



REPUBLICA MOLDOVA
PRIMARUL ORAȘULUI NISPORENI
Alexandru cel Bun nr.55 , 6401 Nisporeni, Republica Moldova
Tel. +37326423242, , email:primaria.nisporeni@apl.gov.md

Regulamentul privind comunicarea internă și externă a Primăriei orașului Nisporeni

I. Dispoziții generale

1.1. Scopul regulamentului

Regulamentul privind comunicarea internă și externă a primăriei **or.Nisporeni** (în continuare — Regulament) are ca scop asigurarea unei comunicări eficiente și transparente a primăriei **or.Nisporeni** atât pe intern cât și pe extern.

1.2. Obiectul și domeniul de aplicare

Regulamentul reglementează procesul de comunicare internă și externă a primăriei **or.Nisporeni** (în continuare — primărie).

1.3. Noțiuni principale

Termenii și expresiile utilizate în prezentul Regulament au următoarele semnificații:
canal/mijloace de comunicare – instrumentele prin care colaboratorii comunică între ei, prin care se transmit și se primesc mesaje: (ex: contactele personale de la un individ la altul sau de la persoană la grup); rapoarte și scrisori, broșuri, cărți, reviste; audiovizualul (mediile specializate: filme, sisteme teleconferințe, rețelele de computere sau intranetul); telefonul, fax-ul, e-mail-ul, calculator, stik de memorie, rețeaua internet, soft-uri specializate de comunicare prin internet; rețelele de socializare; poșta tradițională, toate elementele vizuale ce pot fi expuse la sediu (incluzând postere, afișe sau trofee, calendare), **CD-ROM-uri, pagina Web.**
sistem optim de comunicare – ansamblu de elemente utilizate eficient în procesul de colectare, transmitere și prelucrare a informațiilor;
comunicare – ansamblul de acțiuni care au în comun transmiterea sub formă de mesaje, texte scrise, rapoarte, note informative, știri, semne sau gesturi simbolice ș.a. între două sau mai multe persoane sau instituții, numite interlocutori;
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;
comunicarea formală - atunci când mesajele sunt transmise prin canale/mijloacele

de comunicare stabilite oficial;

comunicarea neformală - atunci când informațiile circulă prin canale ce nu se înscriu în sfera relațiilor oficiale;

comunicare transparentă - furnizarea în mod deschis, explicit și oportun a informațiilor în vederea informării publicului larg;

date cu caracter personal – orice informație referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă (subiect al datelor cu caracter personal). Persoana identificabilă este persoana care poate fi identificată, direct sau indirect, prin referire la un număr de identificare sau la unul ori mai multe elemente specifice identității sale fizice, fiziologice, psihice, economice, culturale sau sociale;

facilitarea accesului la informațiile de interes public - oferirea asistenței solicitanților, în special celor cu necesități speciale, la depunerea cererilor, la primirea și înțelegerea răspunsului, examinarea și soluționarea solicitărilor într-o manieră rapidă și echitabilă;

flux informațional - ansamblul de elemente (documente, personal, mijloace de comunicare) implicate în procesul de colectare, transmitere și prelucrare a informațiilor;

informații de interes public - sunt toate informațiile deținute de primărie, indiferent de suportul de stocare (pe hârtie, în formă electronică sau în orice alt format)

limbaj– mesaje verbale și non-verbale;

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.

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

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

metode de comunicare – modul sau formele în care se desfășoară procesul comunicării;

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

direct (pe viu, în care interlocutorii se află în același loc, spațiu); indirect (în care interlocutorii utilizează mijloacele/canalele de comunicare virtuale); colectivă, în masă.

intranet – rețea de comunicare asemănătoare Internetului, ce permite accesarea unei mari cantități de informații ale instituției stocate pe server. Intranet-ul constituie calea sigură, rapidă și ușor de utilizat pentru comunicarea intra și inter-departamentală, accesul la orice tip de informație realizându-se printr-o interfață comună oricăror platforme software și hardware, numită navigator (browser);

proces comunicațional - procesul de transmitere a informațiilor, ideilor, atitudinilor, opiniilor, propunerilor de la un angajat la altul, de la un angajat către o subunitate și de la aceasta la alta;

1.4. La baza unei comunicări eficiente interne și externe a primăriei stau principiile statuate în Codul de conduită a funcționarului public 25 din 22.02.2008: legalitate, imparțialitate, independență, profesionalism, loialitate.

