



24.10.2014

7.17

nr. _____

or.Orhei
г. Орхей

Cu privire la aprobarea Regulamentului
privind procedurile de comunicare ale
Primăriei orașului Orhei

În conformitate cu Legea privind administrația publică locală nr.436-XVI din 28.12. 2006, art.14, alin. (2) lit. m), Legea privind accesul la informație nr. 982 din 11.05.2000, art. 2, lit. b), în scopul eficientizării procesului de informare a populației și a comunicării în cadrul Primăriei orașului Orhei, examinînd informația prezentată de viceprimarul orașului Orhei dl Boțan Roman,

CONSILIUL ORĂȘENESC ORHEI D E C I D E :

1. Se aprobă Regulamentul privind procedurile de comunicare ale Primăriei orașului Orhei (se anexează).
2. Se obligă autoritatea executivă a Consiliului orășenesc Orhei să respecte Regulamentul privind procedurile de comunicare ale Primăriei orașului Orhei și să aducă la cunoștința locuitorilor or. Orhei Regulamentul nominalizat prin publicarea acestuia pe pagina web oficială a Primăriei or. Orhei.
3. Controlul asupra executării prezentei decizii revine viceprimarului orașului Orhei dl Boțan Roman.

Președintele ședinței
Secretarul Consiliului



Valeriu SAVIN

Ala BURACOVSKI

REGULAMENTUL INTERN CU PRIVIRE LA PROCEDURILE DE COMUNICARE ALE PRIMĂRIEI ORAȘULUI ORHEI

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul intern cu privire la procedurile de comunicare ale Primăriei orașului Orhei, stabilește procedurile, principiile și obiectivele activităților de comunicare ale primăriei, servind drept reper de bază la planificarea și desfășurarea eficientă a activităților respective.
2. În activitățile de comunicare, primăria se va conduce de principiile unei comunicări eficiente: transparență, imparțialitate, echidistanță, dialog, receptivitate, non-discriminare și promptitudine.
3. Angajații primăriei vor urmări respectarea principiilor de egalitate de gen și vor acorda o atenție sporită tratării egale a femeilor și bărbaților în toate comunicările, scrise sau verbale, precum și în cadrul interviurilor, conferințelor de presă, participării la diverse evenimente publice, etc.
4. La baza realizării activităților de comunicare ale Primăriei orașului Orhei stă următorul cadru legislativ și normativ în vigoare:
 - Constituția Republicii Moldova din 29.07.1994;
 - Legea privind administrația publică locală nr. 436 din 28.12.2006;
 - Legea privind transparența în procesul decizional Nr. 239 din 13.11.2008;
 - Legea privind accesul la informație nr. 982 din 11.05.2000;
 - Legea privind Codul de conduită a funcționarului public nr.25 – XVI din 22.02.2008;
 - Legea nr. 158-XVI din 4.07.2008 cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public;
 - Legea cu privire la statutul persoanelor cu funcții de demnitate publică nr. 199 din 16.07.2010;
 - Legea cu privire la petiționare nr. 190 din 19.07.1994;
 - Hotărârea Guvernului cu privire la acțiunile de implementare a Legii nr.239-XVI din 13 noiembrie 2008 privind transparența în procesul decizional nr. 96 din 16.02.2010;
 - Hotărârea Guvernului privind paginile oficiale ale autorităților administrației publice în rețeaua Internet nr. 188 din 03.04.2012;
 - Hotărârea Guvernului pentru aprobarea Instrucțiunilor privind ținerea lucrărilor de secretariat referitoare la petițiile persoanelor fizice și juridice, adresate organelor de stat, întreprinderilor, instituțiilor și organizațiilor Republicii Moldova Nr. 208 din 31.03.1995.

