

Procedura de Sistem

COMUNICAREA

Ediția II, Revizia 0

Cod: PS-12.2

Exemplu
Controlat
Nr. 1

Primăria municipiului Bistrița	Procedură de sistem întocmită în baza O.S.G.G. nr. 600/2018: COMUNICAREA	Ediția: II Nr. de ex.: 4
Comisia de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a dezvoltării sistemului de control managerial	Cod: PS-12.2	Revizia: 0 Nr. de ex.: 4
		Pag. 3 / 19
		Exemplar nr. 1

3.1.	Aplicare	1			municipiului Bistrița		
			Secretar general	Gaftone Floare	Secretar General al municipiului Bistrița		
			Arhitect Șef	Pop Monica	Arhitect Șef		
			Direcția Administrație Publică, Juridic	Cincea Dumitru Matei	Director executiv		
			Direcția Integrare Europeană	Coceșiu Liliana	Director executiv		
			Direcția Comunicare	Chirleşan Nicolae	Director executiv		
			Direcția Educație, Turism	Antoneac Adriana	Director executiv		
			Direcția Tehnică	Ivașcu Lia	Director executiv		
			Direcția Economică	Scurtu Nicolae	Director executiv		
			Serviciul Audit Intern	Mureșan Samfira	Șef serviciu		
			Biroul Resurse Umane, Organizare	Dumitru Mirela	Șef Birou		
			Serviciul Achiziții Publice	Filipoi Leontin	Șef serviciu		
			Serviciul Stare Civilă	Anca Maria	Șef serviciu		
			Serviciul Evidența Persoanelor	Cioba Ioan	Șef serviciu		
			Direcția de administrare a Piețelor Municipiului	Răzoare Luca	Director executiv		
			Direcția Patrimoniu	Marina Vasile	Director Executiv		
Poliția Locală a municipiului	Frandeș Florin	Director executiv					

Primăria municipiului Bistrița	Procedură de sistem întocmită în baza O.S.G.G. nr. 600/2018: COMUNICAREA	Ediția: II Nr. de ex.: 4
Comisia de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a dezvoltării sistemului de control managerial	Cod: PS-12.2	Revizia: 0 Nr. de ex.: 4
		Pag. 5 / 19
		Exemplar nr. 1

Accesul liber și neîngrădit al persoanei la orice informații de interes public constituie unul dintre principiile fundamentale ale relațiilor dintre cetățeni, alte instituții, organizații sau agenți economici și autoritățile publice.

Prezenta procedură prezintă mijloacele de comunicare aplicate de entitate în relația sa cu cetățenii, precum și cu alte entități ce colaborează cu Primăria municipiului Bistrița.

Scopul secundar al acestei proceduri este acela de definire a principiilor și regulilor generale pentru gestionarea activităților de procesare a datelor cu caracter personal în baza cărora Primăria municipiului Bistrița își îndeplinește obligațiile legate de protecția datelor cu caracter personal în conformitate cu Regulamentul European nr. 679 din 27 aprilie 2016.

5. Domeniul de aplicare

Procedura se aplică în cadrul Primăriei municipiului Bistrița atât de către personalul cu atribuții de secretariat și relații cu publicul cât și de către celelalte compartimente.

6. Documente de referință

6.1. Legislație primară:

- Ordonanța Guvernului nr. 119(rl)/1999 privind controlul intern / managerial și controlul financiar preventiv, republicată cu modificările și completările ulterioare;
- Legea contabilității nr. 82/1991, republicată cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informații de interes public, cu modificările și completările ulterioare.

6.2. Legislație secundară:

- Ordinul nr. 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern / managerial al entităților publice;
- Hotărârea Guvernului nr. 123/2002 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informații de interes public;
- Hotărârea Guvernului nr. 26/2003 privind transparența relațiilor financiare dintre autoritățile publice și întreprinderile publice, precum și transparența financiară în cadrul anumitor întreprinderi;
- Hotărârea nr. 1085/2003 pentru aplicarea unor prevederi ale Legii nr. 161/2003 privind unele măsuri pentru asigurarea transparenței în exercitarea demnităților publice, a funcțiilor publice și în mediul de afaceri, prevenirea și sancționarea corupției, referitoare la implementarea Sistemului Electronic Național, cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărârea nr. 1723/2004 privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul, cu modificările și completările ulterioare;
- H.G. nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu completările și modificările ulterioare;
- Regulamentul European nr. 679 din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor);
- Dispoziția Primarului municipiului Bistrița privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea și circulația datelor cu caracter personal.

