



DECIZIE Nr. 16/7
din 07.08.2025

Cu privire la aprobarea Regulamentului
cu privire la comunicarea internă
și externă a primăriei /Plan de comunicare/

În temeiul art. 14/1 ;2 lit ,, c, j,, din Legea privind Administrația Publică Locală nr. 436-XVI din 28.12.2006, cu modificările și completările ulterioare Art.4 din Legea nr.435/2006 privind descentralizarea administrativă, art.15 din Legea nr.239/2008 privind transparența în procesul decizional, avizului comisiei consultative de specialitate, extrasului din proces-verbal al consultărilor publice, notei informative , art.121, art.122 ,art.132 a Codului Administrativ al Republicii Moldova nr.116 din 19.07.2018
Consiliul comunal Bădiceni

DECIDE:

- 1.Se aprobă Regulamentul , cu privire la comunicarea internă și externă a primăriei /Plan de comunicare/
2. Prezenta decizie intră în vigoare de la data semnării.
- 3.Prezenta decizie se aduce la cunoștință publică și va fi plasată în RSAL.

Președintele ședinței
Contrasemnează :
Secretara consiliului



Vlas Vasile

Silvia Spoiala



ANEXA la Decizia

Consiliului comunal Bădiceni

Nr 16/7 din 07. 08 2025

REGULAMENTUL
privind comunicarea internă și
externă a Primăriei Comunei Bădiceni
(Planul de comunicare)

Bădiceni, 2025

REGULAMENTUL

privind comunicarea internă și externă a Primăriei Comunei Bădiceni

I. DISPOZIȚII GENERALE

1.1 Scopul regulamentului

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

1.2. Obiectul și domeniul de aplicare

Regulamentul reglementează procesul de comunicare internă și externă a primăriei Bădiceni.

1.3. Noțiuni principale

Termenii și expresiile utilizate în prezentul Regulament au următoarele semnificații:

1. **canal/mijloace de comunicare** – instrumentele prin care colaboratorii comunică între ei, prin care se transmit și se primesc mesajele: (ex: contactele personale (de la o persoană la alta sau de la persoană la grup); rapoarte , 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, pagina Web.
2. **sistem optim de comunicare** – ansamblu de elemente utilizate eficient în procesul de colectare, transmitere și prelucrare a informațiilor;
3. **comunicare** – ansamblul de acțiuni care au în comun transmiterea sub formă de mesaje, texte scrise, rapoarte, note informative, semne sau gesturi simbolice ș.a. între două sau mai multe persoane și sau instituții, numite interlocutori;
 - a. **comunicare internă** - comunicarea ce se realizează în interiorul primăriei, atât pe verticală cât și pe orizontală;
 - b. **comunicare externă** - totalitatea mesajelor pe care primăria le transmite în afara ei, precum și cele recepționate din exterior;
 - c. **comunicarea formală** - atunci când mesajele sunt transmise prin canale/mijloacele de comunicare stabilite oficial;
 - d. **comunicarea neformală** - atunci când informațiile circulă prin canale ce nu se înscriu în sfera relațiilor oficiale;
4. **comunicare transparentă** - furnizarea în mod deschis, explicit și oportun a informațiilor în vederea informării publicului larg;
5. **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;

6. **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;

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

8. **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- mesajele verbale si non-verbale;

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

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

11. **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.

12. **perimetru de securitate** - zona care reprezintă în sine o barieră de trecere asigurată cu mijloace de control fizic și/sau tehnic al accesului;

13. **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 Legea cu privire la libertatea de exprimare 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;
- Regulamentul cu privire la Simbolică;
- Regulamentul intern
- 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. Mediatizarea activităților și informației primite/distribuite;
- b. Promovarea transparenței și a înțelegerii comune a obiectivelor și politicilor organizaționale;
- c. organizaționale;
- d. Cultivarea conduitei etice și profesionale în rândul funcționarilor/salariaților primăriei;
- e. Îmbunătățirea calității informațiilor ce stabilesc sarcinile profesionale, îmbunătățirea performanțelor;
- f. Îmbunătățirea colaborării și a coeziunii între angajați pentru realizarea eficientă a sarcinilor întru prestarea unor servicii calitative populației;
- g. Dezvoltarea unor legături eficiente între instituțiile din subordine;
- h. Susținerea angajaților în vederea îndeplinirii responsabilităților și atingerea obiectivelor privind controlul managerial;
- i. Furnizarea de către management (de sus în jos) a informațiilor necesare angajaților pentru buna desfășurare a activităților;

