



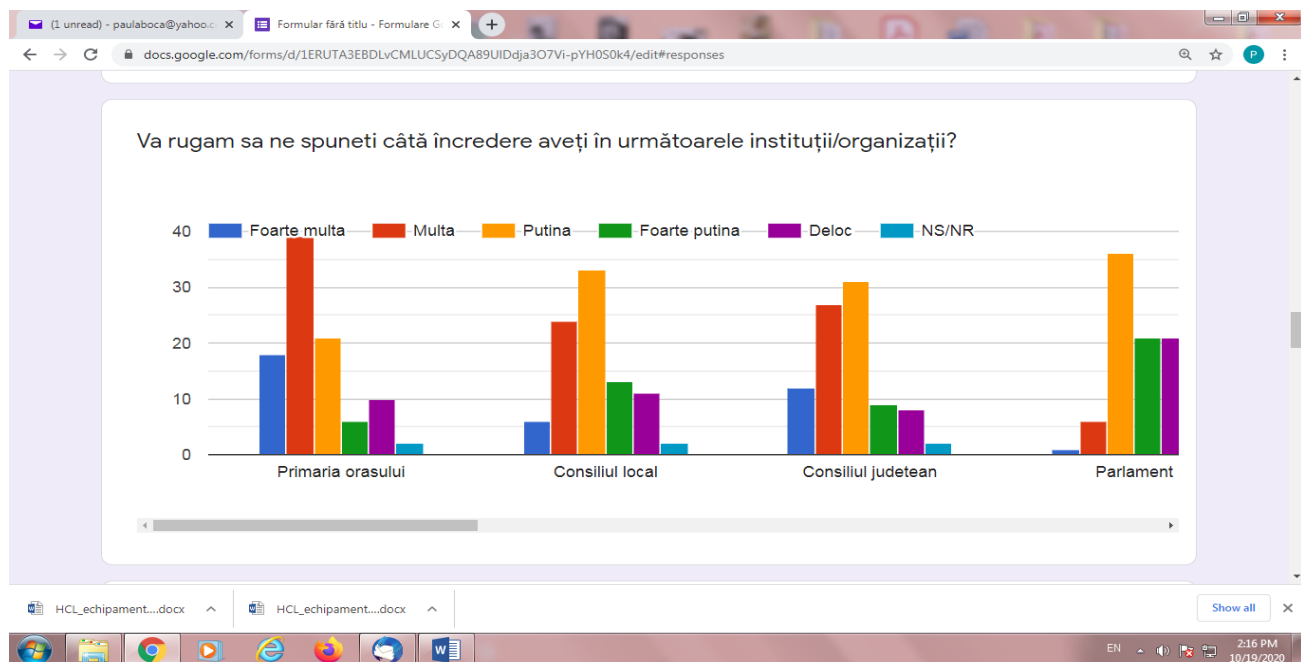
## Strategia de Comunicare la nivelul Primăriei orașului Huedin

În contextul administrativ actual caracterizat prin cerințe de digitalizare, transparență și colaborare cu publicul. Primăria orașului Huedin dorește implementarea unui sistem de comunicare cu cetățenii cât mai eficient și în acest sens se elaborează strategia de comunicare a Primăriei orașului Huedin, care trebuie să fie coerentă, să existe o unitate între comunicarea internă și cea externă.

Întreaga strategie de comunicare gravitează în jurul imaginii și identității instituției.

Se dorește crearea unui cadru de comunicare atractiv și transparent și în acest sens se utilizează toate canalele media disponibile: corespondență, e-mail, telefonie, publicații scrise, emisiuni televizate, video-conferințe, pentru crearea unui climat de încredere reciprocă și în vederea informării cetățenilor în timp util asupra aspectelor locale care îi vizează în mod direct.

Încrederea acordată de cetățenii orașului Huedin instituției noastre, conform graficului de mai jos, preluat din rezultatele chestionarului privind consultarea cetățenilor orașului în elaborarea Strategiei de dezvoltare a orașului, realizat pe un esantion de 108 persoane, dintre care apreciază că au încredere mare în instituția Primăriei Huedin, ne motivează să venim în întâmpinarea d-voastră prin oferirea promptă de informații publice pentru a putea fi informați în timp real asupra măsurilor administrative ce se impun a fi luate și de asemenea pentru o mai bună înțelegere a mediului administrativ și a modului de funcționare a acestuia.