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

- Constituția Republicii Moldova;
- Codul muncii al Republicii Moldova nr. 154 din 28.03.2003;
- Codul administrativ al Republicii Moldova nr. 116 din 19.07.2018;
- Codul Electoral al Republicii Nr. 325 din 08-12-2022;
- Legea RM privind administrația publică locală nr. 436 din 28.12.2006;
- Legea RM privind accesul la informație de interes public Nr. 148 din 09-06-2023
- Legea RM cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public nr. 158 din

04.07.2008;

- Legea RM privind Codul de conduită a funcționarului public nr. 25 din 22.02.2008;
- Legea RM cu privire la libertatea de exprimare nr. 64 din 23.04.2010;
- Legea RM privind protecția datelor cu caracter personal nr. 133 din 08.07.2011;
- Legea integrității nr.82 din 25.05.2017;
- Legea RM Presei nr. 243 din 26.10.1994;
- Legea nr.939-XIV din 20.04.2000 cu privire la activitatea editorială;
- Legea nr. 245-XVI din 27.11.2008 cu privire la secretul de stat;
- Hotărârea Guvernului nr. 188 din 03.04.2012 privind paginile oficiale ale autorităților administrației publice în rețeaua Internet;
- Hotărârea Guvernului RM privind aprobarea cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal nr. 1123 din 14.12.2010;
- Hotărârea Guvernului RM 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 nr. 618 din 05.10.1993;
- Ordin Nr. 67 din 07-06-2023 privind aprobarea Regulamentului cu privire la serviciile sistemului de poștă electronică al autorităților administrației publice;
- Prezentul Regulament

II. Rolul și obiectivele comunicării

- 2.1. Rolul comunicării interne este de a institui un dialog transparent, continuu și eficient în primărie, atât pe verticală, cât și pe orizontală, pentru realizarea eficientă a atribuțiilor primăriei.
- 2.2. Obiectivele comunicării interne sunt:
 - a) Asigurarea unei comunicări eficiente, pe orizontală, între diferitele direcții sau echipe din cadrul primăriei.
 - b) Promovarea transparenței și a înțelegerii comune a obiectivelor, valorilor și politicilor organizaționale.
 - c) Îmbunătățirea colaborării și a coeziunii între angajați pentru realizarea eficientă a sarcinilor și proiectelor și prestarea unor servicii calitative în concordanță cu standardele.
 - d) Facilitarea schimbului de informații relevante și actualizări privind activitățile, procedurile și evenimentele interne.
 - e) Solicitarea propunerilor de îmbunătățire continua pe segmental comunicare din partea angajaților primăriei.
 - f) Cultivarea conduitei etice și profesionale în rândul funcționarilor/ salariaților primăriei;
 - g) Sporirea responsabilității personale a funcționarilor/ salariaților față de procesul de comunicare cu toți participanții.
 - h) Formarea și menținerea imaginii credibile și pozitive a primăriei datorită activității transparente, responsabile, legale și de colaborare;Obiectivele comunicării externe a primăriei sunt:
 - a) Creșterea gradului de conștientizare și recunoaștere a serviciilor și inițiativelor oferite de primărie în rândul locuitorilor din comunitate.
 - b) Asigurarea accesului societății la informații;
 - c) Promovarea relațiilor pozitive și constructive cu locuitorii, organizațiile non-guvernamentale, mediul de afaceri și alte autorități locale sau regionale.

