



Aprobat:  
Primar,  
Ing. Pavel Vasile

Data: 04.10.2022

PROCEDURA OPERATIONALA  
COMUNICARE  
Cod: PO 37-04-01 ed. 2, rev.0

|           | Nume și prenume | Funcția                         | Data       | Semnătura |
|-----------|-----------------|---------------------------------|------------|-----------|
| Avizat    | Lăcătușu Eduard | Președinte Comisie Monitorizare | 04.10.2022 |           |
| Verificat | Șălaru Mariana  | Membru Comisie Monitorizare     | 04.10.2022 |           |
|           | Hriscu Liliana  | Responsabil SMI                 | 04.10.2022 |           |
| Elaborat  | Duta Gabriela   | Consultant                      | 01.06.2022 |           |

**Proprietate intelectuală**

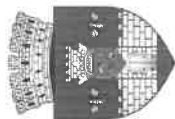
Documentele ce descriu procese, elemente și activități componente ale sistemului de management integrat Calitate-Control intern managerial, sunt proprietate exclusivă a Primăriei Municipiului Vaslui.

Orice multiplicare, difuzare sau utilizare parțială ori totală a acestor documente, fără aprobarea scrisă a Primarului Municipiului Vaslui, este interzisă.



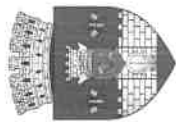
FORMULAR DE EVIDENȚĂ A MODIFICĂRILOR

| Nr. cr. | Ediția/<br>Revizia | Data<br>Ediției/Reviziei | Pag.<br>modificata | Descrierea<br>modificării  | Semnătura<br>conducătorului<br>entitate<br>organizatorică |
|---------|--------------------|--------------------------|--------------------|--|---|
| 1       | 1 / 0              |                          |                    | Ediție inițială  |   |
| 2       | 1/1                |                          | pag.8              | Modificare legislație primară  |   |
| 3       | 1/1                |                          | pag. 10-11         | Descrierea activității   |   |
| 4       | 1/1                |                          | Pag.14             | Responsabili gestiune Proces Comunicare  |   |
| 5       | 2/0                |                          | pag.8,9,11, 15,16  | Îmbunătățire Crearea unui sistem de management integrat calitate-control intern managerial |   |
|         |                    |                          |                    |  |   |



FORMULAR DE ANALIZĂ PROCEDURĂ

| Nr. crt. | Compartiment  | Conducător compartiment<br>Nume și prenume | Înlocuitor de drept sau delegat | Aviz favorabil |            | Aviz nefavorabil |  | Semnătura | Data |
|----------|---|--|---------------------------------|----------------|------------|------------------|--|-----------|------|
|          |   |  |                                 | Semnătura      | Data       | Observatii       |  |           |      |
| 1.       | Secretar  | Lăcătușu Eduard                            |                                 |                | 04.10.2022 |                  |  |           |      |
| 2.       | Directia Economică  | Bot Eugen                                  |                                 |                | 04.10.2022 |                  |  |           |      |
| 3.       | Directia de Gospodărire Urbană                                      | Bălănescu Dorin                            |                                 |                | 04.10.2022 |                  |  |           |      |
| 4.       | Directia de Amenajare a Teritoriului si Urbanism                    | Maftai Alexandrina Ana                     |                                 |                | 04.10.2022 |                  |  |           |      |
| 5.       | Directia de Investiții, Implementare Proiecte și Supraveghere Video | Frențescu Corina                           | Turferianu M.                   |                | 04.10.2022 |                  |  |           |      |
| 6.       | Resurse Umane Organizare S.S.M.                                     | Șălaru Mariana                             |                                 |                | 04.10.2022 |                  |  |           |      |
| 7.       | Biroul Achiziții Publice  | Vasilescu Petronela                        |                                 |                |            |                  |  |           |      |