Concluzia care reiese din analiza acestor date este foarte clară: cu cât este mai departe de cetățeni instituția publică, cu atât scade nivelul de încredere pe care aceștia o au față de ea. Reiese, așadar, importanța ca autoritățile publice locale să promoveze legătura cu cetățenii pentru a menține și crește încrederea acestora în instituțiile publice. Datele de mai sus sunt folositoare pentru a analiza factorii externi generali în care administrația publică locală își desfășoară activitatea. Însă, pentru a avea o imagine cât mai clară, trebuie mers mai profund în această activitate, ținând cont de mediul în care instituția noastră își desfășoară activitatea și specificitatea localității noastre în ceea ce privește comunicarea propunem analiza punctelor slabe și a punctelor tari prin intermediul unei metode de planificare strategică-analiza SWOT:

Puncte tari	Puncte slabe
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizarea dezbaterilor publice</li> <li>• Relațiile media deja stabilite cu toate mijloacele de media existente: cu presa scrisă: Ziarul de Cluj, cu media tv, cu media online, precum și prin intermediul paginii oficiale de facebook;</li> <li>• Numarul mare de cetateni care și-au acordat încrederea în conducerea institutiei noastre și în Consiliul Local;</li> <li>• Colaborarea institutiei cu cetățenii în contextul digitalizării, prin rezolvarea solicitărilor cererilor depuse online în timp util și în conformitate cu prevederile legale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resurse financiare reduse;</li> <li>• Efectele perioadei de pandemie asupra locuitorilor orasului nostru.</li> </ul>
Oportunitati	Amenintari
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dorința cetățenilor de a fi informați și consultați;</li> <li>• Existența unui mare procent a cetățenilor din oraș care privesc favorabil activitatea primăriei;</li> <li>• Posibilitatea obținerii de finanțări externe pentru realizarea activităților de informare și consultare a cetățenilor;</li> <li>• Dezvoltarea și creșterea digitalizării institutiei în contextul pandemic actual;</li> <li>• Posibilitatea de realizare a unor parteneriate cu ONG-uri din oraș</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificarea de soluții care nu pot fi realizate cu resursele financiare, umane și materiale disponibile</li> </ul>

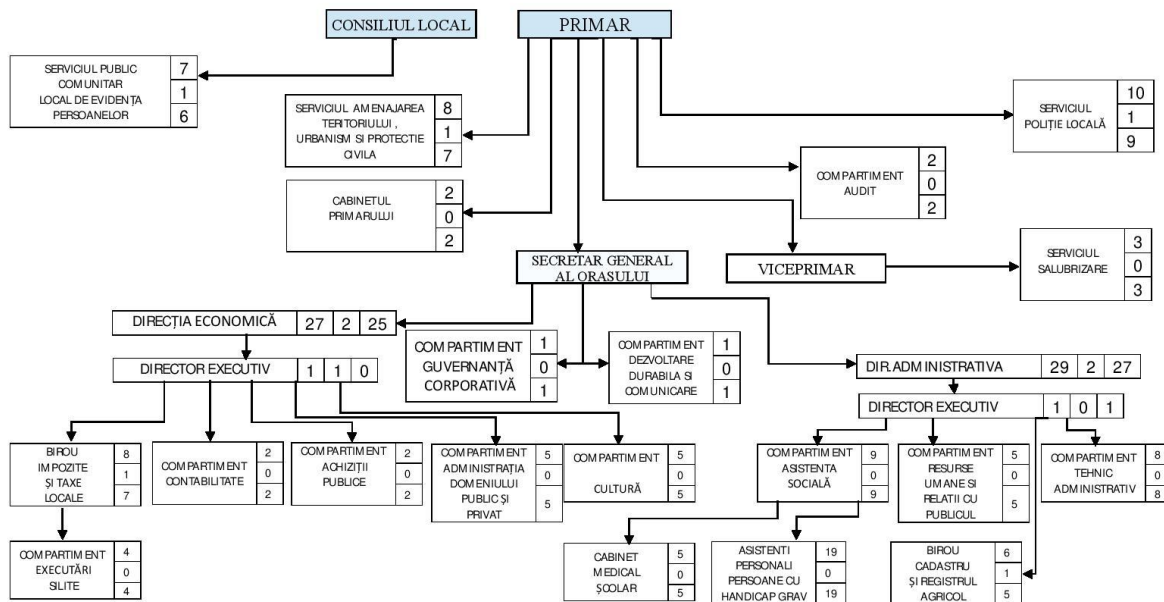
Componentele strategiei de comunicare a Primariei Oras Huedin sunt comunicarea: extern si internă.