- d) Furnizarea de informații precise și relevante către publicul extern în legătură cu proiectele de infrastructură, evenimentele comunitare, taxele și impozitele locale, inițiative și alte aspecte relevante pentru cetățeni.
 - e) Politicile și activitatea primăriei;
 - f) Construirea și menținerea unei imagini de încredere și credibilitate a administrației publice locale în ochii locuitorilor și a altor stakeholderi externi.
 - g) Sporirea încrederii cetățenilor în activitatea primăriei.
 - h) Informarea beneficiarilor despre procesul decizional și crearea condițiilor pentru implicarea acestora în procesul de luare a deciziilor;
- 2.3. Rolul comunicării externe este de a asigura un dialog transparent, continuu și eficient cu mediul extern (cetățeni, organe de stat, organizații internaționale, societate 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 formarea și exprimarea liberă a opiniilor;
- 2.4. Obiectivele comunicării externe a primăriei sunt:
- a) Creșterea gradului de conștientizare și recunoaștere a serviciilor și inițiativelor oferite de primărie în rândul locuitorilor din comunitate.
 - b) Asigurarea accesului societății la informații;
 - c) Promovarea relațiilor pozitive și constructive cu locuitorii, organizațiile non-guvernamentale, mediul de afaceri și alte autorități locale sau regionale.
 - d) Furnizarea de informații precise și relevante către publicul extern în legătură cu proiectele de infrastructură, evenimentele comunitare, taxele și impozitele locale, inițiative și alte aspecte relevante pentru cetățeni.
 - e) Politicile și activitatea primăriei
 - f) Construirea și menținerea unei imagini de încredere și credibilitate a administrației publice locale în ochii locuitorilor și a altor stakeholderi externi.
sporirea încrederii cetățenilor în activitatea primăriei.
 - g) Informarea beneficiarilor despre procesul decizional și crearea condițiilor pentru implicarea acestora în procesul de luare a deciziilor;
- 2.5. Pentru primărie activitatea de comunicare reprezintă o prioritate.

III. Mesajul comunicării interne și externe

- 3.1. În procesul de comunicare:
- a) Mesajul trebuie să fie bine structurat, să conțină informații importante și să fie transmis într-un limbaj clar și politic;
 - b) mesajul trebuie să fie accesibil ca conținut, formă, plasare, pentru a permite incluziunea socială a persoanelor din categoriile defavorizate;
 - c) mesajul va denota transparență și va transmite angajament față de comunitate.
 - d) mesajul va fi elaborat conform normelor ortografice a limbii de scriere, conținutul acestuia va fi construit corect din punct de vedere stilistic și gramatical, indiferent de limba de comunicare utilizată;
 - e) mesajul va include informații relevante cu privire la serviciile oferite, evenimente locale, anunțuri importante;
 - f) mesajul va include termeni de specialitate adecvați, compatibili cu cei utilizați în legislație și de o largă circulație, pentru excluderea confuziei;
 - g) se va evita folosirea regionalismelor, a cuvintelor și expresiilor nefuncționale, neutilizabile și/ sau cu sens ambiguu;
 - h) mesajul va fi explicit, relevant și nu va avea un conținut violent;

- i) mesajul va fi exprimat concis și pe înțelesul fiecăruia, să nu necesite completare cu alte informații adiționale;
 - j) mesajul trebuie să ofere căi de contact pentru propuneri de îmbunătățire și întrebări suplimentare sau feedback;
 - k) 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 de interes public ce țin de activitatea proprie a primăriei și îmbunătățirea directă a proceselor, legate de prestarea serviciilor publice în cadrul primăriei se va oferi asistență solicitanților, în special celor cu necesități speciale, la depunerea cererilor, la primirea și înțelegerea răspunsului, examinarea și soluționarea solicitărilor într-o manieră rapidă și echitabilă, **poate fi creată o zonă de informare cu acces inclusiv pentru persoanele cu necesități fizice speciale.**