ROMANIA  
JUDEȚUL VASLUI  
MUNICIPIUL VASLUI  
PRIMĂRIA

Cod: PO 04-01 ed. 2, rev.0

Procedură operațională

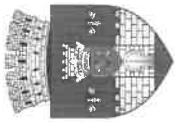
Comunicare

pag. 4 / 15

F-S 37-1-03 / rev. 0

LISTĂ DE DIFUZARE PROCEDURĂ

| Nr. ex. | Compartiment  | Nume și prenume          | Data primirii | Semnătura | Data retragerii | Data intrării în vigoare a procedurii | Semnătura |
|---------|---|--------------------------|---------------|-----------|-----------------|---------------------------------------|-----------|
| 1.      | Secretar  | Lăcătușu Eduard          | 04.10.2022    |           |                 |                                       |           |
| 2.      | Direcția Economică  | Boț Eugen                | 04.10.2022    |           |                 |                                       |           |
| 3.      | Serviciul Contabilitate   | Cozma Camelia            | 04.10.2022    |           |                 |                                       |           |
| 4.      | Serviciul Publice Locale  | Carabaș Cristina         | 10.10.2022    |           |                 |                                       |           |
| 5.      | Direcția de Amenajare a Teritoriului și Urbanism                    | Maței Alexandrina        | 04.10.2022    |           |                 |                                       |           |
| 6.      | Serviciul Cadastru Agricol și Birou Patrimoniu                      | Amariuței Costel Cătălin | 04.10.2022    |           |                 |                                       |           |
| 7.      | Direcția de Gospodărie Urbană                                       | Bălănescu Dorin          | 04.10.2022    |           |                 |                                       |           |
| 8.      | Direcția de Investiții, implementare Proiecte și Supraveghere Video | Frențescu Corina         | 04.10.2022    |           |                 |                                       |           |
| 9.      | Birou Supraveghere Video  | Oniceanu Gheorghe        | 04.10.2022    |           |                 |                                       |           |




| Nr. ex. | Compartiment   | Nume și prenume      | Data primirii | Semnătura | Data retragerii | Data intrării în vigoare a procedurii | Semnătura |
|---------|--|----------------------|---------------|-----------|-----------------|---------------------------------------|-----------|
| 10.     | Serviciul Resurse Umane Organizare Sănătate și Securitate în Muncă | Șălaru Mariana       | 04.10.2022    |           |                 |                                       |           |
| 11.     | Serviciul Administrație Publică Locală                             | Prelipcean Iustin    | 4/10/2022     |           |                 |                                       |           |
| 12.     | S.P.C.L.E.P.   | Dimitriu Dacian Ioan | 04.10.2022    |           |                 |                                       |           |
| 13.     | Serviciul Audit Public   | Ailioaiei Ciprian    | 10.10.2022    |           |                 |                                       |           |
| 14.     | Birou Tehnologia Informației                                       | Bălțatu Radu         | 04.10.2022    |           |                 |                                       |           |
| 15.     | Birou Achiziții Publice  | Vasilescu Petronela  | 04.10.2022    |           |                 |                                       |           |
| 16.     | Birou Comunicare Relații Publice                                   | Grigore Simona       | 10.10.2022    |           |                 |                                       |           |
| 17.     | Birou Organizare Activități Culturale si sportive                  | Necula George Daniel | 10.10.2022    |           |                 |                                       |           |
| 18.     | Compartiment Managementul Calității                                | Hriscu Liliana       | 04.10.2022    |           |                 |                                       |           |
| 19.     | Compartimentul Arhiva  | Marin Marian         |               |           |                 |                                       |           |



### CUPRINS

| NR. CRT. | DENUMIREA COMPONENTEI DIN CADRUL PROCEDURII                  | PAGINA |
|----------|--|--------|
| 1.       | Scop   | 7      |
| 2.       | Domeniu de aplicare  | 7      |
| 3.       | Documente de referință                                       | 7      |
| 4.       | Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedură | 8      |
| 5.       | Descrierea activității                                       | 9      |
| 6.       | Responsabilități   | 12     |
| 7.       | Anexe  | 14     |
| 8.       | Diagrama de proces   | 14     |

|  |                                     |             |
|--|-------------------------------------|-------------|
|  <p style="text-align: center;"><b>ROMANIA</b><br/><b>JUDEȚUL VASLUI</b><br/><b>MUNICIPIUL VASLUI</b><br/><b>PRIMĂRIA</b></p> | <b>Cod: PO37-04-01 ed. 2, rev.0</b> | pag. 7 / 15 |
|  | <b>Procedură operațională</b>       |             |
|  | <b>Comunicare</b>                   |             |

## 1. SCOP

Procedura descrie modalitățile de comunicare internă și externă ale Primăriei municipiului Vaslui, în conformitate cu O.S.G.G nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice , SR EN ISO 9001: 2015

## 2 DOMENIU de APLICARE

Procedura se aplică de către personalul din cadrul Biroului Comunicare, Relații Publice și privește parcurgerea etapelor necesare pentru procesul de comunicare internă și externă a informațiilor și datelor necesare desfășurării activității.