Primăria municipiului Bistrița	Procedură de sistem întocmită în baza O.S.G.G. nr. 600/2018: COMUNICAREA	Ediția: II Nr. de ex.: 4
Comisia de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a dezvoltării sistemului de control managerial	Cod: PS-12.2	Revizia: 0 Nr. de ex.: 4 Pag. 7 / 19 Exemplar nr. 1

		acelei persoane fizice.
8.	Date cu caracter personal sensibile	Date personale care, prin natura lor, necesită o protecție specifică deoarece contextul prelucrării lor ar putea crea riscuri semnificative pentru drepturile și libertățile fundamentale. Aceste date includ informații care dezvăluie originea rasială sau etnică, opiniile politice, credințele religioase sau filosofice sau calitatea de membru al sindicatelor, datele genetice, datele biometrice în scopul identificării unice a unei persoane fizice, datele privind sănătatea sau datele referitoare la sexul unei persoane fizice, viața sau orientarea sexuală.
9.	Operator de date	Persoana fizică sau juridică, autoritatea publică, agenția sau orice alt organism care, singur sau în comun cu alții, stabilește scopurile și mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal.
10.	Încălcări de date cu caracter personal	Un incident de încălcare a datelor are loc când o persoană neautorizată are acces la datele cu caracter personal ale unei persoane private, care poate fi rezultatul unor acțiuni intenționate sau nu.

7.2. Abrevieri:

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și / sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	PS	Procedura de sistem
2.	E.	Elaborare
3.	V.	Verificare
4.	A.	Aprobare
5.	Ap.	Aplicare
6.	Ah.	Arhivare
7.	RU	Personal Responsabil Resurse Umane

8. Descrierea procedurii

8.1. Generalități:

Comunicarea este fundamentală pentru cooperare între angajați, precum și între autoritățile locale și cetățeni, alte instituții, organizații sau agenți economici și joacă un rol hotărâtor în activitatea curentă a instituției. Comunicarea reprezintă un proces complex, cu multe posibilități de eroare și neînțelegere. Ea se realizează prin folosirea unui set de aptitudini, acestea putând fi identificate și îmbunătățite prin practică.

Abilitatea de a comunica eficient, atât ca emițător cât și ca receptor, îmbunătățește eficiența activității desfășurate.

Comunicarea este un instrument utilizat pentru:

- a da și a primi informații;
- a negocia și a cădea de acord privind acțiunile comune;
- a coordona și a monitoriza acțiunile;

Primăria municipiului Bistrița	Procedură de sistem întocmită în baza O.S.G.G. nr. 600/2018: COMUNICAREA	Ediția: II Nr. de ex.: 4
Comisia de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a dezvoltării sistemului de control managerial	Cod: PS-12.2	Revizia: 0 Nr. de ex.: 4
		Pag. 9 / 19
		Exemplar nr. 1

- căsuțe de poștă electronică alocate de instituție compartimentelor și, individual, angajaților;
- papetărie și tipizate, conform domeniului de activitate desfășurat în cadrul Primăriei.

8.3.2. Resurse umane

- Personalul din cadrul Primăriei;
- Primar;
- Personal responsabil cu relațiile cu publicul;
- Auditor.

8.3.3. Resurse financiare

- conform bugetului aprobat pentru anul în curs.

8.4. Modul de lucru:

8.4.1. Comunicarea internă

Prin intermediul unui sistem informațional intern informațiile generale și reglementările sunt transmise și comunicate în cadrul întregii sale structuri, iar cele speciale sunt transmise doar celor interesați (în drept / autorizați) – pe suport de hârtie sau electronic.

În cadrul Primăriei, comunicarea internă este asigurată prin:

- ședințe;
- organizare de întâlniri în grupuri;
- poșta electronică;
- afișări.
- Note interne
- Dispoziții ale Primarului

Liniile de transmitere a informațiilor în Primărie sunt:

Verticale:

- informații ascendente, se stabilesc între subordonați și conducere, fiind caracterizate de fluxuri de informații orientate „de jos în sus” în cadrul unei organizații, pe verticala sistemului de management;
- informații descendente, transmise de „sus în jos”, cuprind fluxuri de informații (mesaje) generate de conducătorii de la nivelurile cele mai înalte ale instituției și adresate celor de la nivelurile inferioare. Ele se manifestă între manageri și subordonați și se concretizează prin decizii, instrucțiuni, proceduri, memorii oficiale, reglementări interne, note interne, norme, rapoarte, indicații metodologice, dispoziții, rezoluții etc.