II. SCOP ȘI OBIECTIVE

5. Scopul de bază al activităților de comunicare ale primăriei este de a reflecta prompt și în mod corect, imparțial, obiectiv și echidistant activitatea administrației publice locale, în vederea menținerii și îmbunătățirii imaginii primăriei.
6. Obiectivele activităților de comunicare ale primăriei sunt:
 - a) reflectarea adecvată a activității curente a Primăriei orașului Orhei și a Consiliului orașenesc Orhei;
 - b) menținerea unui dialog deschis dintre administrația publică locală și membrii comunității, mass-media, instituțiile partenere publice sau private;

- c) informarea comunității privind bugetul orașului și a modului de cheltuire a banilor publici;
- d) informarea cetățenilor și a instituțiilor partenere privind evenimentele din comunitate;
- e) crearea condițiilor pentru mobilizarea și implicarea cetățenilor în procesul de luare a deciziilor;
- f) colectarea opiniilor și propunerilor din partea comunității și a altor actori relevanți;
- g) gestionarea eficientă a situațiilor de criză;
- h) sporirea gradului de responsabilitate al administrației publice locale față de cetățeni, mediul de afaceri, instituțiile partenere publice sau private, etc.
- i) creșterea încrederii cetățenilor în activitatea primăriei prin promovarea unei administrații transparente, responsabile și cooperante în tot ce ține de îmbunătățirea calității vieții cetățenilor.

III. INSTRUMENTELE ȘI MECANISMELE DE COMUNICARE

7. Pentru desfășurarea eficientă și promptă a proceselor de comunicare, vor fi utilizate următoarele instrumente, după caz fiind acordată prioritate mijloacelor de comunicare care oferă cele mai mari avantaje din punct de vedere al factorului de timp dar și a raportului cost – beneficii:
 - a) telefon intern și/sau extern;
 - b) baza de date cu numerele de telefon ale angajaților primăriei;
 - c) baza de date cu numerele de telefon ale cetățenilor din comunitate și a altor instituții;
 - d) faxul;
 - e) poșta electronică oficială (e-mail);
 - f) dialogul online în regim text (chat);
 - g) telefonia internet (ex.: Skype);
 - h) conturile oficiale ale primăriei în rețelele de socializare (Facebook, Odnoklassniki, Twitter, etc.);
 - i) pagina web oficială a primăriei (www.orhei.md);
 - j) materiale multimedia pe internet: foto, prezentări, spoturi audio și video;
 - k) conturile oficiale primăriei pe paginile web specializate: youtube, slideshare, flickr, etc.;
 - l) note informative, scrisori, circulare;
 - m) buletinul informațional oficial al primăriei;
 - n) comunicate de presă, articole în presa locală și/sau națională, scrisă sau electronică;
 - o) chestionare;
 - p) spoturi audio și / sau video la radio sau TV;
 - q) panouri informative, postere, pliante, etc.
 - r) mass-media locală, regională și națională.
8. Primăria va utiliza cele mai potrivite mecanisme de comunicare în dependență de situație. Printre mecanismele recomandate sunt:
 - a) ședințe, întruniri, seminare, mese rotunde; conferințe științifice;
 - b) interviuri, conferințe de presă;
 - c) publicarea de articole, scrisori deschise, adresări, în presa locală și / sau națională, scrisă sau electronică;
 - d) emisiuni tematice, dezbateri radio și TV;
 - e) ședințe virtuale de întrebări și răspunsuri, cu utilizarea conferințelor online prin chat, skype, etc.

- f) campanii de sensibilizare a opiniei publice,
- g) evenimente publice (Hramul orașului, Sărbători locale/generice, Ziua Ușilor Deschise a Primăriei, etc.);
- h) focus-grupuri.