## 3. DOCUMENTE de REFERINȚĂ

### 3.1. Reglementări internaționale

Nu este cazul.

#### a. Legislație primară

Legea nr.52/2003 privind transparența decizională în administrația publică  
H.G. nr. 123/2002 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr.544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public;  
Legea 190/2018 - GDPR cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestora

### 3.3 Legislație secundară

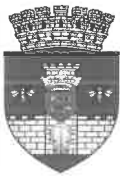
- (1) Ordinul secretarului general al Guvernului nr. 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial al entităților publice;

### 3.4 Standarde de referință ale calității

|                         |  |
|-------------------------|--|
| SR EN ISO 9001:2015     | Sisteme de management al calității. Cerințe                                |
| SR EN ISO 9000:2015     | Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și Vocabular    |
| SR ISO / TR 10013: 2003 | Linii directoare pentru documentația sistemului de management al Calității |

### 3.5 Reglementări interne

- (1) Regulamentul de Organizare și Funcționare al Primăriei Municipiului Vaslui ;  
(2) Regulamentul de Ordine Interioară




#### 4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

##### 4.1. Definitii

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <b>Comunicare internă</b>             | Schimb de mesaje între indivizi sau individ/grup în vederea mediatizării unei informații/eventiment.  |
| <b>Comunicare externă</b>             | Promovează cunoașterea instituției către mediul extern, cetățeni și publicul larg prin diverse acțiuni și materiale specifice de promovare, prezentare, reprezentare, organizare de manifestări.  |
| <b>Purtător de cuvânt</b>             | Persoana nominalizată de conducere, care întreține relația companiei cu mass-media.   |
| <b>Proces de comunicare</b>           | procesul prin care un emițător transmite informații receptorului prin intermediul unui canal, cu scopul de a produce asupra receptorului anumite efecte   |
| <b>Canal de comunicare</b>            | calea de transmitere a mesajului  |
| <b>Canale formale de comunicare</b>   | de canale prestabilite, corespunzătoare legăturilor ierarhice sau funcționale din organizație   |
| <b>Canale informale de comunicare</b> | de canale stabilite pe relații de prietenie, preferințe, interes personal   |
| <b>Mijloc de comunicare</b>           | suport tehnic ce sprijină procesul de comunicare. Mijloacele de comunicare pot fi: scrise pe suport de hârtie și pe suport magnetic ; orale - transmise prin comunicare directă, ședințe, prelegeri, respectiv prin telefon, fax și mijloace audio-video. |
| <b>Feedback</b>                       | Reacție de răspuns de la cei afectați de actul de comunicare  |
| <b>Articol</b>                        | Termen generic utilizat pentru orice tip de text publicat în presa scrisă.  |
| <b>Briefing</b>                       | Formă de comunicare asemănătoare conferinței de presă care se limitează la o singură problemă, care trebuie să fie o știre de maximă importanță.  |
| <b>Comunicat de presă</b>             | Informație distribuită către mass-media, de regulă în scris, prin care se face publică o activitate care tocmai s-a încheiat sau care urmează să aibă loc în curând.  |
| <b>Conferință de presă</b>            | Presupune o adresare directă, publică, în care cel care susține conferința, evită să enunțe propriile judecăți de valoare, rezumându-se să le prezinte cu fidelitate pe cele ale autorilor despre care conferențiază .                                    |
| <b>Eveniment de presă</b>             | Formă uzitată de comunicare cu presa, extensie a conferinței de presă.  |
| <b>Interviu</b>                       | Forma rigidă a dialogului în care rolurile de emitent și receptor nu se schimbă; este folosit ca metodă de obținere de informații în presă .  |
| <b>Mass-media</b>                     | Termen generic care desemnează orice mijloc de comunicare în masă ( presă tipărită, agenție de presă,   |



|   |  |                                     |             |
|---|--|-------------------------------------|-------------|
|  | <b>ROMANIA</b><br><b>JUDEȚUL VASLUI</b><br><b>MUNICIPIUL VASLUI</b><br><b>PRIMĂRIA</b> | <b>Cod: PO37-04-01 ed. 2, rev.0</b> | pag. 9 / 15 |
|   |  | <b>Procedură operațională</b>       |             |
|   |  | <b>Comunicare</b>                   |             |

### Drept la replică

presă audiovizuală, afișaj, internet ) și care desemnează, în același timp, un canal care transmite un mesaj către o țintă.