Anexa Nr. 1

Total număr posturi: 93  
din care  
- funcții de demnitate publică: 2  
- funcții publice: 53  
din care funcții de conducere: 8  
- funcții contractuale: 38  
\* funcții de conducere: 0  
\* funcții de execuție: 38

### ORGANIGRAMA



Primar,

Dr. Moroșan Mircea

## I. Comunicarea cu mediul extern

Comunicările oficiale ale Primăriei orașului Huedin sunt realizate prin mijloacele media existente: site-ul oficial al Primăriei Huedin, pagina oficiala de facebook a primăriei, mijloacele media scrise si comunicările .

Fiecare departament comunica cu mediul extern prin intermediul aplicatiilor Web la nivelul fiecărei structuri, telefonic, prin corespondența și verbal. Datele de contact, precum și orarul de funcționare a fiecarui departament pot fi accesate la secțiunea destinată acestora pe site-ul Primăriei Huedin, iar informații suplimentare despre fiecare structură se găsesc în ROI și ROF.

Comunicare cu mediul extern conține următoarele:

## 1. Accesul publicului la informații.

La nivelul Primăriei orașului Huedin există Procedura de Sistem *privind comunicarea din oficiu a informațiilor de interes public în format standardizat și deschis și asigurarea transparenței decizionale, procedură care poate fi consultată pe site-ul primăriei și care ne dă informații cu privire la comunicările realizate conform Legii 544/2001 și a Legii 52/2003.*

**Participarea publicului la procesul de elaborare a unui proiect de act normativ se realizează prin două metode: posibilitatea de a primi recomandări/propuneri/opinii scrise și organizarea de întâlniri de dezbateri publice.**

Conform prevederilor legii nr. 52/2003, **este supus consultării publice orice proces de elaborare a proiectului unui act cu caracter normativ**, adică orice act cu aplicabilitate generală emis sau adoptat de o autoritate publică dintre cele enumerate.

Caracterul normativ se stabilește de autoritatea publică care are competența de a iniția actul normativ; aceasta este responsabilă de întregul proces de consultare publică.

Autoritatea publică inițiatoare publică proiectul de act normativ înainte de adoptare, cu scopul ca publicul interesat să poată transmite recomandări/sugestii/opinii scrise. Acestea trebuie analizate de inițiator, care va decide asupra relevanței lor și, eventual, includerii lor în forma finală a proiectului. Respingerea unor recomandări trebuie motivată în scris.

Autoritatea publică inițiatoare trebuie să organizeze o întâlnire de dezbateri publice a proiectului de act normativ, la cererea scrisă a unei asociații legal constituite sau a unei alte autorități publice.

### **Participarea publicului la procesul de luare a deciziilor administrative**

Al doilea mecanism de participare reglementat de legea nr. 52/2003 se referă la participarea cetățenilor la etapa de aprobare a actului normativ: orice persoană interesată poate participa direct la lucrările ședințelor publice ale autorităților și instituțiilor publice care fac obiectul legii.

**Excepțiile** de la aplicarea obligației de transparență sunt de strictă interpretare și aplicare.

În sensul asigurării mecanismului de comunicare din oficiu a informațiilor de interes public, responsabilul în domeniul informațiilor de interes public realizează o serie de activități procedurale, după cum urmează:

#### **a. Identifică tipurile de informații de interes public care trebuie comunicate din oficiu deținute de autoritate/instituție**

- Solicită de la fiecare compartiment de specialitate al instituției, categoriile de informații care fac obiectul activității acestuia. În această etapă, în vederea asigurării unui standard cu privire la documentele comunicate din oficiu de către administrația publică centrală și locală, responsabilul în domeniul informațiilor de

interes public comunică tuturor departamentelor sau structurilor de specialitate formatul în care informațiile trebuie să fie livrate.

- Întocmește lista cu documentele de interes public și lista cu documentele produse/gestionate de instituție. Această activitate se realizează prin utilizarea nomenclatorului arhivistic pe care fiecare instituție publică trebuie să îl dețină conform Legii Arhivelor Naționale nr. 16/1996.
- Inventariază seturile de informații deținute de instituție și supuse comunicării din oficiu conform prevederilor legale în vigoare:
  1. **Legislația** care reglementează organizarea și funcționarea instituției cu link către fiecare act normativ (disponibil în format electronic) în portalul <http://legislatie.just.ro/>
  2. **Conducerea** - lista completă a persoanelor cu funcții din conducere, cu nume și prenume. În cazul demnitarilor (miniștrii, secretari de stat, prefecți, directori ai agențiilor/companiilor de stat), a membrilor și directorilor din cadrul companiilor de stat/regiilor autonome, vor fi publicate CV-urile și fotografiile acestora, agenda de lucru precum și atribuțiile acestora.
  3. **Regulamentul de organizare și funcționare** cu precizarea atribuțiilor departamentelor.
  4. **Organigrama** cu evidențierea următoarelor aspecte, solicitate de societatea civilă:
    - numele persoanelor care ocupă poziții de conducere;
    - numărul maxim de posturi.

