

Regulamentul privind comunicarea internă și externă a Primăriei municipiului Bălți

I. Dispoziții generale

- 1.1. Regulamentul privind comunicarea internă și externă a Primăriei municipiului Bălți (în continuare – regulament) reglementează procesul de comunicare internă și externă a Primăriei municipiului Bălți (în continuare – primărie).
- 1.2. Se definesc principalele elemente ale procesului de comunicare:

mesaj – informație, transmisă de primărie, în formă verbală sau scrisă, cu caracter oficial;

comunicare internă – comunicarea ce se realizează în interiorul primăriei, atât pe verticală cât și pe orizontală;

comunicare externă - totalitatea mesajelor pe care primăria le transmite în afara ei, precum și cele recepționate din exterior;

mijloc de comunicare - instrument prin intermediul căruia specialiștii primăriei comunică pe intern și extern, prin care se transmit și se primesc mesaje;

metodă de comunicare - modul sau forma în care se desfășoară procesul comunicării;

mediu intern - ansamblul factorilor interni ai primăriei care influențează direct sau indirect activitatea primăriei;

mediu extern - ansamblul factorilor externi care influențează direct sau indirect activitatea primăriei.

- 1.3. Cadrul juridic al comunicării interne și externe a primăriei îl constituie:

- Constituția Republicii Moldova;
- Legea RM nr. 436-XVI din 28.12.2006 privind administrația publică locală;
- Legea RM nr. 982 din 11.05.2000 privind accesul la informație;
- Legea RN nr. 25-XVI din 22.02.2008 privind Codul de conduită al funcționarului public;
- Legea RM nr. 64 din 23.04.2010 cu privire la libertatea de exprimare;
- Legea RM nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
- Legea RM nr. 243 din 26.10.1994 Presei;
- Hotărârea Guvernului RM nr. 1123 din 14.12.2010 privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal;
- Hotărârea Guvernului RM nr. 618 din 05.10.1993 pentru aprobarea Regulilor de întocmire a documentelor organizatorice și de dispoziție și Instrucțiunii-tip cu privire la ținerea lucrărilor de secretariat în organele administrației publice centrale de specialitate și ale autoadministrării locale ale Republicii Moldova;
- prezentul regulament și alte acte, referitoare domeniului de comunicare.

II. Rolul și obiectivele comunicării

- 2.1. Rolul comunicării interne este de a institui un dialog continuu și optim în primărie, atât pe verticală, cât și pe orizontală, pentru realizarea eficientă a atribuțiilor primăriei;
- 2.2. Rolul comunicării externe este de a asigura un dialog continuu și eficient cu mediul extern (cetățeni, organe de stat, organizații internaționale, societatea civilă, instituții, întreprinderi și

organizații, indiferent de forma de proprietate), pentru informarea multilaterală, transparentă, promptă, veridică și obiectivă despre activitatea primăriei, pentru cunoașterea necesităților și problemelor cetățenilor, pentru realizarea studiilor, etc.

2.3. Obiectivele comunicării interne și externe a primăriei sunt:

- a) formarea și menținerea imaginii credibile și pozitive a primăriei datorită activității transparente, responsabile, legale și de colaborare;
- b) cultivarea conduitei etice și profesionale în rândul funcționarilor/ salariaților primăriei;
- c) sporirea responsabilității personale ale funcționarilor/ salariaților față de procesul de comunicare cu toți participanții, atât din mediul intern, cât și din mediul extern;
- d) asigurarea accesului societății la informație;
- e) informarea publicului larg despre evenimentele publice din comunitate, inițiativele, politicile și activitatea primăriei;
- f) informarea cetățenilor despre procesul decizional și crearea condițiilor pentru implicarea acestora în procesul de luare a deciziilor;
- g) sporirea încrederii cetățenilor în activitatea primăriei.