IV. Mijloacele și metodele de comunicare

4.1. Pentru a realiza obiectivele comunicării, se utilizează mijloacele de comunicare disponibile, fiind acordată, după caz, prioritate acelor, 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 local Hîncești și dispozițiile Primarului satului Hîncești vor fi publicate și puse la dispoziția reprezentanților mijloacelor de informare în masă, cetățenilor, prin intermediul diverselor instrumente de informare: <https://actelocale.gov.md/>, a instituțiilor mass-media, serviciilor media audiovizuale; publicațiilor periodice scrise și electronice; declarațiilor, comunicatelor, briefingurilor, conferințelor și evenimentelor de presă; evenimentelor publice (mese rotunde, seminare, conferințe, simpozioane) pagini/conturi/canale pe rețele sociale; panourilor informative; altor modalități (întâlniri, prezentări de rapoarte sau dări de seamă, de asemenea pe canalele proprii (site-ul Primăriei indicați adresa, pagina de Facebook.
- 4.4. Conducerea primăriei, la necesitate, organizează pe diverse întrebări ședințe de lucru ale comisiilor, ale grupurilor de lucru, întrevederi, întâlniri cu participarea reprezentanților subdiviziunilor structurale ale primăriei, întreprinderilor locale, instituțiilor publice, structurilor desconcentrate din teritoriu, a cetățenilor și altor părți interesate.
Rezultatele activităților 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 informare .
- 4.5. Primăria promovează o comunicare transparentă, constructivă și continuă, prin intermediul tuturor mijloacelor și metodelor de comunicare, disponibile primăriei.
- 4.6. Participarea oficială a funcționarilor și a angajaților primăriei la conferințe, seminare, ateliere de lucru se efectuează de către funcționarii/ angajații primăriei, al căror domeniu de activitate corespunde cu tematica evenimentului, cu coordonarea prealabilă de conducerea primăriei și șeful direct. La întoarcere, se va întocmi raport de deplasare, conform modelului existent în primărie.
- 4.7. În cazul participării la evenimente publice locale, naționale sau internaționale în calitate de persoane delegate, cu drept de reprezentare a primăriei, funcționarii/ angajații 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.
- 4.8. Funcționarii/ angajații 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/ angajații primăriei promovează imaginea primăriei prin comunicare eficientă, profesionalism, comportament decent și etic.
- 5.2. Conform repartizării competențelor funcționale în primărie, specialistul pe comunicare este responsabil de implementarea prevederilor legale și politicilor primăriei în materie de comunicare și relații publice.
- 5.3. Pentru a spori abilitățile de comunicare, funcționarii/ angajații primăriei participă la sesiuni de instruire profesională în conformitate cu Planul de instruire.

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, în ambele sensuri (pe verticală) și între subdiviziunile structurale ale primăriei (pe orizontală).
- 5.7. Funcționarii/ angajații 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 satului Hîncești, secretarul Consiliului local Hîncești, șefii subdiviziunilor structurale ale primăriei pentru a transmite indicații corespunzătoare către angajați. Astfel, se comunică deciziile consiliului local, dispozițiile primarului, regulamentele, instrucțiunile, se vor repartiza sarcinile de muncă, rezoluțiile aplicate pe petiții, note de serviciu,
- 5.9. Comunicarea în primărie pe verticală ascendentă, de jos în sus, are loc prin transmiterea informațiilor de la nivelurile ierarhice inferioare la cele ierarhice superioare din primărie și constă în transmiterea informațiilor despre performanțele profesionale, realizarea sarcinilor, acțiunilor, Comunicarea de jos în sus asigură transmiterea informațiilor de la funcționarii/ angajații primăriei la superiorii lor, 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 secretarul consiliului local și șefii subdiviziunilor, între șefii subdiviziunilor structurale ale primăriei, precum și între funcționarii/ angajații primăriei aflați pe poziții identice.
- 5.11. Comunicările menționate au rolul de a realiza coordonarea activităților individuale pentru eficientizarea lucrului și realizarea unor sarcini complexe.
- 5.12. Petițiile intervenite pe numele conducerii primăriei se înregistrează în Registru, de Secretarul CL și sunt transmise primarului, pentru aplicarea rezoluției și desemnarea executorului/ executorilor.
- 5.13. Indicațiile și sarcinile conducerii primăriei, documentele oficiale se transmit subdiviziunilor structurale ale primăriei, prin intermediul Secretarului CL, care le aduc la cunoștința celor vizați, sub semnătură pe suport de hârtie sau prin alte mijloace de comunicare (e-mail-uri, fax).
- 5.14. În rezoluție este specificat executorul sau executorii, sarcina, termenul de executare. Executorul/ executorii 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/ sarcinilor 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/ angajatul, 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. Pentru o comunicare internă eficientă, se organizează, între conducerea primăriei și funcționarii/ angajații primăriei, întâlniri interne de comunicare ce includ sesiuni de întrebări și răspunsuri, schimb de opinii, propuneri.
- 5.19. 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