Modalitate specială de a transmite unei instituții media punctul de vedere și clarificările documentate privind articolele/știrile/ informațiile incorecte sau tendențioase la adresa instituției, care cuprinde și solicitarea publicării datelor corecte în virtutea dreptului la replică.

### 4.2. Abrevieri

Sunt utilizate abrevierile din “Lista abrevierilor utilizate în documentele sistemului de management al calității din cadrul Primăriei Municipiului Vaslui ” (anexă la Manualul SMI).

## 5. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII

### 5.1. Generalități

#### Principiile comunicării:


- Transparența - informațiile de interes public vor fi transmise către publicul larg în formă succintă, dar completă,
- Obiectivitatea - mesaje transmise vor avea caracter obiectiv, fiind selectate ținând cont de interesul cetățeanului,
- Coerența - acțiunile de comunicare vor fi astfel coordonate încât să se asigure transmiterea unui mesaj unitar despre activitatea Municipiului Vaslui,
- Particularitatea - suplimentar față de informațiile cu caracter general, mesajele trebuie construite în funcție de specificul fiecărui grup țintă și în funcție de mediul de comunicare,
- Respectarea legii - în comunicare se va respecta legislația specifică - a drepturilor de autor și GDPR.

#### Procesul de comunicare internă și externă asigură următoarele obiective:

- realizarea scopului precum și a obiectivelor generale și specifice ale primăriei;
- dezvoltarea relațiilor între instituții/organizații;
- buna desfășurare a relațiilor ierarhice pentru îndeplinirea responsabilităților, comunicării pe verticală și îmbunătățirea performanței instituției;
- motivarea și angajarea personalului pentru participarea eficace la realizarea obiectivelor instituției.

5.1.1. În cadrul Primăriei Municipiului Vaslui, informarea angajaților se realizează în mod regulat, pe categorii de personal referitor la:

- proiectele, programele și obiectivele generale ale instituției;
- rezultatele analizei efectuate de management;
- conformarea cu prevederile legale aplicabile în instituție;
- rezultatele analizei stării de securitate și sănătate în muncă a angajaților;
- tendințe de îmbunătățire a calității serviciilor oferite de instituție;
- informații de interes public privind activitatea instituției.

|  |                                     |              |
|--|-------------------------------------|--------------|
|  <p style="text-align: center;"><b>ROMANIA</b><br/><b>JUDEȚUL VASLUI</b><br/><b>MUNICIPIUL VASLUI</b><br/><b>PRIMĂRIA</b></p> | <b>Cod: PO37-04-01 ed. 2, rev.0</b> | pag. 10 / 15 |
|  | <b>Procedură operațională</b>       |              |
| <b>Comunicare</b>  |                                     |              |

Această informare are rol multiplu:

- a) crează posibilitatea îmbunătățirii performanței instituției prin implicarea directă a personalului în realizarea obiectivelor și atingerea criteriilor de performanță;
- b) crește constientizarea personalului și dezvoltarea unui dialog deschis și permanent;
- c) asigură mecanismul de feedback la performanța instituției;
- d) influențează atitudinea angajaților necesară analizei performanței;
- e) crează posibilitatea înțelegerii de către angajați a necesității respectării cerințelor cetățenilor și ale părților interesate .

Primăria Municipiului Vaslui stabilește tipurile de informații, conținutul, calitatea, frecvența, sursele și destinatarii acestora, astfel încât conducerea și salariații, prin primirea și transmiterea informațiilor, să-și poată îndeplini sarcinile.

Informația trebuie să fie corectă, credibilă, clară, completă, oportună, utilă, ușor de înțeles și receptat.

Informația trebuie să beneficieze de o circulație rapidă în toate sensurile, inclusiv în și din exterior.

**5.1.2.** Informațiile puse la dispoziția persoanelor din exteriorul instituției sunt corespunzătoare solicitărilor acestora și conțin date despre activitatea instituției și sesizările/reclamațiile acestora.