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) Asigurarea accesului societății la informații;
- b) Promovarea imaginii primăriei;
- c) Informarea obiectivă, coerentă și amplă a publicului despre politicile elaborate, activitățile desfășurate și proiectele implementate;
- d) Construirea și menținerea unei imagini de încredere și credibilitate a administrației publice locale în ochii locuitorilor și a altor stakeholderi externi;
- e) Promovarea relațiilor pozitive și constructive cu locuitorii, organizațiile non-guvernamentale, mediul de afaceri și alte autorități locale, regionale și internaționale;
- f) Informarea beneficiarilor despre evenimentele și activitățile desfășurate, despre

procesul decizional și crearea condițiilor de implicare a acestora în procesul de luare a deciziilor;

g) Sporirea încrederii cetățenilor în activitatea primăriei.

2.5. Pentru primărie activitatea de comunicare reprezintă o prioritate.

III. MESAJUL COMUNICĂRII INTERNE ȘI EXTERNE

3.1. În procesul de comunicare:

1. mesajul trebuie să fie bine structurat, să conțină informații importante și să fie transmis într-un limbaj clar și politicos;
2. mesajul trebuie să fie accesibil ca conținut, formă, plasare, pentru a permite incluziunea socială a persoanelor din categoriile defavorizate;
3. mesajul va denota transparență și va transmite angajament față de comunitate.
4. 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;
5. mesajul va include informații relevante cu privire la serviciile oferite, evenimente locale, anunțuri importante;
6. mesajul va include termeni de specialitate adecvați, compatibili cu cei utilizați în legislație și de o largă circulație, pentru excluderea confuziei;
7. se va evita folosirea regionalismelor, a cuvintelor și expresiilor nefuncționale, neutilizabile și/ sau cu sens ambiguu;
8. mesajul va fi explicit, relevant și nu va avea un conținut violent;
9. mesajul va fi exprimat concis și pe înțelesul fiecăruia, să nu necesite completare cu alte informații adiționale;
10. mesajul trebuie să ofere căi de contact pentru propuneri de îmbunătățire și întrebări suplimentare sau feedback; 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.

Primăria și instituțiile din subordine pun accent pe sugestiile și propunerile din partea cetățenilor. Odată cu parvenirea petițiilor din partea cetățenilor comuna Bădiceni, administrația publică ia măsurile necesare și remite un răspuns în cel mai scurt timp. În cazurile mai complicate

se întrunește grupul de lucru și se ia o decizie care se comunică petiționarului în scris/ verbal soluționarea problemei.

3.2. 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 acelorora, care oferă cele mai mari avantaje din punct de vedere al factorului timp, dar și al raportului cost — beneficii, după cum urmează:

1. liniile de telefonie internă, externă, mobilă;
2. listele cu numerele de telefoane ale angajaților din primărie;
3. listele cu numerele de telefoane ale instituțiilor, întreprinderilor, organizațiilor, serviciilor de urgență;
4. poștele electronice oficiale (e-mail) a primăriei și a instituțiilor din subordine,
 2. întreprinderilor, organizațiilor;
 1. structurale din primărie;
 2. pagina-web oficială a primăriei;
 3. conturile oficiale ale primăriei pe rețelele de socializare;
 4. materiale multimedia pe internet: foto, prezentări, spoturi audio și video, etc;
 5. note informative/ de serviciu;
 6. articole în media, reportaje audio și video;
 7. ședințe, întruniri, seminare, mese rotunde, focus-grupuri, dezbateri,
 8. interviuri, conferințe;
 9. chestionare;
 10. panouri informative;
 11. afișe, pliante, placate;
 12. mass-media locală, regională și națională;

13. audiențe;
14. adunări generale și pe sectoare cu cetățenii.
15. comunicatele de presă

În cadrul primăriei Bădiceni se vor utiliza următoarele metode 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.).

Data și ora ședințelor, întrunirilor, evenimentelor planificate este stabilită cu minim 3 zile înainte de desfășurarea acestora, iar informațiile sunt diseminate tuturor persoanelor implicate în organizarea și desfășurarea acestora.

Sarcinile și informațiile sunt transmise de conducere atât prin intermediul secretariatului, cât și direct funcționarilor, executorilor. La adunările cu cetățenii se discută atât problemele cât și succesele realizate.

b) **comunicare în scris** (petiții, note informative/ de serviciu, procese-verbale, rapoarte, chestionare, comunicate, afișe, anunțuri plasate pe panouri informative, etc.);

Primăria Bădiceni dispune de 3 panouri informative: unu este plasate în fața primăriei, unu în centrul satului și al treilea pe teritoriul satului Grigorăuca prin care se asigură comunicarea diferitor anunțuri, informații utile, documente, acte emise de consiliul local și primarul satului.