IV. PROCEDURILE DE COMUNICARE INTERNĂ

9. Comunicarea internă se efectuează prin utilizarea instrumentelor menționate în prezentul Regulament, în dependență de necesități și avantajele comparative ale acestor instrumente.
10. Obiectivele urmărite de comunicarea internă au un caracter funcțional și informațional:
 - a) asigurarea desfășurării eficiente a operațiunilor curente ale primăriei;
 - b) stabilirea și menținerea dialogului între membrii echipei, la nivel managerial (în mare măsură formal) și la nivelul personalului (în mare măsură informal);
 - c) informarea personalului privind misiunea, valorile și prioritățile primăriei orașului;
 - d) informarea personalului privind activitățile desfășurate și rezultatele obținute de primărie;
 - e) cultivarea identității instituționale în rândul angajaților primăriei;
 - f) asigurarea transparenței interne în procesul decizional al primăriei;
 - g) sporirea capacităților de comunicare ale personalului și utilizarea eficientă a instrumentelor de comunicare aflate la dispoziție;
 - h) sporirea responsabilității personale ale funcționarilor față de comunicarea internă și externă.
11. **Comunicarea verticală descendentă** are loc între conducere spre subordonați și se manifestă prin dispoziții, instrucțiuni, regulamente interne, rapoarte, petiții cu rezoluția de executare, ședințe operative, etc.
 - 11.1. Ședințele operative organizate de primar cu angajații din subordine, managerii întreprinderilor municipale și managerul Societății pe Acțiuni „Regia Apă Canal-Orhei”, au loc în fiecare zi de luni, ora 16.00. La ședințe sunt invitați să participe și reprezentanții structurilor desconcentrate din teritoriu.
 - 11.2. În termen de 2 zile după ședința operativă, se întocmește procesul-verbal al ședinței, care este distribuit participanților pentru executare.
 - 11.3. Petițiile, cererile, interpelările, demersurile, etc., se înregistrează conform prevederilor legale și se remit primarului. Primarul aplică desemnează executorul și aplică rezoluția.
 - 11.4. În cazul în care sunt desemnați mai mulți executori, responsabil de executare este prima persoană înscrisă în rezoluție.
 - 11.5. Executorul indicat primul în rezoluție, este obligată să organizeze executarea. ceilalți executori, în aceeași măsură, poartă răspundere pentru executarea calitativă și în termen a petițiilor, cererilor, interpelărilor, demersurilor, etc. Ei sunt obligați să prezinte, la cererea executorului responsabil, toate materialele necesare.
 - 11.6. Petițiile, cererile, interpelările, demersurile, etc., se execută în termenele stabilite lege sau, după caz, în document sau rezoluție.
12. **Comunicarea verticală ascendentă** se stabilește între conducere și subordonați în conformitate cu organigrama primăriei și reprezintă fluxurile de informații orientate de jos în sus, cu furnizarea informației pentru control.
13. **Comunicarea orizontală** se stabilește între persoane ce ocupă posturi de același nivel ierarhic între care există relații de cooperare. Comunicarea de acest tip are rolul de a realiza coordonarea activităților individuale pentru realizarea unor sarcini complexe.

14. Utilizarea cutiei poștale electronice oficiale pentru comunicarea internă se permite doar prin intermediul cutiilor poștale electronice din Sistemul de poștă electronică corporativă unică al Primăriei orașului Orhei (SPEC).

14.1. Cutiile poștale electronice sunt create, în baza dispoziției primarului, pentru fiecare funcționar/specialist angajat în cadrul primăriei orașului.

14.2. Fiecare angajat care deține cutie poștală în SPEC este obligat să o folosească doar în vederea exercitării atribuțiilor de serviciu.

14.3. După primirea datelor de acces a cutiei poștale, se recomandă utilizatorilor să își modifice parola. Parola nouă trebuie să conțină minim opt caractere dintre care cel puțin o cifră.

14.4. Se interzice transmiterea parolei altor persoane.

14.5. Fiecare angajat care deține cutie poștală în SPEC este obligat să-și creeze și să utilizeze în corespondența electronică semnătura instituțională unică. Semnătura va include următoarele date ale angajatului:

- Prenumele, numele;
- Funcția și denumirea instituției administrației publice locale;
- Adresa poștală;
- Numărul de telefon și fax;
- Adresa de email oficială;
- Adresa paginii web oficiale.

14.6. Fiecare angajat care deține cutie poștală în SPEC este obligat să verifice cutia poștală minim o dată pe zi.

14.7. Toată informația și scrisorile care au fost create, expediate, primite sau salvate prin intermediul SPEC aparțin Primăriei orașului Orhei, cu excepția cazurilor prevăzute de legislația în vigoare a Republicii Moldova.