## **5.2. Identificarea canalelor de comunicare internă**

**5.2.1.** Prin comunicare internă se asigură transmiterea informațiilor în cadrul instituției și se realizează prin următoarele moduri :

- pe suport electronic (e-mail, internet );
- prin aplicații informatice
- directă ( față în față );
- telefonică;
- prin ședințe operative;
- prin ședințe de analiză a activităților
- prin ședințe de informare tehnică;
- prin dispoziții, rezoluții, decizii;
- prin rapoarte, note interne, referate;
- procese verbale;
- prin spații de afisaj proprii ( site instituție și avizier instituție )
- prin mijloace de comunicare scris, video și audio proprii.

## **5.3. Identificarea canalelor de comunicare externă**

La nivelul Primăriei municipiului Vaslui, comunicarea externă se realizează în funcție de necesitățile explicite și implicite ale cetățenilor și a altor părți interesate, prin următoarele metode :

- prin comunicare cu cetățenii;
- pe suport electronic (e-mail, website );
- prin audiențe;
- prin discuții informative;
- telefonic ( inclusiv o linie telefonică cu apel gratuit TelVerde );
- ședințe;
- publicații periodice;
- prin spații de afisaj proprii;



- prin comunicate de presă, conferințe de presă;
- prin interviuri, emisiuni interactive;
- prin mass media și mijloace de comunicare scris și audio/vizual;
- prin furnizarea de informații privind activitățile instituției;
- prin raportări;
- prin reclamă și publicitate;
- prin comunicare cu autorități locale și naționale;
- prin comunicare cu instituții de învățământ;
- prin comunicare cu organisme de reglementare, de inspecție și control;
- prin consultanță;
- prin comunicare cu asociații profesionale/nonguvernamentale;

#### 5.4. Desfășurarea comunicării

**5.4.1. Primăria Municipiului Vaslui dezvoltă un sistem eficient de comunicare internă și externă, care să asigure o difuzare rapidă, fluentă și precisă a informațiilor, astfel încât aceasta, să ajungă complet și la timp la utilizatori.**

Biroul Comunicare, Relații Publice din cadrul Primăriei Municipiului Vaslui folosește în activitățile de informare, atât comunicarea internă, cât și comunicarea externă

Procesul de comunicare trebuie să fie adaptat la capacitatea utilizatorilor, în ceea ce privește prelucrarea informațiilor și achitarea de responsabilități în materie de comunicare. În realizarea comunicării se urmărește ca informația să fie clară, validă, adecvată, completă, în timp util și pe înțelesul publicului țintă intern și extern. Prin componentele sale, sistemul de comunicare trebuie să fie flexibil și rapid, atât în interiorul ei cât și între acesta și mediul extern.

**5.4.2. Comunicarea pe suport electronic - e-mail-ul instituției - este asigurată de către Biroul Comunicare, Relații Publice.**

**5.4.3. Comunicarea cu cetățenii - se realizează direct cu cetățeanul prin deplasări în teren; telefonic; prin programul de audiențe ale primarului și viceprimarilor; prin informații puse la dispoziție pe site-ul Primăriei; prin elaborarea și distribuirea de broșuri cu scop de informare; prin afișarea altor informații de interes public la sediul instituției în spații amenajate special în acest scop.**


Există instituită o formă de comunicare modernă: TELVERDE- linie telefonică gratuită, prin care cetățenii pot adresa întrebări, sugestii sau reclamații de făcut către Primăria Municipiului Vaslui.

De asemenea al nivelul Primăriei Municipiului Vaslui funcționează în mediu digital, Portal Servicii Electronice.

Prin subsistemul PORTAL SERVICII ELECTRONICE se oferă persoanelor fizice/juridice posibilitatea accesării unor servicii publice online, sub formă electronică. Portalul este funcțional 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână, în schimb soluționarea cererilor transmise care necesită intervenția unui angajat al instituției se va face în timpul programului de lucru al Primăriei Municipiului Vaslui după cum urmează: luni-joii 8:00-16:30, vineri 8:00-14:00.