2.4. Pentru primărie activitatea de comunicare reprezintă o prioritate.

III. Mesajul comunicării interne și externe

3.1. În procesul de comunicare:

- a) mesajul va fi elaborat conform normelor ortografice ale limbii literare, conținutul acestuia va fi construit corect din punct de vedere stilistic și gramatical, indiferent de limba de comunicare utilizată;
- b) mesajul va include termeni de specialitate adecvați, compatibili cu cei utilizați în legislație și de o largă circulație, pentru excluderea confuziei;
- c) se va evita folosirea regionalismelor, a cuvintelor și expresiilor nefuncționale, neutilizabile și/ sau cu sens ambiguu;
- d) mesajul va fi explicit, relevant și nu va avea un conținut violent;
- e) mesajul va fi exprimat concis și pe înțelesul fiecăruia, să nu necesite completare cu alte informații adiționale;
- f) înainte de a fi transmise sau publicate, mesajele publice vor fi coordonate verbal și/ sau în scris de conducerea primăriei, după caz, de șefii subdiviziunilor structurale din primărie.

3.2. Primăria, prin intermediul paginii-web oficiale și al conturilor oficiale pe rețelele de socializare, asigură posibilitatea remiterii feedback-ului la mesajele publice expuse (reacții, opinii, întrebări, recomandări, propuneri).

3.3. Pentru sporirea transparenței de funcționare a primăriei, eficientizarea procesului de comunicare cu mediul extern, oferirea de informații ce țin de activitatea proprie a primăriei și îmbunătățirea directă a proceselor legate de prestarea serviciilor publice în cadrul primăriei poate fi creată o zonă de informare.

IV. Mijloacele și metodele de comunicare

4.1. Pentru a realiza obiectivele comunicării, vor fi utilizate mijloacele de comunicare disponibile, fiind acordată, după caz, prioritate acelorora, care oferă cele mai mari avantaje din punct de vedere al factorului timp, dar și al raportului cost – beneficii, după cum urmează:

- liniile de telefonie internă, externă, mobilă;
- listele cu numerele de telefoane ale subdiviziunilor structurale din primărie;
- listele cu numerele de telefoane ale instituțiilor, întreprinderilor, organizațiilor, serviciilor de urgență;
- faxul;
- poșta electronică oficială (e-mail) a primăriei și poștele electronice oficiale ale subdiviziunilor structurale din primărie;
- pagina-web oficială a primăriei;
- conturile oficiale ale primăriei pe rețelele de socializare;
- materiale multimedia pe internet: foto, prezentări, spoturi audio și video, etc;

