEE International Conference on Intelligent Computer Communication and Processing. Workshop on Digital Libraries, e-Content Management and e-Learning, Cluj-Napoca, 2009, ACAM Scientific Journal.
3. **BANCIU, D.:** *Contributions to ICT progress*, Ed. Tehnică, 208 pag., 2007.
4. **BANCIU, D.:** *Cultura informației și comunicării în mileniul 3*, Toptelecom '99, Sinaia, pp. 23-25.
5. **BANCIU, D.:** *Digital Culture and Informing the Citizen – First Step in Reshaping the Economy - e-Romania Concept*, Global Forum, București, 19–20 Octombrie 2009.
6. **BANCIU, D.:** *e-Romania – A Web Gateway for Citizen's Information*, Studies in Informatics and Control, vol. 18, nr. 3, septembrie 2009, pp. 205 – 210.
7. **BANCIU, D.:** *e-Romania – structura informațională pentru procesul de guvernare*, Conferința IDG România „e-Government – perspective și necesități”, Ediția a II-a, București, 30 Septembrie 2009.
8. **BANCIU, D.:** *e-Taxe prin Infochioșc*, Ed. Tehnică, 2002, 144 pagini.
9. **BANCIU, D.:** *Info-chioșc: prima punere în practică a conceptului de e-government*, revista PC World, 2002, nr. 5, pp. 66-67.
10. **BANCIU, D.:** *Tehnologia informației și noul model de comunicare*, Biblioteca, 1999.
11. **BANCIU, D.:** Manda, Corneliu – *Strategia de realizare a unui sistem de informare în administrație*, Tribuna Economică 1996, nr.7, pp. 3-5.
12. **BANCIU, D.:** Manda, Corneliu, ș.a., *Administrația publică și cetățeanul: autorități, servicii, informație publică*, Editura Tehnică, București 1997.
13. **BANCIU, D.; NICA, D.:** *Le gouvernement électronique – concepts appliqués en Roumanie*, Ed. Tehnică, București, 196 pag., 2005.
14. **BANCIU, D.; SEBESTYEN, P. GHE.:** *Servicii de informare on-line*, Ed. Universității București, 2011, 200 pagini.
15. **CAIRNS, W.:** *Introducere în legislația Uniunii Europene*, Editura Universal Dalsi, București, 2001.
16. **MANDA, C.; MANDA, C. C.:** *Administrația Publică Locală din România*, Editura Lumina Lex, București, 1999.
17. **MARINESCU, P.:** *Managementul instituțiilor media*, Ed. Univ. București, 350 pag., 2004.
18. **MARINESCU, P.:** *Managementul instituțiilor publice*, Ed. Univ. București, 254 pag., 2003.
19. **MARINESCU, V.:** *Introducere în teoria comunicării*, Editura C. H. Beck, București, 2011, pp. 2-4.
20. **MUSCALU, E.:** *Managementul serviciilor*, Ed. ULBS, Sibiu, 2004.

21. **NICA, D.:** *Guvern, cetățean, societate informațională*, București, Editura Semne, 2001.
22. **POPESCU, L.G.:** *Comunicarea în administrația publică*, Ed. Economică, București, ed.a II-a, 431 pag., 2007.
23. **ULLRICH, D. ș.a.:** *e-Learning in Europe – Learning Europe – How have new media contributed to the development of higher education?*, Ed. Waxmann Munster, Berlin 2005.
24. **VIȘOIU, C.:** *Ghidul juridic al consulului*, Ed. C.H.Beck, ediția a III-a, București, 1002 pag., 2008.
25. **VOICU, M.:** *Drept comunitar. Teorie și jurisprudență*, Editura Ex Ponto, Constanța, 2002.
26. \*\*\* - Regulamentul de Organizare și Funcționare, art. 105.
27. \*\*\* - Regulamentul de Organizare și Funcționare al MAE, B. Of. nr. 10/28.01.1972.
28. \*\*\* - Legea nr. 105/22.12.1992 privind reglementarea raporturilor de drept internațional privat, publicată în M.O. P.I. nr. 245/01.10.1992.

## RESURSE WWW

1. [http://cordis.europa.eu/fp7/home\\_en.html](http://cordis.europa.eu/fp7/home_en.html)
2. <http://ec.europa.eu>
3. <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/eurostat/home/>
4. <http://legeaz.net/dictionar-juridic>
5. <http://www.curierulnational.ro/Eveniment/2009-01-07/Pana+la+1+Iulie,+toti+romanii+vor+avea+e-pass-uri>
6. <http://www.ecb.europa.eu/ecb/orga/escb/html/convergence-criteria.en.html>
7. [http://www.fonduri-structurale.ro/Document\\_Files/resurseumane/00000030/1bjbd\\_pos\\_dru\\_romana.pdf](http://www.fonduri-structurale.ro/Document_Files/resurseumane/00000030/1bjbd_pos_dru_romana.pdf)
8. [http://ec.europa.eu/information\\_society/digital-agenda/documents/dae\\_annual\\_report\\_2011.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/documents/dae_annual_report_2011.pdf)