Orizontale:

- informații care circulă între posturi (funcții) amplasate pe același nivel ierarhic în sistemul de management între care există relații organizatorice de cooperare și conțin date referitoare la asigurarea îndeplinirii unor sarcini complexe sau derularea unor acțiuni comune.

Primăria municipiului Bistrița	Procedură de sistem întocmită în baza O.S.G.G. nr. 600/2018: COMUNICAREA	Ediția: II Nr. de ex.: 4
Comisia de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a dezvoltării sistemului de control managerial	Cod: PS-12.2	Revizia: 0 Nr. de ex.: 4
		Pag. 11 / 19
		Exemplar nr. 1

Comunicarea verbală

a). Compartimentul de relații cu publicul

Un rol important în cadrul primăriei îl are compartimentul de relații cu publicul, compartiment care oferă informații cu precădere în următoarele domenii de interes public:

- hotărâri ale Consiliului Local;
- dispoziții cu caracter normativ;
- informații privind actele necesare în vederea acordării unor drepturi sau de stabilire a unor obligații;
- modalități de contestare a unor acte normative;
- structura organizatorică a instituției, atribuțiile diferitelor servicii de specialitate, program de funcționare și de audiențe;
- informații privind achizițiile publice;
- acte normative care reglementează organizarea și funcționarea instituției sau alte domenii de activitate.

b). Ședințele publice ale Consiliului Local al municipiului Bistrița

O formă a comunicării orale o reprezintă și întrunirile Consiliului Local. La ședințele publice ale Consiliului Local poate participa orice persoană interesată, reprezentanții mass-media și reprezentanții oricăror asociații civice, sindicale sau patronale care manifestă interes pentru domeniile de interes public supuse dezbaterii. Astfel, se aplică regula transparenței, cu excepția intervenției unor situații excepționale, când actul normativ este adoptat în procedură de urgență.

c) Dezbaterile publice

O altă formă a comunicării orale este reprezentată de dezbaterile publice. Statuată prin Legea nr. 52 / 2003 privind transparența decizională în administrația publică, cu modificările și completările ulterioare, scopul unei dezbateri publice este de a spori gradul de responsabilitate a administrației publice față de cetățean ca beneficiar al deciziei administrative, să implice participarea activă a cetățenilor în procesul de luare a deciziilor administrative și în procesul de elaborare a actelor normative și să sporească gradul de transparență la nivelul întregii administrații publice. La dezbaterile publice, care sunt susținute de conducerea executivă a Primăriei municipiului Bistrița, poate participa orice persoană interesată, reprezentanții mass-media și reprezentanții oricăror asociații civice, sindicale sau patronale care manifestă interes pentru domeniile de interes public supuse dezbaterii. Persoanele interesate pot face propuneri cu privire la proiectul de act normativ supus dezbaterii publice, propuneri, sugestii și / sau opinii care se consemnează în scris.

d). Audiențe

Audiențele reprezintă o altă formă a comunicării verbale. În programul de audiențe, care se organizează prin grija Serviciului Relații Publice, Comunicare, se poate înscrie orice persoană interesată să primească informații publice sau să prezinte o situație individuală sau de grup a cărei rezolvare intră în atribuțiile Primăriei municipiului Bistrița. Programul de audiențe este susținut de către primar și viceprimari în colaborare cu personalul de conducere din domeniile de activitate la care se referă problematica expusă de petenți.

Primăria municipiului Bistrița	Procedură de sistem întocmită în baza O.S.G.G. nr. 600/2018: COMUNICAREA	Ediția: II Nr. de ex.: 4
Comisia de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a dezvoltării sistemului de control managerial	Cod: PS-12.2	Revizia: 0 Nr. de ex.: 4 Pag. 13 / 19 Exemplar nr. 1

Correspondența electronică Descriere generală

Primirea din exterior a corespondenței transmise Primăriei municipiului Bistrița pe adresa oficială de e-mail a instituției primaria@primariabistrita.ro și prin fax nr. 0263-231046, 0263-236437, se înregistrează și se distribuie destinatarilor din instituție, de către personalul cu atribuții în acest sens, conform dispozițiilor interne.