- note informative/ de serviciu;
 - agende săptămânale ale evenimentelor primăriei;
 - comunicate de presă, articole în media, reportaje audio și video;
 - ședințe, întruniri, seminare, mese rotunde, focus-grupuri, emisiuni tematice, dezbateri, interviuri, conferințe;
 - chestionare;
 - panouri informative;
 - afișe, pliante, placate;
 - mass-media locală, regională și națională;
 - audiențe;
 - ziua ușilor deschise;
 - alte instrumente.
- 4.2. În cadrul procesului de comunicare, primăria va utiliza metodele de comunicare:
- a) comunicare verbală, inclusiv comunicare de la persoană la persoană și comunicare de la persoană la grup (*ședințe, întruniri, seminare, mese rotunde, focus-grupuri, emisiuni tematice, dezbateri, interviuri, conferințe, comunicarea la telefon, dialoguri, prezentări, audiențe, campanii, evenimente publice, etc.*);
 - b) comunicare în scris (*petiții, note informative/ de serviciu, procese-verbale, rapoarte, chestionare, comunicate, afișe, anunțuri, plasate pe panouri informative, etc.*);
 - c) comunicare digitală (*e-mail, pagina-web, chat, blog, forum, ședințe la distanță organizate online, semnătura electronică, rețele de socializare, videotelefonie, videoconferințe, webinare, etc.*);
 - d) comunicare verticală și orizontală (*din perspectiva organizațională*).
- 4.3. În scopul asigurării transparenței activității primăriei, eficientizării accesului la informație, creării condițiilor pentru căutarea, identificarea operativă a documentelor, deciziile Consiliului municipal Bălți și dispozițiile Primarului municipiului Bălți vor fi publicate și puse la dispoziția reprezentanților mijloacelor de informare în masă, cetățenilor, etc., prin intermediul diverselor instrumente de informare: <https://actelocale.gov.md/>, <http://balti.md/>, etc .
- 4.4. Conducerea primăriei, la necesitate, organizează pe diverse întrebări ședințe de lucru, întreveneri, întâlniri cu participarea reprezentanților subdiviziunilor structurale ale primăriei, întreprinderilor municipale, instituțiilor publice, structurilor desconcentrate din teritoriu, a cetățenilor și altor părți interesate.
- 4.5. Rezultatele activităților, menționate în pct. 4.4., sunt expuse în procese verbale, note informative/ de serviciu, rapoarte, elaborate de către subdiviziunile structurale ale primăriei, care au inițiat procesul de comunicare și ulterior vor fi transmise conducerii pentru acțiunile ce se impun.
- 4.6. Primăria promovează o comunicare transparentă, constructivă și continuă, prin intermediul tuturor mijloacelor și metodelor de comunicare, disponibile primăriei.
- 4.7. Participarea oficială la conferințe, seminare, ateliere de lucru se efectuează de către funcționarii/ salariații primăriei, al căror domeniu de activitate corespunde cu tematica evenimentului, cu coordonarea prealabilă de conducerea primăriei și șeful direct.
- 4.8. În cazul participării la evenimente publice locale, naționale sau internaționale în calitate de persoane delegate, cu drept de reprezentare a primăriei, funcționarii/ salariații primăriei pot lua parte la discuții și dezbateri, pot face declarații din nume propriu doar în limita competenței lor, cu excepția cazurilor când au fost autorizați de către conducerea primăriei să facă declarații oficiale din numele primăriei.
- 4.9. Funcționarii/ salariații primăriei vor evita efectuarea declarațiilor politice, sau de altă natură care ar putea dăuna imaginea funcționarului public și imaginea primăriei.

V. Organizarea procesului de comunicare

- 5.1. Funcționarii/ salariații primăriei promovează imaginea primăriei prin comunicare eficientă, profesionalism, comportament decent și etic.
- 5.2. Conform repartizării competențelor funcționale în primărie, Direcția managementul documentelor și relații cu publicul (în continuare DMD și RP) este responsabilă de

implementarea prevederilor legale și politicilor primăriei în materie de comunicare și relații publice.

- 5.3. Pentru a spori abilitățile de comunicare, funcționarii/ salariații primăriei participă la sesiuni de instruire profesională.