14.8. Fiecare angajat care deține cutie poștală în SPEC răspunde în întregime pentru informația expedită și de cea recepționată, în cazul descărcării acesteia pe calculator.

14.9. Mesajele expediate trebuie să fie verificate de autor înainte de expediere și textul acestora trebuie să corespundă normelor gramaticale ale limbii în care sunt scrise.

14.10. Fiecare angajat care deține cutie poștală în SPEC este obligat să evite acțiunile care ar putea compromite securitatea informațională.

14.11. Este interzisă utilizarea cutiei poștale electronice în următoarele cazuri:

- a) în scopuri personale, care nu au legătură cu atribuțiile de serviciu și cu activitatea primăriei.
- b) pentru crearea, expedierea sau păstrarea mesajelor sau a atașamentelor ce pot fi considerate ilegale, ofensatoare, obscene; a linkurilor sau a altor referințe către surse indecente, glume, scrisori în lanț, viruși, sau alte programe cu caracter fraudulos;
- c) pentru crearea relațiilor cu terțe părți, decât în cazul în care aceasta intra în atribuțiile de serviciu;
- d) în oricare alte scopuri lipsite de etică, ilegale sau neautorizate.

V. PROCEDURILE DE COMUNICARE EXTERNĂ

15. Comunicarea externă are loc la inițiativa primarului sau la inițiativa altor entități, instituții, persoane fizice sau juridice. Indiferent de sursa inițiativei de comunicare, angajații primăriei vor comunica într-o manieră formală, deschisă și profesionistă.

16. Comunicarea externă poate fi efectuată utilizând oricare din instrumentele menționate în acest Regulament, în dependență de necesități dar și avantajele comparative ale acestor instrumente.
17. Persoanele responsabile de comunicarea externă sunt viceprimarul care coordonează activitatea de relații cu publicul conform organigramei primăriei și responsabilul de relații cu publicul.
18. Pentru eficientizarea proceselor de comunicare externă și menținerea unității de conținut a mesajelor emise de primărie (articole, comunicate de presă etc.), activitatea persoanelor responsabile de comunicarea externă este condusă și controlată direct de către primar și/sau prin viceprimarul care coordonează activitatea de relații cu publicul conform organigramei primăriei. Viceprimarul care coordonează activitatea de relații cu publicul, conduce și controlează activitatea responsabilului de relații cu publicul și supune mesajele emise de primărie spre coordonate și aprobare prealabilă primarului orașului.
19. Persoanele responsabile de comunicarea externă, în exercitarea atribuțiilor de serviciu, vor comunica doar informații oficiale (informații care reprezintă poziția oficială a administrației publice locale a orașului Orhei).
20. În comunicarea externă cu utilizarea instrumentelor online (email, chat, skype sau rețele de socializare online), persoanele responsabile de comunicarea externă vor utiliza doar conturile oficiale, expres create pentru comunicarea oficială a primăriei.
21. Toate materialele informaționale elaborate și publicate vor dispune de stil comun unic, cu utilizarea simbolurilor oficiale de stat și cele ale administrației publice locale.
22. Publicarea documentelor electronice pe pagina web oficială a primăriei sau alte pagini web va fi efectuată respectând principiile guvernării deschise și principiile datelor deschise: într-un format deschis și lizibil automat (ex. PDF). Se va evita unde e posibil, publicarea informațiilor de interes public sub forma de documente în format nelizibil automat (de exemplu: imagini scanate). În cazul publicării unor documente care nu trebuie să fie modificate se va evita publicarea acestora în format DOC fiind utilizat formatul PDF.
23. În cazul organizării unor evenimente publice și de importanță pentru comunitate, responsabilul de relații cu publicul va asigura anunțarea din timp a comunității, a instituțiilor partenere, inclusiv a reprezentanților mijloacelor mass-media.
24. **Pagina web oficială a primăriei** este unul din instrumentele principale de comunicare a primăriei cu mediul extern, unde sunt publicate informații privind organizarea, funcționarea și activitatea primăriei și a Consiliului orașenesc, regulamente, precum și orice alte informații de interes public și care contribuie la asigurarea transparenței și participarea cetățenilor la procesul de luare a deciziilor.
25. Administrarea paginii web oficiale a primăriei este efectuată de persoana/persoanele împuternicite în acest sens prin dispoziția primarului (în continuare - administratorul paginii web).
26. Administratorul paginii web va publica pe pagina web oficială a primăriei, la indicația primarului sau viceprimarului care coordonează activitatea de relații cu publicul, doar informații oficiale care reflectă activitatea curentă a primăriei, sau orice alte informații relevante activității administrației publice locale și care au un caracter informativ și/sau educațional pentru membrii comunității.
27. Publicarea materialelor multimedia pe pagina web oficială a primăriei se va face cu respectarea cerințelor tehnice și optimizarea dimensiunii acestor materiale pentru a asigura funcționarea corectă a paginii web. Unde este posibil se recomandă publicarea materialelor respective pe pagini web specializate (youtube, flickr, slideshare, etc.).
28. Se interzice publicarea pe pagina web oficială a primăriei a informațiilor cu caracter personal, irelevante activității instituțiilor de stat și/sau care au un caracter denigrator,

