



ROMÂNIA
JUDEȚUL BIHOR
COMUNA BIHARIA

Biharia str. Cetății nr. 12, cod poștal 417050 CIF 4820305 Tel/Fax 0259369716
E-mail: secretariat@comunabiharia.ro www.comunabiharia.ro

Drepturile consumatorului în domeniul administrației publice

Din perspectiva administrației publice, principalul "consumator" este cetățeanul, care solicită și beneficiază de anumite servicii publice. În procesul de îndeplinire și exercitare a acestor servicii, partea "ofertantă" o reprezintă autoritatea publică în cauză, prin intermediul aparatului de specialitate.

Unul din principiile de bază ale unei democrații reale dar și a funcționării instituțiilor publice din administrație, este *transparența decizională și liberul acces la informație* a cetățeanului. Astfel, cele mai importante măsuri "de protecție", sunt acelea, care vizează asigurarea circumstanțelor care fac posibilă afirmarea acestor precondiții.

Înainte de toate însă, trebuie să menționăm faptul că din păcate, în societatea noastră post-comunistă, în rândul cetățenilor există înrădăcinată o prejudecată deosebit de puternică în legătură cu birocrăția, care mai degrabă reprezintă o piedică, decât un beneficiu în favoarea "omului de rând". Deși în ultimele decenii de după "revoluție", au avut loc mai multe schimbări în vederea dezaprobării acestui prejudiciu, totuși administrația publică, mai precis funcționarii publici, personalul prin care se exercită „de facto” administrația, sunt oarecum priviți cu anumite resentimente și îndoieli.

Tocmai din această cauză, în vederea "reabilitării" imaginii funcționarului public și pentru consolidarea sentimentului de încredere din partea cetățenilor în autoritățile publice, este deosebit de important, ca în cadrul instituțiilor publice, atât la nivel de conducere, cât și la nivel de execuție, procedurile decizionale să urmeze un curs clar, transparent și să fie duse la îndeplinire cu promptitudine. În această ordine de idei, *simplificarea actelor administrative, facilitarea și reducerea perioadelor de rezolvare a cererilor, solicitărilor venite din partea publicului sunt acele măsuri de bază*, care oarecum asigură "protecția consumatorului" în acest context.

Pe de altă parte, o altă precondiție a unei administrații eficiente, este calitatea factorului de resurse umane care profesează în acest domeniu. Este deosebit de important, ca funcționarii publici să fie persoane calificate pentru domeniul de activitate, cu studii de specialitate. Pe lângă importanța deosebită a nivelului de pregătire profesional, la fel de importantă este latura umană, adică empatia, simțul comunitar și flexibilitatea, toate fiind calități necesare și de nelipsit pentru toți cei care lucrează în domenii care implică relații cu publicul, dar nu numai!

În concluzie putem opina, că facilitarea demersului administrativ prin modalitățile sus menționate, poate sigura valoarea cea mai optimă a serviciilor publice, asigurându-se astfel *afirmarea în practică a principiului subsidiarității, fără de care funcționarea instituțiilor și sistemelor democratice se periclitează*. Ori fundamentul statului de drept îl reprezintă o administrație publică eficientă, transparentă și flexibilă, care are ca scop principal corelarea nevoilor cetățenești cu normele legislative, astfel garantând respectarea drepturilor și libertăților cetățeanului.

Menținerea unui *feedback substanțial* între cetățean- autoritățile publice locale - organele de stat la nivel de guvernare (parlament – organul deliberativ -legislativ, respectiv guvern – organul executiv) este obiectivul permanent, o metodă și scop în sine, în vederea asigurării protecției consumatorului în perimetrul administrației publice.

Ing. Szilágyi Zoltán
primar