Comunicarea internă

- 5.4. O comunicare internă, continuă și eficientă în primărie, simplifică realizarea activităților profesionale, facilitează îndeplinirea atribuțiilor, luarea deciziilor, soluționarea problemelor, precum și oferă diverse informații importante necesare în lucru.
- 5.5. Comunicarea internă în cadrul primăriei se referă la schimbul de mesaje, ce se realizează în interiorul instituției, atât pe verticală cât și pe orizontală. Mesajele vor fi transmise prin intermediul diverselor mijloace de comunicare, în dependență de caz.
- 5.6. Procesul de organizare a comunicării interne în primărie are loc prin intermediul canalelor formale de comunicare, prin stabilirea responsabilităților, conform structurii ierarhice a primăriei. Canalele de comunicare permit transferul de informații între nivelele ierarhice (pe verticală) și între subdiviziunile structurale ale primăriei (pe orizontală).
- 5.7. Funcționarii/ salariații primăriei comunică între ei într-un mod constructiv și construiesc relații colegiale, ascultând interlocutorul și manifestând interes față de subiectul discuției.
- 5.8. Comunicarea în primărie pe verticală descendentă, de sus în jos, are loc de la nivelurile ierarhice superioare la cele inferioare. Este inițiată de Primarul municipiului Bălți, viceprimarii municipiului Bălți, secretarul Consiliului municipal Bălți, șefii subdiviziunilor structurale ale primăriei pentru a transmite indicații corespunzătoare către subordonați. Astfel, se vor comunica deciziile consiliului municipal, dispozițiile primarului, regulamentele, instrucțiunile, se vor repartiza sarcinile de muncă, rezoluțiile aplicate pe petiții, note de serviciu, etc.
- 5.9. Comunicarea în primărie pe verticală ascendentă, de jos în sus, are loc prin transmiterea informațiilor de la nivelurile inferioare ierarhic la cele ierarhic superioare din primărie și constă în transmiterea informațiilor despre performanțele profesionale, realizarea sarcinilor, acțiunilor, etc. Comunicarea de jos în sus asigură transmiterea informațiilor de la funcționarii/ salariații primăriei la superiorii săi, drept răspuns la indicațiile primite sau pentru a fi exprimate opinii, propuneri.
- 5.10. Comunicarea în primărie pe orizontală are loc la același nivel ierarhic, având caracter funcțional și de cooperare. Se realizează între viceprimarii municipiului, între secretarul consiliului municipal și viceprimarii municipiului, între șefii subdiviziunilor structurale ale primăriei, precum și între funcționarii/ salariații primăriei aflați pe poziții identice.
- 5.11. Comunicările menționate au rolul de a realiza coordonarea activităților individuale pentru realizarea unor sarcini complexe.
- 5.12. Petițiile intervenite pe numele conducerii primăriei se înregistrează în Sistemul informațional automatizat e-Primăria (SIA e-Primăria), gestionat de DMD și RP, și sunt transmise primarului, viceprimarilor, secretarului consiliului municipal, pentru aplicarea rezoluției și desemnarea executorului/ executorilor. Prin SIA e-Primăria se efectuează evidența și controlul executării petițiilor.
- 5.13. Indicațiile și sarcinile conducerii primăriei, documentele oficiale se transmit subdiviziunilor structurale ale primăriei, prin intermediul DMD și RP, care le aduce la cunoștința celor vizați, sub semnătură pe suport de hârtie sau prin alte mijloace de comunicare (SIA e-Primăria, e-mail-uri, fax, etc).
- 5.14. În rezoluție este specificat executorul sau executorii, sarcina, termenul de executare. Executorul poartă răspundere pentru examinarea calitativă și în termen a documentului oficial, și de executarea sarcinilor stabilite în rezoluția conducerii primăriei. În cazul, când în rezoluție sunt desemnați mai mulți executori, responsabil de elaborarea răspunsului către adresat/ petiționar este primul executor indicat. Ceilalți executori, în aceeași măsură, poartă răspundere pentru examinarea calitativă și în termen a documentului oficial, și de executarea sarcinii/ lor stabilite în rezoluție, iar la necesitate vor prezenta responsabilului toate materialele necesare.
- 5.15. Indicațiile și sarcinile conducerii primăriei pot fi transmise și direct, în cadrul ședințelor ad-hoc, către șefii/ reprezentanții subdiviziunilor structurale ale primăriei.

- 5.16. În cazul în care funcționarul/ salariatul, desemnat responsabil de executare, nu poate realiza în termen sarcina stabilită, va fi anunțată conducerea, în dependență de caz, în scris sau verbal.
- 5.17. Petițiile, interpelările, demersurile se examinează în termenii stabiliți conform Codului administrativ al RM, Legii privind accesul la informație, sau după caz, în termenii stabiliți prin rezoluția aplicată de conducerea primăriei.
- 5.18. Indicațiile și sarcinile, care ignoră ierarhia organizațională, sunt considerate neregulamentare și nu se examinează.
- 5.19. Pentru o comunicare internă eficientă, se organizează, între conducerea primăriei și funcționarii/ salariații primăriei întâlniri interne de comunicare, ce includ sesiuni de întrebări și răspunsuri, schimb de opinii, propuneri, etc.
- 5.20. Subdiviziunile structurale din cadrul primăriei nu vor iniția, din proprie inițiativă, careva activități, ce țin de funcțiile altor subdiviziuni structurale, decât cu permisiunea sau indicația conducerii primăriei.