**5.4.4. Comunicarea cu alte instituții sau persoane juridice - se realizează prin telefon; fax; e-mail; poștă; adrese scrise; prin acțiuni desfășurate în comun; prin încheierea de protocoale de colaborare; prin participare la dezbateri, cursuri, simpozioane, ședințe.**

**5.4.5. Comunicarea prin spații de afișaj**

|  |                                     |              |
|--|-------------------------------------|--------------|
|  <p style="text-align: center;"><b>ROMANIA</b><br/><b>JUDEȚUL VASLUI</b><br/><b>MUNICIPIUL VASLUI</b><br/><b>PRIMĂRIA</b></p> | <b>Cod: PO37-04-01 ed. 2, rev.0</b> | pag. 12 / 15 |
|  | <b>Procedură operațională</b>       |              |
|  | <b>Comunicare</b>                   |              |

Spațiile de afisaj pot fi proprii instituției sau externe. Monitorizarea și gestionarea spațiilor de afisaj proprii este efectuată de către Biroul Comunicare, Relații Publice, care stabilește textul afisajului și eventual format/design, cui îi este adresat (public intern, public extern), durata cât sta afișat documentul.

Spațiul de afisaj extern este monitorizat de către proprietar care are relații contractuale cu instituția.

#### **5.4.6. Comunicarea prin mass media și mijloace de comunicare**

( presa scrisă, audio, video, online ) se realizează prin publicații periodice, publicații către Monitorul Oficial, comunicate de presă, interviuri, conferințe de presă și prin participarea la diverse emisiuni pe teme de administrație.

La nivelul Primăriei municipiului Vaslui este desemnat un purtător de cuvânt din cadrul Serviciului de Administrație Publică Locală, ce colaborează cu Biroul de Comunicare și Relații Publice.

Pentru asigurarea unei comunicări unitare și transmiterea unor mesaje coerente și avizate către mass media, toate informațiile de interes public sunt obligatoriu verificate de către responsabilii de comunicare și obligatoriu aprobate de către conducerea Primăriei Municipiului Vaslui.

Solicitările din partea mass media sunt primite în forma scrisă, tipărită sau electronic cu precizarea instituției mass media și a jurnalistului (în cazuri excepționale sunt acceptate și solicitările înregistrate telefonic). Purtătorul de cuvânt al instituției asigură interfața de comunicare a organizației cu reprezentanții mass media și solicită primarului aprobarea pentru informațiile pe care urmează să le transmită.

#### **5.5. Monitorizarea și evaluarea comunicării**

Pentru evaluarea comunicării se realizează anual monitorizarea prin sondaje de opinie în rândul angajaților și cetățenilor conform procedurii „Monitorizarea satisfacției clientului”. Aceste sondaje reflectă percepția angajaților și cetățenilor referitoare la activitățile instituției, management și comunicare.

Sesizările și opiniile angajaților sau a cetățenilor sunt analizate de către Serviciul de Resurse Umane și Biroul Comunicare, Relații Publice, care inițiază acțiuni corective și care fac parte dintr-un Program unitar de Monitorizare la nivel instituție.

## **6. RESPONSABILITĂȚI**

### **6.1. Primar**

**6.1.1.** Alocă resursele necesare pentru realizarea și îmbunătățirea procesului de comunicare ;

**6.1.2.** Asigură interfața organizației cu mass-media sau numește un purtător de cuvânt.


**6.1.3.** Asigură aplicarea și respectarea elementelor de identitate ale Primăriei municipiului Vaslui conform Manualului de Calitate ;

**6.1.4.** Pune în aplicare strategia de PR aferentă activității de relații publice în Primăria municipiului Vaslui;

**6.1.5.** Coordonează activitatea de relații publice;

**6.1.6.** Aprobă programul anual de relații publice;

**6.1.7.** Urmărește activitatea de comunicare cu mass-media în Primaria Municipiului Vaslui și structurile locale, regionale și naționale;

|   |  |                              |              |
|---|--|------------------------------|--------------|
|  | <b>ROMANIA</b><br><b>JUDEȚUL VASLUI</b><br><b>MUNICIPIUL VASLUI</b><br><b>PRIMĂRIA</b> | Cod: PO37-04-01 ed. 2, rev.0 | pag. 13 / 15 |
|   |  | Procedură operațională       |              |
|   |  | Comunicare                   |              |

6.1.8. Urmărește comunicarea cu asociațiile profesionale/nonguvernamentale și cu părțile interesate;

6.1.9. Urmărește încadrarea în bugetul de venituri și cheltuieli aprobat ;

6.1.10. Desemnează, prin dispoziție, funcționarul public care are responsabilitatea asigurării accesului la informațiile de interes public, precum și Comisia de analiză privind încălcarea dreptului de acces la informațiile de interes public