- sau pot dauna imaginii specialistilor/functionarilor publici, imaginii primăriei sau a administrației publice în general.
29. Administratorului paginii web îi este interzisă utilizarea paginii web oficiale a primăriei în scopuri personale.
 30. **Utilizarea rețelelor de socializare online** este un instrumente important de comunicare a primăriei cu mediul extern. În scopul menținerii unei prezențe oficiale în rețelele de socializare online, primăria va deschide și administra conturi oficiale pe rețelele respective (Facebook, Odnoklassniki, etc.)
 31. Administrarea contului oficial al primăriei în rețelele de socializare online este efectuată de administratorul paginii web oficiale a primăriei și/sau de persoanele responsabile de comunicarea externă sau de persoanele împuternicite în acest sens prin dispoziția primarului.
 32. Administratorul contului oficial al primăriei în rețelele de socializare online va publica pe conturile oficiale de pe rețelele respective, la indicația primarului sau viceprimarului care coordonează activitatea de relații cu publicul, doar informații oficiale care reflectă activitatea curentă a primăriei, sau orice alte informații relevante activității administrației publice locale și care au un caracter informativ și/sau educațional pentru membrii comunității.
 33. Se interzice publicarea pe conturile oficiale de pe rețelele de socializare online a informațiilor cu caracter personal, irelevante activității instituțiilor de stat și/sau care au un caracter denigrator, sau pot dauna imaginii specialistilor/functionarilor publici, imaginii primăriei sau a administrației publice în general.
 34. Administratorului contului oficial al primăriei pe rețelele de socializare online îi este interzisă utilizarea acestora în scopuri personale.
 35. **Utilizarea cutiei poștale electronice oficiale pentru comunicarea externă** se permite prin intermediul cutiilor poștale electronice din Sistemul de poștă electronică corporativă unică al Primăriei orașului Orhei (SPEC), doar în scopul îndeplinirii atribuțiilor de serviciu.
 36. Este interzisă utilizarea cutiei poștale electronice oficiale în scopuri personale.
 37. **Comunicarea cu reprezentanții mass-media.** În cazul în care reprezentanții mass-media se vor adresa, prin orice mijloace, angajaților primăriei, pentru a obține declarații oficiale din partea primăriei sau a efectua un interviu, angajații primăriei trebuie să procedeze în conformitate cu următoarele scenarii posibile:
 - a) în cazul în care subiectul discuției depășește limitele competențelor angajatului, să recomande reprezentanților mass-media să contacteze responsabilul de relații cu publicul din cadrul primăriei.
 - b) în cazul în care tematica declarațiilor solicitate sau a interviului corespunde cu domeniul de competență al angajatului, angajatul trebuie să solicite aprobarea primarului pentru acordarea interviului. Dacă primarul aprobă acordarea interviului de către angajat, responsabilul de relații cu publicul din cadrul primăriei 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 nici o legătură cu activitatea primăriei sau a angajatului respectiv, acest lucru va fi adus la cunoștința respectivilor într-o manieră deschisă și profesionistă.
 38. Înainte de publicarea unor articole, comunicate, interviuri, etc., responsabilul de relații cu publicul, împreună cu reprezentanții mass-media trebuie să convină asupra unui mecanism de verificare a mesajului sau a informației care urmează să fie făcută publică, pentru a elimina posibilele date eronate și inexactități.