Comunicarea externă

- 5.21. Comunicarea externă are loc la inițiativa primăriei sau a altor instituții, organizații, persoane fizice sau juridice.
- 5.22. Comunicarea externă a primăriei se referă la legătura primăriei cu mediul extern, în general și, în special, cu autoritățile publice centrale și locale, instituțiile de stat, partenerii de dezvoltare internaționali și regionali, organizațiile necomerciale, agenții economici, mass-media, cetățenii.
- 5.23. Primăria cooperează cu organizațiile internaționale și cu organele similare ale altor țări în domeniul său de activitate și în limitele competenței sale, precum și la realizarea activităților de cooperare transfrontalieră în cadrul proiectelor investiționale.
- 5.24. Veriga principală, ce asigură legătura primăriei cu mediul extern, este Primarul municipiului Bălți.
- 5.25. Emitenții informațiilor cu caracter oficial în comunicarea externă sunt: primarul, viceprimarii, secretarul consiliului municipal, șefii subdiviziunilor structurale ale primăriei (în domeniile lor de activitate), persoana/ ele responsabile de relații cu publicul din DMD și RP.
- 5.26. Indiferent de sursa inițiativei de comunicare, funcționarii/ salariații primăriei vor comunica într-o manieră formală, corectă și profesionistă.
- 5.27. Comunicarea externă poate fi efectuată, utilizând instrumentele menționate în prezentul regulament, în dependență de necesitățile și avantajele acestora.
- 5.28. Pentru o comunicare externă eficientă între primărie și mediu extern, DMD și RP i-au fost atribuite funcții corespunzătoare, stabilite în Regulamentul de activitate al direcției și conform fișelor de post ale specialiștilor.
- 5.29. Funcționarii/ salariații din primărie, în comunicarea externă, vor comunica doar informații, care reprezintă poziția oficială, coordonată cu conducerea primăriei.
- 5.30. Conținutul informațional, mediatizat de primărie prin intermediul paginii-web oficiale și conturilor oficiale ale primăriei în rețelele de socializare, prin mass-media, se consideră informație cu caracter oficial al primăriei, iar limbajul utilizat va corespunde limbajului comunicărilor oficiale.
- 5.31. Prin intermediul instrumentelor oficiale digitale, după caz, afișării pe panourile informative din sediul primăriei, se vor face publice următoarele informații oficiale de interes public:
 - a) documentele oficiale de interes public, inclusiv deciziile Consiliului municipal Bălți și dispozițiile primarului;
 - b) structura organizatorică a primăriei, componența Consiliului municipal Bălți, programul de audiență a primarului, viceprimarilor, secretarului consiliului municipal, aleșilor locali, etc;
 - c) datele de contact ale primăriei: adresa, numerele de telefon, fax, poșta electronică oficială și pagina-web oficială a primăriei;
 - d) lista de acte și/sau servicii publice, oferite de primărie, potrivit legii, precum și modalitatea de obținere a acestora;
 - e) altă informație de interes public.

5.32. Nu vor fi mediatizate:

- a) informații cu limbaj și conținut vulgar, cu lexic ofensiv;
- b) informații care promovează discriminarea pe criterii de rasă, convingeri, culoare, vârstă, religie, naționalitate, dezabilitate, orientare sexuală;
- c) informații cu conținut obscen sau link-uri la acestea;
- d) informații cu caracter publicitar;
- e) informații despre activități ilegale;
- f) informații care ar putea pune în pericol securitatea publică, precum și securitatea sistemelor publice;
- g) informații ce țin de drepturile de proprietate, date cu caracter confidențial, informații secrete, date personale, date ce țin de proprietatea intelectuală a primăriei sau alte informații, accesul la care este limitat prin lege.