*Alături de organigramă va exista un link către Regulamentul de organizare și funcționare, pentru informații complete legate de atribuțiile structurilor componente.*

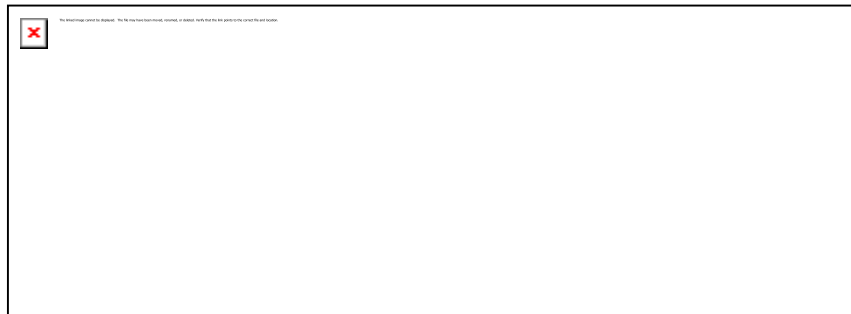
  5. **Lista și datele de contact** ale instituțiilor care funcționează în subordinea/ coordonarea sau sub autoritatea instituției în cauză.
  6. **Carieră** - publicarea anunțurilor posturilor scoase la concurs din cadrul respectivei instituții.
  7. **Programe și strategii proprii.**
  8. **Rapoarte și studii** (rapoarte de activitate și alte rapoarte cerute de lege).
  9. **Nume și prenume ale funcționarilor publici** responsabili pentru accesul la informații de interes public precum și datele lor de contact (adresă de e-mail, telefon).

10. Lista cu documentele de interes public și lista cu documentele produse/gestionate de instituție, conform legii.
11. **Rapoarte anuale** de aplicare a Legii nr. 544/2001 conform Anexei nr. 3.
12. **Bugetul** ce cuprinde toate sursele financiare ale instituției, pe ani, în format deschis precum și rectificările bugetare ale instituției.
13. **Execuția bugetară** - situația plăților în format deschis (actualizate cu o frecvență lunară), conform Anexei nr.8.
14. **Situația drepturilor salariale și a altor drepturi** prevăzute de acte normative ce au *caracter special*, ale angajaților din aparatul public. Se va indica pentru informație cadrul legal care conferă aceste drepturi
15. **Bilanțurile contabile semestriale.**
16. **Programul anual de achiziții publice.**
17. **Centralizatorul achizițiilor publice**, conform modelului din Anexa nr. 10, cu evidențierea execuției contractelor, în format deschis, pentru contractele cu o valoare totală mai mare de 5.000 euro, cu o actualizare trimestrială.
18. **Declarații de avere și declarații de interese** ale personalului instituției publice - demnitari, funcționari publici, personal contractual.
19. **Cereri/formulare tipizate** pe care autoritățile administrației publice le solicită a fi completate de către cetățeni. Fiecare formular va indica timpul mediu estimativ pentru completare de către persoana interesată.
20. **Datele de contact ale autorității:** denumire, sediu, numere de telefon/fax, adrese e-mail, adresă pagină de internet.
21. **Programul de funcționare al instituției.**
22. **Program de audiențe**, cu precizarea modului de înscriere pentru audiențe și a datelor de contact pentru înscriere.
23. **Petiții** - adresă de e-mail pentru transmiterea petițiilor și formular electronic pentru petiții

## 2. Comunicarea prin intermediul canalelor electronice

În cadrul contextului global tot mai complex, autoritățile locale trebuie să formuleze și să implementeze politici publice mult mai rapid, pentru a ține astfel pasul cu dezvoltarea comunităților.

În același timp, cetățenii au așteptări tot mai crescute în ceea ce privește transparența și răspunderea celor care au responsabilitatea guvernării. Pentru a răspunde acestei nevoi și așteptărilor cetățenilor lor, Primaria Huedin folosește tehnologii cunoscute la modul general ca Web 2.0 pentru a crește calitatea și timpul de răspuns al serviciilor oferite. Exemplele de aplicații Web 2.0 includ site-uri de rețele sociale, bloguri, articole wikipedia (wikis), site-uri de filmulețe video, mail.



