

# LAS RELACIONES ENTRE LA ADMINISTRACION Y EL PUBLICO

394:35

La revista francesa *Hommes et Techniques* publica en su número 187-188, correspondiente a los meses de julio y agosto de 1960, un trabajo de R. ALLUSSON, en el que se recogen las líneas generales de la sesión de estudios que sobre el tema «Les relations entre les administrations et leurs publics», que se celebró en París entre los días 28 de marzo y 1 de abril.

## I. Introducción

El Instituto Técnico de las Administraciones Públicas de Francia (I. T. A. P.) organizó entre los días 28 de marzo y 1 de abril una sesión de estudios dedicada al tema «Las relaciones entre la Administración y el público», y dirigido a los siguientes grupos de personas:

- Funcionarios llamados a adoptar decisiones de interés para la política de relaciones públicas de sus servicios.
- Funcionarios de los servicios de prensa, información, relaciones públicas, etc., de las Administraciones Centrales, establecimientos públicos y empresas nacionalizadas, servicios exteriores de los Ministerios y colectividades locales.
- Representantes de los diferentes medios de información: prensa, radiodifusión, televisión, cine, etc.
- Representantes de empresas privadas que mantienen relaciones estrechas con el sector público.

En dicha sesión de estudios, después de diversas consideraciones de tipo general, se procedió al examen de ciertos casos concretos en las relaciones entre la Administración y el público.

## II. Los servicios de relaciones públicas de la Prefectura de Policía del Sena.

La Prefectura de Policía desempeña funciones muy diversas: expide el documento de identidad francés, concede autorizaciones para actividades en la vía pública, busca a los desaparecidos, cita a los delincuentes, etc. La Prefectura emplea a más de 28.000 funcionarios y comprende siete direcciones administrativas y seis direcciones especiales. Se estima que el público recibido diariamente en sus oficinas oscila entre 5 y 12.000 personas.

Las relaciones públicas no incumben a un solo servicio centralizado, sino a distintas oficinas: servicio de recepción de personalidades, centro de recepción, servicio de relaciones escritas, instituto de policía, servicio de métodos de organización, dirección de atribuciones.

Después de la guerra se creó un servicio de orientación e información, situado en un local poco agradable. En 1953 se procedió a la transformación del servicio de recepción, al que actualmente se dirigen de 1.000 a 1.500 personas por día en busca de información.

La señalización ha sido objeto de un cuidado especial. Tanto a la entrada de la Prefectura como en los pisos y

en las escaleras se han colocado grandes carteles, claros y detallados.

La recepción en los servicios plantea delicados problemas, dada la penuria de efectivos, pero se han adoptado diversas medidas:

- La separación entre el personal de ventanillas y el público tiende a desaparecer.
- En ciertos servicios en las ventanillas figuran los nombres de los funcionarios que las atienden.
- Se está procediendo a la formación del personal de ventanillas por medio de cursos. Además, se está redactando un manual.

El contacto telefónico con el público supuso en 1958 una media de 37.500 llamadas diarias. El centro recibe, además, unas 1.000 cartas cada día.

Otros medios clásicos utilizados son:

- Publicaciones y folletos.
- Visitas de empresas y de grupos (un millar de personas en 1959).
- Relaciones con el Servicio de Recepción del Ayuntamiento de París.
- Relaciones con la prensa por medio de conferencias, comunicados, entrevistas, etc.
- Radiodifusión de reportajes.
- Cine, especialmente películas sobre circulación rodada.
- Exposiciones, congresos y manifestaciones.

### III. El servicio de recepción del Ministerio de Agricultura

El concepto de recepción es todavía reciente en la Administración: en realidad se remonta a 1955. Hay que distinguir tres ideas, que corresponden a tres etapas diferentes: la recepción propiamente dicha, la orientación y la información.

En principio, el servicio telefónico

no responde a las peticiones de información, limitándose a dirigir a las personas que las solicitan a la oficina de recepción.

Para guiar al visitante se le entrega una ficha de orientación; se ha procedido también a una mejora de la señalización.

La introducción del visitante se realiza por medio de una llamada telefónica de la oficina de recepción, siendo preciso saber si el funcionario que recibe lo hace directamente o es necesario previamente solicitar hora.

El centro de recepción dispone de un fichero alfabético del personal habilitado para recibir, puesto al día por medio de fichas, que deben ser rellenas periódicamente. Si en el centro no se sabe hacia quién debe ser dirigido un visitante determinado, consulta el organigrama o un fichero de materias.

### IV. Los servicios de relaciones públicas de Mulhouse

Mulhouse es una ciudad industrial de 130.000 habitantes. Su Ayuntamiento cuenta con 525 funcionarios, 150 empleados contratados y 1.000 obreros, estando distribuidas sus funciones en ocho divisiones bajo la dirección de un Secretario general y de su adjunto.

Cada servicio está obligado a cuidar las relaciones públicas y establecer una oficina especial. Ha sido preciso familiarizar al personal con las mismas a este efecto. Se ha desarrollado un programa TWI y el personal recibe un folleto, en el que se precisan sus obligaciones, realizándose también visitas a los diferentes servicios.

Las relaciones con el público se han visto facilitadas por letreros bien visibles. En la puerta de cada despacho se ha colocado el nombre del funcionario que en él trabaja y, en caso de

duda, el público puede recibir información de un funcionario dependiente del servicio central. El reglamento interior del Ayuntamiento impone a sus funcionarios la amabilidad y la cortesía.

El centro de información difunde noticias de interés en el *Boletín Oficial* del Ayuntamiento y en la prensa local. Se organizan visitas a las instalaciones municipales y las cuestiones de urbanismo son objeto de conferencias de prensa.

#### V. Encuestas y estudios

Las empresas privadas se preocupan generalmente por conocer el clima de opinión. ¿Cómo puede la Administración obtener información sobre los administrados? Para ello se han emprendido numerosos estudios:

- En un nivel nacional se han publicado obras sobre los impuestos, la seguridad social, las reformas necesarias, etc., y sobre las tendencias de los consumidores en caso de aumento del nivel de vida.
- En el marco regional, en el caso de los territorios en proceso de evolución, los estudios son diferentes de los citados anteriormente.
- En la esfera local, sobre el problema de la circulación, la reacción del público ante el traslado de los mercados en la Prefectura del Sena, etcétera.
- En un campo más limitado acerca de la actitud de los ciudadanos antes y después de prestar el servicio militar, la reducción de clases en los trenes de los ferrocarriles franceses, etc.

#### VI. Los contactos de la Prensa con la Administración

Existe en todos los Ministerios un agregado de prensa, funcionario que debe poseer diversas cualidades y conocimientos. Suministra a la prensa una información que debe ser verídica y precisa.

No se puede descuidar el aspecto fotográfico, y a este respecto ciertas administraciones proporcionan fotografías que permiten la mejor comprensión de los artículos.

Ordinariamente se acreditan periodistas ante los Ministerios, con lo que se facilitan las relaciones entre la prensa y la Administración.

#### VII. La información directa

En París existe el Centro de Información Administrativa, creado en 1950, y que se rige por ciertos principios:

- Informa sobre la aplicación de los textos legales, pero no sobre su interpretación. Quedan excluidas todas las informaciones sobre servicios públicos no administrativos.
- Se niega a dar informes de tipo personal o privado.
- Utiliza solamente el teléfono.
- Funciona con personal de las diversas Administraciones.

En febrero de 1959 el Centro quedó vinculado a la Dirección General de la Función Pública.

En la práctica se reciben unas 700 comunicaciones diarias, cifra que sería superior si se dispusiese de los efectivos y medios necesarios.