39. **Publicarea anunțurilor în mijloacele mass-media** locale sau naționale va fi efectuată cu coordonarea și aprobarea prealabilă a primarului orașului. Vor fi coordonate supuse aprobării următoarele informații: textul anunțului, data apariției, publicațiile, numărul de apariții și zilele aparițiilor, precum și alte detalii referitoare la modul de mediatizare. Prezentarea anunțurilor pentru coordonarea și aprobare se va face cu cel puțin două zile înainte de data primei apariții, pentru a avea timpul minim necesar în vederea pregătirii publicării.
40. Angajații primăriei vor utiliza un limbaj adecvat și echidistant față de toate grupurile comunitare în textul anunțurilor de angajare, organizare a concursurilor sau achizițiilor publice.
41. În planurile de publicare a anunțurilor de televiziune și radio se va indica data apariției, numărul de apariții și tronsonul de timp în care se dorește a fi emis, întrucât acesta depinde de orele de audiență.
42. **Participarea oficială la conferințe, seminare, ateliere de lucru** poate fi efectuată de către angajații primăriei a căror domeniu de activitate corespunde cu tematica evenimentului, fiind coordonată și aprobată în prealabil de primarul orașului.
43. În cazul **participării la evenimente publice, locale, naționale sau internaționale**, în calitate de angajați ai primăriei, respectivii pot lua parte la discuții și dezbateri în dependență de caz și pot face declarații oficiale doar în limita competenței lor și din nume propriu, cu excepția cazurilor când au fost autorizați de către primar să facă declarații oficiale din numele primăriei. Angajații primăriei vor evita efectuarea declarațiilor politice, sau de altă natură care ar putea dăuna imaginii funcționarului public, imaginii primăriei și a orașului pe care îl reprezintă.
44. **Recepționarea și răspunsul la petițiile individuale sau colective** din partea cetățenilor (pe suport de hârtie, prin intermediul poștei electronice sau prin intermediul paginii web oficiale al primăriei) se va face în conformitate cu legislația în vigoare.
45. **Comunicarea cu cetățenii** din comunitate trebuie să fie efectuată în conformitate cu prevederile stabilite în prezentul Regulament precum și prevederile legislației în vigoare.
46. Comunicarea informațiilor oficiale este efectuată pentru a se asigura informarea eficientă și corectă a cetățenilor. Autoritatea executivă a administrației publice locale a orașului Orhei va face publice prin intermediul paginii web oficiale și/sau afișării la sediul primăriei, următoarele informații oficiale, de interes public:
 - a) actele normative care reglementează organizarea și funcționarea primăriei;
 - b) structura organizatorică, atribuțiile specialiștilor, programul de funcționare, programul de audiențe a primarului și viceprimarilor, altor funcționari publici, numele și prenumele persoanelor din conducerea primăriei și ale specialistului/funcționarului responsabil de difuzarea informațiilor publice;
 - c) datele de contact ale primăriei, respectiv: sediul, numerele de telefon, fax, adresa de e-mail și adresa paginii web oficiale;
 - d) documentele oficiale, de interes public, inclusiv deciziile Consiliului orașenesc Orhei și dispozițiile primarului.
 - e) lista categoriilor de documente și/sau servicii, gestionate de primărie, potrivit legii, precum și modalitatea de obținere a acestora, etc.

VI. COMUNICAREA ÎN PERIOADELE ELECTORALE ȘI PRE-ELECTORALE

47. În perioada electorală și pre-electorală a alegerilor locale, parlamentare, a referendumurilor locale sau naționale, în comunicarea lor internă și externă, angajații primăriei vor respecta prevederile legale a Codului electoral și a prezentului Regulament.