Documentele oficiale (dispoziții, decizii, rapoarte, date oficiale, note informative) sunt întotdeauna semnate și transmise spre executare.

c) **comunicare digitală** (e-mail, pagina-web, semnătura electronică);

Postele electronice a primăriei Bădiceni: primaria.badiceni@apl.gov.md primariabadiceni@gmail.com, reprezintă o comunicare digitală care asigură comunicarea între angajații primăriei, instituțiile din subordine, autoritățile publice locale de nivelul I și II, cât și cele centrale, agenți economici, cetățeni, etc.

Pagina WEB a primăriei Bădiceni: <https://primariabadiceni.md/> a fost creat în vederea asigurării accesului liber la informația publicată de Administrația Publică Locală. Site-ul poate fi accesat de orice utilizator și pune la dispoziția acestuia informații despre structura, activitatea, deciziile emise de Consiliul Local Bădiceni, dispozițiile emise de primarul satului, noutăți, evenimente, activități, etc.

Pagina și profilul de facebook este meru <https://www.facebook.com/PrimariaBadiceni.md> și <https://www.facebook.com/profile.php?id=100011314514118> actualizată cu informația veridică și actuală.

Comunicarea în cadrul rețelelor de socializare este bidirecțională, astfel încât fiecare vizitator poate să-și exprime părerea privind informația emisă de către primărie.

4.2. În scopul asigurării transparenței activității primăriei, eficientizării accesului la informație, creării condițiilor pentru căutarea, identificarea operativă a documentelor, deciziile Consiliului local Bădiceni și dispozițiile Primarului satului Bădiceni vor fi publicate și puse la dispoziția reprezentanților mijloacelor de informare,

4.3. 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 funcționarii din primărie, șefii instituțiilor, care au inițiat procesul de comunicare și ulterior vor fi transmise conducerii pentru informare .

4.4. Primăria promovează o comunicare transparentă, constructivă și continuă, prin intermediul tuturor mijloacelor și metodelor de comunicare, disponibile primăriei.

4.5. Participarea oficială a funcționarilor și a angajaților primăriei la conferințe, seminare, ateliere de lucru se efectuează de către toți funcționarii/ angajații primăriei.

4.6. 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.

4.7. 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, Secretarul Consiliului local-de implementarea prevederilor legale și politicilor primăriei în materie de comunicare și relații publice.

Comunicarea internă

5.3. 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.

5.4. 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.

5.5. Procesul de organizare a comunicării interne în primărie are loc prin intermediul canalelor formale de comunicare.

5.6. Funcționarii/ angajații primăriei comunică între ei într-un mod constructiv și construiesc relații colegiale, ascultând interlocutorul și manifestând interes față de subiectul discuției.

5.7. Petițiile intervenite pe numele conducerii primăriei se înregistrează în Registru, de Secretarul CL și sunt transmise primarului, pentru aplicarea rezoluției și desemnarea executorului/ executorilor.

5.8. 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).

5.9 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.

5.10. Indicațiile și sarcinile conducerii primăriei pot fi transmise și direct, în cadrul ședințelor adhoc, către șefii instituțiilor din subordine cât și funcționarilor/angajaților primăriei primăriei.

5.11. 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.

5.12. 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.

5.13. 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.

5.14. 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

5.15. Comunicarea externă are loc la inițiativa primăriei sau a altor instituții, organizații, persoane fizice sau juridice.

5.16. 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.

5.17. 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.

5.18. Veriga principală, ce asigură legătura primăriei cu mediul extern, este primarul comunei.

5.19. Emitenții informațiilor cu caracter oficial în comunicarea externă sunt: primarul, secretarul consiliului local, șefii instituțiilor din subordinea primăriei (în domeniile lor de activitate).

5.20. Indiferent de sursa inițiativei de comunicare, funcționarii/ angajații primăriei vor comunica într-o manieră formală, corectă și profesionistă.

5.21. Comunicarea externă poate fi efectuată, utilizând instrumentele menționate în prezentul regulament, în dependență de necesitățile și avantajele acestora.

5.22. Pentru o comunicare externă eficientă între primărie și mediu extern, este desemnată secretarul C. I care îi sunt atribuite funcții de comunicare, stabilite în Regulamentul de activitate și conform fișelor de post ale specialiștilor.