- 5.20. Comunicarea externă are loc la inițiativa primăriei sau a altor instituții, organizații, persoane fizice sau juridice.
- 5.21. 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.
- 5.22. 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.
- 5.23. Veriga principală, ce asigură legătura primăriei cu mediul extern, este primarul **or.Nisporeni**.
- 5.24. Emitenții informațiilor cu caracter oficial în comunicarea externă sunt: primarul, secretarul consiliului local, șefii subdiviziunilor structurale ale primăriei (în domeniile lor de activitate), persoana/ persoanele responsabile de relații cu publicul.
- 5.25. Indiferent de sursa inițiativei de comunicare, funcționarii/ angajații primăriei vor comunica într-o manieră formală, corectă și profesionistă.
- 5.26. Comunicarea externă poate fi efectuată, utilizând instrumentele menționate în prezentul regulament, în dependență de necesitățile și avantajele acestora.
- 5.27. Pentru o comunicare externă eficientă între primărie și mediu extern, este angajat specialist pe comunicare căruia îi sunt atribuite funcții de comunicare, stabilite în Regulamentul de activitate și conform fișelor de post ale specialiștilor.
- 5.28. Funcționarii/ angajații din primărie, în comunicarea externă, vor comunica doar informații, care reprezintă poziția oficială, coordonată cu conducerea primăriei.
- 5.29. 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 a primăriei, iar limbajul utilizat va corespunde limbajului comunicărilor oficiale. Pe pagina web oficială a primăriei se va publica, din oficiu, următoarele informații:
 - a) datele privind structura organizatorică și bugetul autorității publice, numărul angajaților/membrilor, obiectivele, domeniile de competență și funcțiile sale, adresele poștale, numerele de telefon și alte date privind adresa autorității publice, datele privind autoritățile subordonate **(cu indicarea și/sau referirea la paginile web oficiale ale acestora), numerele de telefon ale serviciilor de informație;**
 - b) datele privind conducerea autorității publice, privind membrii organelor colegiale, inclusiv studiile, experiența profesională, modul de accesare în funcția deținută, adresa poștei electronice și numărul de telefon;

- c) **datele privind persoanele juridice cărora le este transmisă, în modul stabilit, o parte din funcțiile autorității publice (denumirea organizației, adresa poștală și juridică, numărul de telefon și adresa poștei electronice);**
 - d) actele normative care reglementează organizarea și funcționarea autorității publice, cu referințe la paginile web ale actelor din Registrul de stat al actelor juridice;
 - e) raportul anual privind activitatea autorității publice;
 - f) datele privind achizițiile publice planificate, privind achizițiile publice efectuate, rapoartele de monitorizare a contractelor de achiziții publice, alte informații relevante;
 - g) datele privind evenimentele publice organizate de autoritatea publică (ședințe, întâlniri, conferințe de presă, colegii etc.), precum și privind deciziile adoptate la aceste evenimente;
 - h) datele privind vizitele oficiale și deplasările de serviciu în străinătate ale personalului autorității publice, inclusiv costul și sursa de finanțare a cheltuielilor;
 - i) zilele și orele de primire în audiență, precum și datele privind modul depunerii petițiilor și cererilor de comunicare a informațiilor de interes public, inclusiv, după caz, plățile percepute pentru comunicarea informațiilor de interes public;
 - j) datele privind programele și proiectele, inclusiv de asistență tehnică, al căror beneficiar sau executant este autoritatea publică (denumirea, scopurile și sarcinile de bază, beneficiarii și executorii principali de program, termenele și rezultatele de realizare scontate, volumul și sursele de finanțare);
 - k) datele privind planificarea și executarea bugetelor de către autoritatea publică;
 - l) referințe la portalul guvernamental al serviciilor publice și la alte sisteme informaționale destinate pentru obținerea informațiilor cu privire la serviciile publice prestate de autoritatea publică;
 - m) **referința la aplicația web a Sistemului informațional „Registrul resurselor și sistemelor informaționale de stat” sau la alte sisteme informaționale de stat care consumă date din registrul respectiv, pentru accesarea informațiilor de interes public privind resursele și sistemele informaționale de stat din posesia sau administrarea autorității publice;**
 - n) datele privind încadrarea persoanelor în serviciul public: lista concursurilor pentru funcțiile vacante existente, datele de contact ale persoanei responsabile de organizarea concursurilor, cerințele de calificare față de candidații la funcțiile vacante, formularul de participare la concurs, lista actelor care urmează a fi depuse și termenul-limită pentru depunerea acestora, lista persoanelor admise la concurs, precum și lista persoanelor care au promovat și au câștigat concursul;
 - o) datele privind desfășurarea procesului decizional, în conformitate cu prevederile privind transparența în procesul decizional;
- 5.30. 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 local și dispozițiile primarului;
 - b) **structura organizatorică a primăriei, componența Consiliului local, programul de audiență a primarului, secretarului consiliului local, aleșilor locali;**
 - c) datele de contact ale primăriei: adresa, numerele de telefon, faxul, 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.
- 5.31. Nu vor fi mediatizate:
- a) informații cu limbaj și conținut vulgar, cu lexic ofensator;
 - 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, informații care ar prejudicia prevenirea sau descoperirea infracțiunilor ori contravențiilor;
- 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 funcționarilor/ angajaților primăriei în procesul de comunicare externă