48. În perioadele electorale și pre-electorale angajații primăriei, în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu, vor evita efectuarea declarațiilor în susținerea unuia din candidații electorali, vor evita efectuarea declarațiilor ambigue sau denigratoare la adresa candidaților electorali și a oricăror alte declarații care ar putea afecta imaginea autorităților administrației publice locale.
49. În perioadele electorale și pre-electorale angajații primăriei, în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu, vor evita implicarea în campania electorală a candidaților electorali și nu vor distribui materialele electorale ale acestor candidați.

VII. COMUNICAREA CU INSTITUȚIILE DONATOARE ȘI PARTENERII NAȚIONALI ȘI INTERNAȚIONALI

50. În cazul implementării unor proiecte sau activități cu susținerea instituțiilor donatoare naționale sau internaționale, a partenerilor și/sau a sponsorilor, responsabilul de relațiile cu publicul desemnat, va asigura informarea adecvată și din timp a cetățenilor privind scopul și obiectivele proiectului/măsurilor desfășurate, costurile suportate, perioada de implementare a proiectului respectiv, numele donatorilor, partenerilor și sponsorilor care au contribuit cu resurse financiare, materiale sau informaționale.
51. La încheierea proiectelor/activităților implementate cu susținerea donatorilor, partenerilor, sponsorilor, responsabilul de relațiile cu publicul va informa comunitatea prin mijloacele accesibile, privind rezultatele obținute în cadrul proiectelor / activităților respective.
52. În cazul publicării unor materiale (articole, pliante, interviuri, etc.) referitor la activitățile realizate cu susținerea donatorilor respectivi, se vor face mențiunile necesare privind contribuția tuturor donatorilor, partenerilor și sponsorilor în conformitate cu cerințele relevante ale acestora.

VIII. COMUNICAREA ÎN SITUAȚII EXCEPȚIONALE

53. Situațiile de excepționale reprezintă întreruperea condițiilor normale de viață și activitate a populației și a instituțiilor, în urma unor avarii, catastrofe, calamități cu caracter natural sau social, care au condus sau pot conduce la pierderi umane și materiale.
54. 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 către 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.
55. În situații excepționale administrația locală are obligația să utilizeze Ghidul operațional pentru managementul situațiilor de urgență, aprobat prin dispoziția primarului și să pregătească planuri de prevenire, reacție și depășire a acestor situații dificile.
56. În cazul identificării în mass-media a unor materiale care conțin inexactități sau informații eronate, privind administrația publică locală a orașului Orhei, responsabilul de relații cu publicul va contacta instituția mass-media respectivă pentru a solicita corectarea informațiilor eronate sau publicarea unor dezmințiri, în dependență de caz.

IX. ASIGURAREA UNEI COMUNICĂRI INCLUZIVE

57. Administrația publică locală a orașului Orhei asigură comunicarea incluzivă și accesul echitabil pentru toate categoriile de populație (inclusiv minorități etnice, religioase, femei, bărbați, tineri, pensionari, șomeri, veterani, persoane cu dizabilități, familii numeroase, cu venituri mici, etc.) în viața comunitară și la procesul decizional.