Obligațiile și drepturile salariaților primăriei în procesul de comunicare externă

5.33. Funcționarii/ angajații primăriei, în relație cu beneficiarii, vor respecta următoarele reguli de comunicare:

- a) la adresarea către beneficiarul de servicii, trebuie să stabilească contactul vizual cu acesta și să-l salute în funcție de momentul zilei: „Bună dimineța”, „Bună ziua”;
- b) să se adreseze beneficiarului de servicii cu formulele de adresare verbală „dumneavoastră, doamnă, domnule”, iar în cazul în care este cunoscut numele acestuia, să folosească în calitate de adresare cuvintele „domnule/ doamnă, urmat de numele de familie al beneficiarului”;
- c) să asculte cu atenție beneficiarul de servicii și să nu-l întrerupă la mijlocul frazei. În cazul în care acesta se abate de la subiectul discuției, ce ține de prestarea serviciilor, într-un mod amabil să aducă discuția la subiectul serviciului;
- d) să nu ridice vocea, să vorbească cu un ton calm;
- e) să evite utilizarea excesivă a termenilor de specialitate;
- f) să evite formele negative de răspuns, cum ar fi: „este imposibil”, „niciodată”, , etc., ce pot fi înlocuite cu frazele: „îmi permiteți să concretizez ...”, „vă rog să așteptați ...”, etc;
- g) să evite cuvinte, gesturi și acțiuni, care ar putea fi tratate de beneficiarul de servicii drept atitudine lipsită de respect;
- h) să nu facă presupuneri la declarațiile beneficiarului de servicii;
- i) să nu comunice beneficiarului de servicii informația, destinată pentru uz de serviciu sau informația de ordin personal referitoare la alți salariați din cadrul primăriei;
- j) să nu parăsească locul de muncă în timpul comunicării cu beneficiarul de servicii, să nu se sustragă pentru alte chestiuni, ce nu țin de exercitarea atribuțiilor de serviciu sau din alte motive neîntemeiate;
- k) în prezența beneficiarului/ ilor de servicii:
 - să nu navigheze în internet, decât în interes de serviciu;
 - să nu poartă discuții pe teme personale;
 - să nu mănânce;
 - să nu asculte muzică;
 - să nu citească literatură artistică, ziare, reviste;
 - să nu vorbească la telefonul mobil pe chestiuni personale în timpul comunicării cu beneficiarul de servicii;
 - să nu creeze situații de conflict în relația cu colegii de serviciu și să nu le dezbată în prezența lui/ lor;
- l) să nu discrediteze conducerea sau alți funcționari/ salariați din cadrul primăriei și să nu comenteze acțiunile lor.

5.34. Funcționarul/ salariatul primăriei, implicat nemijlocit în procesul de deservire a beneficiarilor de servicii, în cazul în care se confruntă cu manifestări conflictuale din partea beneficiarului, trebuie să dea dovadă de un comportament corespunzător normelor de conduită profesională și etică, astfel, încât să nu prejudicieze imaginea primăriei și a funcției publice.

- 5.35. În cazul în care beneficiarul de servicii este supărat, isteric, dușmănos sau furios, funcționarul/ salariatul din primărie îi va sugera amabil și calm beneficiarului să fie politicos/oasă, să nu ridice vocea și să nu folosească cuvinte ofensatoare;
- 5.36. În cazul în care a fost comisă o eroare în procesul deservirii beneficiarului de servicii, funcționarul/ salariatul din primărie:
- a) va cere scuze, folosind formule de comunicare de tipul: „Ne cerem scuze pentru eroarea comisă”, „Ne cerem scuze pentru disconfortul creat”, etc.;
 - b) îl va informa că vor fi întreprinse măsuri operative pentru corectarea erorii;
- 5.37. În cazul situațiilor neprevăzute și ale celor conflictuale, funcționarul/ salariatul din primărie va informa despre acest fapt șeful subdiviziunii structurale a primăriei, pentru soluționarea situației;
- 5.38. În cazul în care, beneficiarul de servicii folosește un limbaj necorespunzător, funcționarul/ salariatul din primărie îl va atenționa că, dacă continuă să vorbească în aceeași manieră, va fi obligat să încheie discuția;
- 5.39. În cazul unui comportament neadecvat al beneficiarului aflat în stare de ebrietate sau sub influența substanțelor narcotice, a insultelor beneficiarului față de funcționari, față de persoanele cu funcție de demnitate publică, în alte cazuri, când beneficiarul este agresiv, funcționarul/ salariatul din primărie are dreptul să solicite acestuia să părăsească biroul/ spațiul primăriei, să apeleze la personalul de pază sau, în caz de necesitate, să alerteze poliția.