Dupa cum resiese din graficul de mai sus si conform unui studiu realizat aproximativ 70% dintre utilizatorii de internet sunt de asemenea utilizatori de rețele sociale.

În acest context Primaria Huedin pune la dispoziția cetățenilor pentru o optimă conectare cu acestia, pagina Web a institutiei [www.primariahuedin.ro](http://www.primariahuedin.ro), precum si pagina oficiala de facebook a Primariei Huedin, prin intermediul carora se afiseaza toate informatiile publice si comunicatele de presa care ii vizeaza in mod direct, dar și adresele de mail unde se pot adresa direct angajaților pentru soluționarea diferitelor probleme.

## 3. Intalnirile cu cetatenii

Un alt instrument util și unul foarte important este comunicarea cu cetatenii față în față

De asemenea toate informatiile de interes public se anunta vinerea in cadul video-conferintei de pe pagina oficiala de facebook a primarului, unde oamenii pot să îi adreseze întrebări în mod direct.

Intalnirile directe cu cetatenii si dezbaterile publice. Părerile cetățenilor sunt importante,

de aceea cetățenii interesați pot participa la ședințele Consiliului Local Huedin. De asemenea atât primarul orașului cât și secretarul au program de audiențe iar cetățenii se pot înscrie la secretariatul primăriei.

## II. Comunicarea internă

Comunicarea internă vizează relațiile dintre toți angajații Primăriei Oras Huedin.

Comunicarea internă din cadrul instituției trebuie să fie organizată și planificată întrucât aceasta influențează foarte mult modalitatea de desfășurare a activităților.

Comunicarea internă ajută indivizii să își organizeze activitățile în vederea îndeplinirii scopurilor și este vitală în procesele de socializare, luare a deciziilor, rezolvarea problemelor.

Rolurile comunicării interne pot fi rezumate astfel :

- oferă angajaților/funcționarilor publici informații importante în legătură cu postul pe care îl ocupă, organizația în care lucrează, mediul extern sau informații despre alți colegi de-ai lor;
- contribuie la motivarea angajaților/funcționarilor publici, consolidarea încrederii, crearea unei identități comune sau poate mări implicarea personală;
- oferă funcționarilor, angajaților, un mod de a-și exprima sentimentele, de a împărtăși speranțele și ambițiile și de a celebra și rememora realizările;
- constituie modul prin care funcționarii, angajații și grupurile își înțeleg organizația, ce este și ce reprezintă ea.

Mixul de comunicare internă cuprinde atât canale de comunicare oficiale (newsletter, memo-uri, ), cât și canale de comunicare informale (intranet, email, întâlniri în pauzele de masă).

Canalele de comunicare internă aplicabile în cazul Primăriei Huedin sunt de 3 tipuri:

- tipărite;
- electronice;
- interpersonale.



Canalele tipărite includ: memo-uri, broșuri, newsletter, rapoarte anuale și postere

Canalele electronice includ: email-ul și voice mail-ul, rețelele de intranet, blogurile, video-conferințele, sistemele de instant messaging și întrunirile electronice.

Canalele interpersonale includ: discursuri, evenimentele sau întrunirile sociale.

Primaria Huedin susține buna colaborare între departamente.

Deși în mod tradițional nu suntem obișnuiți să ne gândim la administrația publică locală și centrală dintr-o perspectivă similară mediului de afaceri, tendințele la nivel mondial se îndreaptă tot mai mult în această direcție. Administrațiile publice locale au început să fie percepute tot mai mult ca instituții care ar trebui să se orienteze după aceleași principii ca și organizațiile din mediul de afaceri. Acest lucru presupune o folosire mult mai eficientă a resurselor, pe de o parte, dar și o atenție sporită acordată strategiei de relații publice.

De aceea Primaria Huedin sustine crearea unui dialog constructiv cu cetatenii săi în vederea încunoaștințării problemelor cu care aceștia se confruntă, precum și cunoașterii de către cetățeni a procesului administrativ care sta la baza adoptarii hotărârilor care îi vizează.

Practica relațiilor publice este arta și știința socială a analizării unor tendințe, a anticipării consecințelor lor, a sfătuirii liderilor unei organizații și a implementării unor programe de acțiune care vor servi atât interesele organizației, cât și interesele publicului.