## 6.2. Responsabili gestionare Proces Comunicare

6.2.1. Gestionează și asigură procesul de comunicare internă și externă;

6.2.2. Colaborează la redactarea și transmiterea informațiilor de la nivelul instituției;

6.2.3. Întocmește anual bugetul de venituri și cheltuieli și urmărește execuția acestuia

6.2.4. Analizează datele și propune măsuri și acțiuni corective;

6.2.5. Elaborează Planul anual de Comunicare și Relații Publice și urmărește realizarea lui cu încadrarea în bugetul de venituri și cheltuieli;

6.2.6. Asigură comunicarea cu presa locală, centrală și mijloacele audio-video;

6.2.7. Asigură comunicarea cu cetățeanul, cu alte administrații locale, județene și/sau centrale, cu organizațiile nonguvernamentale și cu alte instituții sau persoane juridice naționale și/sau internaționale

6.2.8. Monitorizează mass-media

6.2.9. Gestionează documentele din activitatea proprie

6.2.10. Gestionează adresa de e-mail a instituției.

6.2.11. Aplică legislația specifică procesului de comunicare publică

## 6.5 Compartimentul Centrul Informare și Promovare Turistică

Promovează imaginea orașului și turismul local; promovează valorile culturale, economice, istorice și religioase ale orașului; asigură informarea obiectivă referitoare la oferta și obiectivele turistice; promovează serviciile turistice.

## 6.6. Responsabil Sistem de Management Integrat la nivelul Primăriei Municipiului Vaslui

6.4.1. Realizează comunicarea Politicii, a Obiectivelor Sistemului de Management Integrat, a țintelor și indicatorilor planificați, a procedurilor specifice de sistem sau operaționale;

6.4.2 Propune in chestionarul de sondaj intern întrebări referitoare la Sistemul de management integrat calitate-control intern managerial;


6.4.4. Propune măsuri și acțiuni corective în baza datelor obținute în urma centralizării sondajelor interne de către Biroul Comunicare, Relații Publice ;

6.4.5. Raportează periodic în analizele efectuate de management stadiul de realizare a obiectivelor și țintelor SMI, a performanțelor SMI, conformarea la cerințele legale și alte cerințe, funcționarea Sistemului de Management Integrat.

## 6.7. Șefi compartimente din Primăria Municipiului Vaslui

6.7.1. Asigură comunicarea internă la compartimentele pe care le coordonează și comunicarea externă cu cetățenii și societatea civilă.

6.7.2. Asigură feedback-ul între managerii instituției și angajații din subordine;

|  |                                     |              |
|--|-------------------------------------|--------------|
|  <p style="text-align: center;"><b>ROMANIA</b><br/><b>JUDEȚUL VASLUI</b><br/><b>MUNICIPIUL VASLUI</b><br/><b>PRIMĂRIA</b></p> | <b>Cod: PO37-04-01 ed. 2, rev.0</b> | pag. 14 / 15 |
|  | <b>Procedură operațională</b>       |              |
|  | <b>Comunicare</b>                   |              |

**6.7.3.** Asigură informațiile necesare pentru mass media, conform solicitărilor Biroul Comunicare, Relații Publice ;

## **6.8 Consilierul de etică și integritate**

6.8.1 Organizează sesiuni de comunicare/ informare a tuturor angajaților cu privire la normele de etică, modificări ale cadrului normativ în domeniul eticii și integrității sau care instituie obligații pentru Primăria Municipiului Vaslui în vederea respectării drepturilor cetățenilor în relația cu administrația publică;

6.8.2 Analizează sesizările și reclamațiile formulate de cetățeni și de ceilalți beneficiari ai activității Primăriei Municipiului Vaslui cu privire la comportamentul personalului care asigură relația directă cu cetățenii și formulează recomandări cu caracter general, fără a interveni în activitatea comisiilor de disciplină;

6.8.3 Poate adresa în mod direct întrebări sau aplica chestionare cetățenilor și beneficiarilor direcți ai activității Primăriei Municipiului Vaslui cu privire la comportamentul personalului care asigură relația cu publicul, precum și cu privire la opinia acestora despre calitatea serviciilor oferite de Primăria Municipiului Vaslui

## **7 ANEXE**

Nu este cazul.

## **8. DIAGRAMA de PROCES**