X. ATRIBUȚIILE RESPONSABILULUI DE RELAȚII CU PUBLICUL ÎN DESFĂȘURAREA PROCEDURILOR DE COMUNICARE ALE PRIMĂRIEI

58. Responsabilul de relații cu publicul are următoarele atribuții:
- elaborează și actualizează după necesitate planul activităților de comunicare a primăriei și monitorizează implementarea acestuia, cu aprobarea primarului;
 - redactează comunicatele de presă, pe baza datelor și informațiilor primite de la specialiștii/funcționarii din primărie;
 - asigură difuzarea comunicatelor și informărilor de presă, organizarea de conferințe de presă, interviuri sau briefinguri, periodic sau de fiecare dată când activitatea primăriei prezintă un interes public imediat;
 - elaborează trimestrial buletinul informativ, care cuprinde informații oficiale, de interes public, publică buletinul informativ pe pagina web oficială a primăriei și îl expediază în format electronic persoanelor abonate la acest buletin;
 - publică informațiile relevante pe pagina web oficială al primăriei și pe conturile oficiale a primăriei din rețelele de socializare online;
 - realizează materiale informative specifice; coordonează elaborarea și difuzarea către populație a pliantelor, ghidurilor și materialelor informative, astfel încât să contribuie la formarea unei imagini pozitive a primăriei;
 - asigură accesul la informațiile de interes public, pe care le gestionează, solicitate verbal sau în scris (inclusiv și în format electronic). În cazul în care informațiile solicitate sunt de o natură mai complexă, îndrumă persoanele să solicite în scris informația respectivă;
 - întocmește anual raportul privind activitățile de comunicare a primăriei;
 - participă la organizarea de instruirii, mese rotunde și ateliere de studiu în domeniul de interes pentru administrația publică locală și cetățeni, mediul de afaceri, instituții partenere publice sau private; coordonează pregătirea spațiului necesar pentru eveniment;
 - organizează campanii de educație civică prin activități specifice în colaborare cu cetățeni, organizațiile necomerciale, și a alți actori interesați; asigură în acest sens, o bună și permanentă colaborare cu reprezentanții societății civile prin promovarea parteneriatului social;
 - coordonează relațiile administrației publice locale a orașului Orhei cu partenerii (localități înfrățite, donatori, etc.);
 - urmărește respectarea unitatea de imagine și branding a administrației publice locale a orașului Orhei în materialele informaționale interne și publice.
 - gestionează, sub conducerea primarului și/sau a viceprimarului în subordinea căruia se află, crizele și conflictele de comunicare care pot afecta încrederea cetățenilor în activitatea desfășurată de autoritatea publică locală;
59. Responsabilul de relații cu publicul coordonează activitățile care se referă la domeniul său de competență cu viceprimarul în a cărui subordine se află, conform organigramei primăriei.

XI. MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA COMUNICĂRII EXTERNE

60. Monitorizarea aparițiilor media și formarea portofoliului de presă al autorităților publice locale ale orașului Orhei se efectuează de către responsabilul de relațiile cu publicul desemnat din cadrul primăriei. În portofoliul de presă al primăriei se colectează informația privind materialele apărute în presa scrisă sau electronică ce vizează activitatea autorităților publice locale ale orașului Orhei, articole și interviuri efectuate cu participarea angajaților primăriei și ale consilierilor orășenești.
61. Evaluarea și monitorizarea comunicării externe va avea un caracter permanent și se va realiza de către responsabilul de relațiile cu publicul, în baza planului activităților de comunicare, și a indicatorilor stabiliți pentru fiecare activitate în parte conform Anexei nr.1 la prezentul Regulament.

Anexa nr. 1 la
Regulamentul intern
privind procedurile de comunicare ale
Primăriei oraşului Orhei

Activitatea	Indicatori	Documente doveditoare
Evenimente publice organizate de primărie	Numărul de evenimente publice organizate Numărul mediu de participanți la evenimente	Calendarul evenimentelor publice organizate Materiale mass-media despre evenimente
Elaborarea și distribuirea de materiale informaționale (postere, buletine informative / pliante, etc.)	Numărul de exemplare distribuite	Copii ale posterelor, buletinelor informative, pliante, etc.
Publicarea materialelor în presa locală și națională	Numărul de materiale publicate	Copii / originale ale mijloacelor mass-media cu materialele publicate
Acordarea de interviuri	Numărul interviurilor acordate	Copii ale interviurilor apărute în presă
Participarea la Emisiuni radio/TV	Numărul de emisiuni	Înregistrările emisiunilor
Actualizarea paginii web oficiale a primăriei	Numărul de vizitatori unici lunar / anual	Date statistice de pe pagina web oficială a primăriei
Publicarea materialelor pe pagina web oficială a primăriei	Numărul materialelor publicate pe pagina web oficială a primăriei	Lista materialelor publicate cu linkuri active la materialele respective online
<i>Alte activități relevante...</i>		