5.32. 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/ beneficiarilor de servicii:
 - să nu navigheze pe internet, decât în interes de serviciu;
 - să nu poarte 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/ beneficiarilor;
- l) să nu discrediteze conducerea sau alți funcționari/ salariați din cadrul primăriei și să nu comenteze acțiunile lor.

5.33. Funcționarul/ angajatul 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.

- 5.34. În cazul în care beneficiarul de servicii este supărat, isteric, dușmănos sau furios, funcționarul/ angajatul din primărie îi va sugera amabil și calm beneficiarului să fie politicos/ politicoasă, să nu ridice vocea și să nu folosească cuvinte ofensatoare.
- 5.35. **În cazul în care a fost comisă o eroare în procesul deservirii beneficiarului de servicii, funcționarul/ angajatul din primărie:**
- va cere scuze, folosind formule de comunicare de tipul: „Ne cerem scuze pentru eroarea comisă”, „Ne cerem scuze pentru disconfortul creat”, ;**
 - îl va informa că vor fi întreprinse măsuri operative pentru corectarea erorii.
- 5.36. În cazul situațiilor neprevăzute și ale celor conflictuale, funcționarul/ angajatul din primărie va informa despre acest fapt șeful subdiviziunii structurale a primăriei, pentru soluționarea situației.
- 5.37. În cazul în care, beneficiarul de servicii folosește un limbaj necorespunzător, funcționarul/ angajatul din primărie îl va atenționa că, dacă continuă să vorbească în aceeași manieră, va fi obligat să încheie discuția.
- 5.38. 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/ angajatul 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.
- 5.39. Funcționarii/ angajații din primărie dispun de toate drepturile prevăzute de legislația ce reglementează funcția publică și statutul funcționarului public și de legislația muncii.

Comunicarea externă prin intermediul instrumentelor digitale

5.40. Primăria utilizează următoarele conturi oficiale:

-e-mail **primariahincesti@mail.ru**

-pagina-web oficială

-rețelede socializare **<https://www.facebook.com/profile.php?id=61556583358783>**

- 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 cadrul primăriei, responsabile de comunicare conform fișei postului și altor persoane angajate în bază de contract.
- 5.44. Specialiștii primăriei responsabili de comunicare 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.
- 5.45. În scop de facilitare a procesului de comunicare externă a primăriei, dar și a procesului de comunicare internă, pentru fiecare subdiviziune structurală a primăriei se creează câte o poștă electronică (e-mail) cu utilizarea obligatorie a domeniului atribuit de primărie. Accesul la parola de e-mail îl are conducătorul subdiviziunii structurale, sau, după caz, persoana/ persoanele desemnate de conducătorul subdiviziunii.
- 5.46. Funcționarii/ angajații primăriei, în procesul de comunicare în interes de serviciu, utilizează doar poștele electronice, create/ aprobate pentru subdiviziunile structurale ale primăriei cu domeniul atribuit.

- 5.47. Pentru asigurarea accesului neautorizat, la încetarea raportului/ rapoartelor de serviciu a persoanei/ persoanelor cu drept de acces, sau în cazul diverselor incidente cibernetice, în mod de urgență se modifică parola poștei electronice a subdiviziunii structurale.
- 5.48. Specialistul responsabil de comunicare monitorizează crearea și duce evidența poștelor electronice, indicate la pct. 5.45.