Comunicarea externă prin intermediul instrumentelor digitale

- 5.40. Primăria utilizează următoarele conturi oficiale:
e-mail primaria@balti.md
pagina-web oficială www.balti.md
rețele de socializare <https://ok.ru/primariabalti>,
<https://vk.com/primariabalti>,
https://www.facebook.com/primariabalti/?view_public_for=477278442469601,
<https://www.facebook.com/groups/primariabalti>,
<https://www.instagram.com/primaria.balti/?hl=ru>,
<https://t.me/primariabalti>.
- 5.41. Primăria utilizează instrumentele digitale menționate pentru o comunicare eficientă și continuă cu mediul extern, ce contribuie la informarea societății, asigurarea transparenței, participarea cetățenilor în procesul decizional.
- 5.42. În caz de necesitate, primăria poate crea și alte conturi oficiale.
- 5.43. Accesul la utilizarea instrumentelor digitale, indicate mai sus, este limitat și permis doar persoanelor cu drept de acces din DMD și RP, responsabile de comunicare conform fișei postului și altor persoane angajate în bază de contract.
- 5.44. Specialiștii DMD și RP nu au dreptul să utilizeze instrumentele digitale indicate mai sus în scopuri politice, comerciale, personale sau în alte scopuri, decât cele prevăzute de activitatea primăriei. Utilizarea necorespunzătoare a mijloacelor de comunicare poate servi drept temei pentru sancțiuni disciplinare.

Comunicarea externă cu și prin intermediul mass-media

- 5.45. Primăria este interesată în crearea și menținerea unor relații de conlucrare cu mass-media.
- 5.46. Relațiile primăriei cu mass-media sunt esențiale atât pentru crearea unei imagini pozitive a primăriei, cât și pentru informarea largă a societății.
- 5.47. Relația cu mijloacele de informare în masă constă furnizarea de subiecte cu potențial de știre.
- 5.48. Primăria furnizează informații cu caracter oficial către mass-media și, implicit, către publicul țintă, prin intermediul unui șir de instrumente: știrile, comunicatul de presă, conferința de presă, interviul, reportajele, emisiunile televizate tematice, etc.
- 5.49. Mesajele cu caracter oficial transmise către publicul larg trebuie formulate clar, accesibil și concis, folosindu-se un limbaj literar.
- 5.50. Transmiterea spre publicare a mesajelor cu caracter oficial prin mass-media locală sau națională va fi efectuată de către persoanele desemnate din DMD și RP, doar după coordonarea textului mesajului și a altor detalii cu conducerea primăriei. În mod obișnuit,

coordonarea mesajelor se va face cu cel puțin două zile înainte de data publicării, pe când mesajele urgente se coordonează și se publică în mass-media în regim de urgență.

5.51. Comunicarea cu reprezentanții mass-media.

În cazul adresării reprezentanților mass-media către funcționarii/ salariații primăriei, pentru oferirea informațiilor oficiale sau a unui interviu, funcționarii/ salariații primăriei trebuie să procedeze în conformitate cu următoarele scenarii posibile:

- a) în cazul în care subiectul discuției depășește limitele competențelor acestora, să recomande reprezentanților mass-media să contacteze Secția relații cu publicul din DMD și RP;
- b) în cazul în care tematica declarațiilor solicitate sau a interviului corespunde cu domeniul lor de competență, funcționarul/ salariatul va coordona oferirea informației oficiale sau a interviului cu conducerea primăriei/ conducătorul direct;
- c) în cazul dacă a fost coordonată oferirea interviului, responsabilul de relațiile cu mass-media din Secția relații cu publicul a DMD și RP va stabili de comun acord cu reprezentanții mass-media ziua și ora când va avea loc interviul;
- c) în cazul în care întrebările reprezentanților mass-media nu au tangență cu activitatea primăriei, se aduce la cunoștința jurnaliștilor despre acest fapt, într-o manieră corectă și profesională.