5.23. Funcționarii/ angajații din primărie, în comunicarea externă, vor comunica doar informații, care reprezintă poziția oficială, coordonată cu conducerea primăriei.

5.24. Conținutul informațional, mediatizat de primărie prin intermediul paginii-web și în rețelele de socializare, se consideră informație cu caracter oficial a primăriei, iar limbajul utilizat va corespunde limbajului comunicărilor oficiale.

5.25. Prin intermediul instrumentelor oficiale digitale, după caz, afișării pe panourile informative se vor face publice următoarele informații oficiale de interes public:

1. documentele oficiale de interes public, inclusiv deciziile Consiliului local și dispozițiile primarului;
2. structura organizatorică a primăriei, componența Consiliului local, programul de audiență a primarului, secretarului consiliului local, aleșilor locali;
3. anunțuri ;
4. lista de acte și/sau servicii publice, oferite de primărie, potrivit legii, precum și modalitatea de obținere a acestora;
5. altă informație de interes public.

5.26. 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.

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

- ✓ la adresarea către beneficiarul de servicii, trebuie să stabilească contactul vizual cu acesta și să-l salute în funcție de momentul zilei 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;
- ✓ să asculte cu atenție beneficiarul de servicii și să nu-l întrerupă la mijlocul frazei. În cazul într-un mod amabil să aducă discuția la subiectul serviciului;
- ✓ să nu ridice vocea, să vorbească cu un ton calm;
- ✓ să evite utilizarea excesivă a termenilor de specialitate;
- ✓ să evite formele negative de răspuns, cum ar fi: „este imposibil, nu pot;”, „niciodată;”, pot fi înlocuite cu frazele: „îmi permiteți să concretizez ...”, „vă rog să așteptați, etc.;- să nu comunice beneficiarului de servicii informația, destinată pentru uz

de serviciu sau informația de ordin personal referitoare la alți salariați din cadrul primăriei;

✓ 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;

✓ să evite cuvinte, gesturi și acțiuni, care ar putea fi tratate de beneficiarul de servicii drept atitudine lipsită de respect;

✓ să nu facă presupuneri la declarațiile beneficiarului de servicii;

✓ 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;

5.28. 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.

5.29. 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 politicoș/ politicoasă, să nu ridice vocea și să nu folosească cuvinte ofensatoare.

5.30. În cazul în care a fost comisă o eroare în procesul deservirii beneficiarului de servicii, funcționarul/ angajatul din primărie:

a) va cere scuze, folosind formule de comunicare de tipul: „Ne cerem scuze pentru eroarea comisă”, „Ne cerem scuze pentru disconfortul creat”, ;

b) îl va informa că vor fi întreprinse măsuri operative pentru corectarea erorii.

5.31. 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.

5.32. 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.

5.33. 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 personal, în caz de necesitate, să alerteze poliția.

5.34. Funcționarii/ angajații din primărie dispun de toate drepturile prevăzute de legislația ce reglementează funcția publică și statutul funcționarului public și de legislația muncii.

5.35. Primăria utilizează următoarele conturi oficiale:

- ✓ e-mail : primaria.badiceni@apl.gov.md primariabadiceni@gmail.com
- ✓ pagina-web oficială <https://primariabadiceni.md/>
- ✓ rețele de socializare <https://www.facebook.com/PrimariaBadiceni.md> și <https://www.facebook.com/profile.php?id=100011314514118>

5.36. 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.

5.37. În caz de necesitate, primăria poate crea și alte conturi oficiale.

5.38. 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.

5.39. 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.

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:

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

7.2. În situații excepționale se va utiliza Ghidul operațional pentru managementul situațiilor de urgență, planul 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 întene și externe, se întocmește „Agenda lunară a evenimentelor, planificate de către primăria comunei Bădiceni.

8.2. Agenda lunară se va elabora de către primarul satului și secretarul CL în colaborare funcționarii primăriei, șefii instituțiilor din subordine, în baza informațiilor prezentate de ei.

8.3. Informația care urmează a fi inclusă în Agenda lunară a evenimentelor va fi recepționată până la data de 24 a fiecărei luni.

8.4. Agenda lunară a evenimentelor va fi adusă la cunoștință publicului prin plasarea unui anunț pe pagina oficială a primăriei și pe rețele de socializare.

IX. DISPOZIȚII FINALE

9.1. Folosirea, de către reprezentanții mass-media și de către cetățeni, a tehnicilor 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 / custodelui, 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 simbolistică . 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.

Secretara consiliului
comunal Bădiceni



Spoiala Silvia