Comunicarea externă cu și prin intermediul mass-media

- 5.49. Primăria este interesată în crearea și menținerea unor relații de conlucrare cu mass-media.
- 5.50. Relațiile primăriei cu mass-media sunt esențiale atât pentru crearea unei imagini pozitive a primăriei, cât și pentru informarea largă a societății.
- 5.51. Relația cu mijloacele de informare în masă constă în furnizarea de subiecte cu potențial de știre.
- 5.52. 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,
- 5.53. Mesajele cu caracter oficial transmise către publicul larg trebuie formulate clar, accesibil și concis, folosindu-se un limbaj literar.
- 5.54. Transmiterea spre publicare a mesajelor cu caracter oficial prin mass-media locală sau națională va fi efectuată de către persoanele desemnate, 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.
- 5.55. Comunicarea cu reprezentanții mass-media.

În cazul adresării reprezentanților mass-media către funcționarii/ angajații primăriei, pentru oferirea informațiilor oficiale sau a unui interviu, funcționarii/ angajații 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 specialistul pe comunicare și pe relații cu publicul;
 - b) în cazul în care tematica declarațiilor solicitate sau a interviului corespunde cu domeniul lor de competență, funcționarul/ angajatul va coordona oferirea informației oficiale sau a interviului cu conducerea primăriei/ conducătorul direct;
 - c) în cazul dacă a fost coordonată oferirea interviului, responsabilul de comunicare sau relațiile cu mass-media va stabili de comun acord cu reprezentanții mass-media ziua și ora când va avea loc interviul;
 - d) 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 profesionistă.
- 5.56. În cazul identificării în sursele mass-media a unor informații, care conțin inexactități sau informații eronate privind activitatea administrației publice locale, Primarul/Viceprimarul, 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/ angajații primăriei vor respecta prevederile legale ale Codului electoral, prezentului regulament și a altor acte normative.

- 6.2. În perioadele menționate, funcționarii/ angajații 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 și nu vor distribui materiale electorale ale acestor candidați.

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:
- difuzarea mesajelor de apel la calm și de control al situației în cadrul unei strategii de diminuare a panicii;
 - difuzarea instrucțiunilor existente corespunzătoare tipului situației de urgență pentru fiecare categorie de public țintă;
 - informarea corectă și în timp real asupra datelor cunoscute ale situației de urgență, a consecințelor și măsurilor luate;
 - 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/ planurile de prevenire, reacție și depășire a situațiilor excepționale, alte acte aprobate în materie de depășire a situațiilor excepționale.

VIII. Agenda lunară a evenimentelor

- 8.1. În scop de eficientizare a comunicării inteme și externe, se întocmește „Agenda lunară a evenimentelor, planificate de către primăria Nisporeni” (în continuare — Agenda lunară a evenimentelor).
- 8.2. De către cine este elaborată , când, în baza căror informații?
- 8.3. Termenii până când este recepționată informația pentru Agendă?
- 8.4. Descrieți procedura de includere a unor evenimente noi, neplanificate în Agendă.
- 8.5. Cum se informează publicului larg?

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 clădirii primăriei sau a instituțiilor publice
- 9.2. Fotografierea/filmarea persoanelor în spațiul public și utilizarea imaginilor, filmelor cu persoane surprinse într-un loc public, în cadrul desfășurării unei activități publice, fără acord nu va încălca legea în cazul în care nu aduce atingere demnității sau reputației persoanelor.
- 9.3. Fotografierea/filmarea minorilor și plasarea a astfel de informații se face doar cu acordul părinților lor custodii. Dacă copilul descris are un anumit nivel de înțelegere, de obicei nu mai târziu de vârsta de 14 ani, pe lângă consimțământul părintelui cu custodie, este necesar să se stabilească și consimțământul copilului descris.
- 9.4. Folosirea simbolisticii localității, de către reprezentanții mass-media, parteneri și de către cetățeni se face cu acordul primăriei, în conformitate cu prezentul Regulament și **Regulamentul cu privire la Simbolică**,
- Prezentul regulament este un act de uz intern al primăriei. Prevederile acestuia sunt executorii pentru toate subdiviziunile structurale ale primăriei și funcționarii/ angajații din primărie.

9.5. Încălcarea prevederilor prezentului regulament poate servi temei pentru sancțiuni disciplinare.

9.6. La necesitate regulamentul dat poate fi completat și modificat la solicitarea cetățenilor, a funcționarilor și angajaților primăriei, a primarului sau a consilierilor locali.