5.52. În cazul identificării în sursele mass-media a unor informații, care conțin inexactități sau informații eronate privind activitatea administrației publice locale, responsabilul de relațiile cu mass-media din Secția relații cu publicul a DMD și RP, în dependență de caz, va contacta oral reprezentantul sursei mass-media sau prin intermediul unui demers scris, semnat de conducerea primăriei, privind solicitarea de a corecta informația eronată sau publicarea unor dezmințiri.

VI. Comunicarea internă și externă în perioadele pre-electorală și electorală

6.1. În perioadele pre-electorală și electorală a alegerilor locale, parlamentare, prezidențiale, a referendumurilor locale sau naționale, funcționarii/ salariații primăriei vor respecta prevederile legale ale Codului electoral, prezentului regulament și altor acte normative.

6.2. În perioadele menționate, funcționarii/ salariații primăriei, în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu, nu vor efectua declarații în susținerea unuia din candidații electorali, vor evita efectuarea declarațiilor ambigue sau denigratoare la adresa candidaților electorali și a oricăror declarații care ar putea afecta imaginea primăriei.

VII. Comunicarea internă și externă în situații excepționale

7.1. În cazul situațiilor excepționale procesele de comunicare se vor efectua în regim de urgență și includ:

- a) difuzarea mesajelor de apel la calm și de control al situației în cadrul unei strategii de diminuare a panicii;
- b) difuzarea instrucțiunilor existente corespunzătoare tipului situației de urgență pentru fiecare categorie de public țintă;
- c) informarea corectă și în timp real asupra datelor cunoscute ale situației de urgență, a consecințelor și măsurilor luate;
- d) realizarea comunicării și informării interne în cadrul echipei de management a situației de criză și a echipelor coordonate de aceasta.

7.2. În situații excepționale se va utiliza Ghidul operațional pentru managementul situațiilor de urgență, planul/ rile de prevenire, reacție și depășire a situațiilor excepționale, alte acte aprobate în materie de depășire a situațiilor excepționale.

VIII. Agenda săptămânală a evenimentelor

8.1. În scop de eficientizare a comunicării interne și externe, se întocmește „Agenda săptămânală a evenimentelor”.

8.2. „Agenda săptămânală a evenimentelor” este elaborată, la finalul fiecărei săptămâni, de către Secția relații cu publicul din cadrul DMD și RP, în baza informațiilor prezentate de către

subdiviziunile structurale ale primăriei și/ sau a demersurilor parvenite de la alte instituții, organizații, ce au fost coordonate cu conducerea primăriei, privind data, ora și locul organizării evenimentului/ elor.

- 8.3. Subdiviziunile structurale vor prezenta Secției relații cu publicul din cadrul DMD și RP, în fiecare zi de vineri, până la ora 15.00, în format fizic sau în format electronic, informația despre activitatea/ ățile, ce se planifică a fi organizate pentru săptămâna următoare, pentru completarea „Agendei săptămânale a evenimentelor”.
- 8.4. În cazul intervenirii unor schimbări sau apariției altor evenimente pe parcursul săptămânii curente, subdiviziunile structurale vor informa, în timp cât mai restrâns, specialistul responsabil din Secția relații cu publicul din cadrul DMD și RP.
- 8.5. Pentru informarea publicului larg despre evenimentele planificate, „Agenda săptămânală a evenimentelor” se publică și pe conturile oficiale ale primăriei.

IX. Dispoziții finale

- 9.1. Folosirea, de către reprezentanții mass-media și de către cetățeni, a tehnicii foto, video, audio sau a altor mijloace de înregistrare în perimetrul de securitate a clădirii sau al birourilor primăriei este admisă doar în cazul prezenței unei aprobări/ coordonări cu conducerea primăriei.
- 9.2. Prezentul regulament este un act de uz intern al primăriei. Prevederile acestuia sunt executorii pentru toate subdiviziunile structurale ale primăriei și funcționarii/ salariații din primărie.
- 9.3. Încălcarea prevederilor prezentului regulament poate servi temei pentru sancțiuni disciplinare.
- 9.4. La necesitate regulamentul dat poate fi completat și modificat.