Adresa de e-mail primaria@primariabistrita.ro este creată în scopul primirii din exterior a corespondenței în format electronic destinată Primăriei municipiului Bistrița, motiv pentru care această adresă de e-mail este făcută publică pe site-ul instituției, pe antetul documentelor etc. Tocmai în acest context, persoanele cu atribuții în gestionarea adresei de e-mail primaria@primariabistrita.ro au și competența de a înregistra documentele / solicitările / informările primite pe această cale, respectiv transmiterea lor la destinatarii interni conform regelemetărilor referitoare la circuitul documentelor.

O altă cale de primire a corespondenței electronice este reprezentată de sistemul intranet DocManager, care asigură o legătură oficială, directă și securizată între Instituția Prefectului – Județul Bistrița-Năsăud și primăriile din județ. Primăria municipiului Bistrița este conectată la acest sistem rapid de primire și transmitere a documentelor, iar gestiunea respectivei căi de comunicare este asigurată de angajați ai Serviciului Relații Publice, Comunicare, anume desemnați în acest sens.

Alocarea și gestionarea căsuțelor de poștă electronică

Tuturor compartimentelor Primăriei municipiului Bistrița li se alocă de către instituție, prin grija Compartimentului Tehnologia Informației, pe bază de proces verbal, câte o căsuță de poștă electronică. Adresele de e-mail alocate compartimentelor conțin în prima parte denumirea compartimentului, iar în a doua parte domeniul „@primariabistrita.ro”. Angajatul care primește în administrare această căsuță de e-mail are obligația să schimbe parola imediat după primirea dreptului de administrare și să păstreze parola de acces ca secret de serviciu, răspunderea cu privire la aceasta fiind directă și personală. Căsuțele de poștă electronică atribuite compartimentelor se folosesc doar pentru corespondența internă: primire / comunicare.

Răspunderea cu privire la secretizarea parolei, conținutul corespondenței – conform atribuțiilor și sarcinilor de serviciu, respectiv destinatarii corespondenței – care pot fi interni și externi conform atribuțiilor și sarcinilor de serviciu, este directă și personală.

Aceste adrese de e-mail au caracter oficial și numai acestea vor fi folosite, individual, pentru orice corespondență electronică ce intră în atribuțiile de serviciu, indiferent dacă angajatul are calitatea de expeditor sau destinatar, respectiv dacă destinatarul corespondenței transmise de angajat este intern sau extern.

În rețeaua internă Primăriei municipiului Bistrița va fi restricționată foloarea altor servicii de poștă electronică.

Pentru transmiterea unui răspuns, a unui document oficial în format electronic, pe o adresă privată de e-mail, angajatul - expeditor folosește obligatoriu căsuța de e-mail de serviciu care i-a fost alocată de instituție și se asigură că destinatarul este persoană fizică identificată, a înaintat anterior o solicitare Primăriei municipiului Bistrița și a specificat în scris folosirea acestei căi de comunicare.

Adresa de e-mail primaria@primariabistrita.ro nu se folosește pentru transmiterea de corespondență spre destinatari externi, aceasta fiind destinată primirii, înregistrării documentelor / solicitărilor adresate instituției din exteriorul acesteia și comunicării lor

Primăria municipiului Bistrița	Procedură de sistem întocmită în baza O.S.G.G. nr. 600/2018: COMUNICAREA	Ediția: II Nr. de ex.: 4
Comisia de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a dezvoltării sistemului de control managerial	Cod: PS-12.2	Revizia: 0 Nr. de ex.: 4
		Pag. 15 / 19
		Exemplar nr. 1

Prin corespondența adresată de alte instituții publice către Primăria municipiului Bistrița, se poate solicita răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile, motivul urgenței fiind întotdeauna fundamentat de către solicitant.

Expedierea prin curierat

Expedierea corespondenței scrise a Primăriei municipiului Bistrița în exterior, pe suport de hârtie, se efectuează de către un angajat al Serviciului Relații Publice, Comunicare din cadrul Direcției Comunicare – str. Gheorghe Șincai, nr. 2 – conform contractului în vigoare cu un operator specializat sau prin poșta militară conform dispozițiilor legale.

Atunci când se consideră absolut necesar, angajatul Serviciului Relații Publice, Comunicare din cadrul Direcției Comunicare primește, transportă și predă pe bază de borderou și semnătură de primire anumite documente la instituții publice de pe raza Municipiului Bistrița.

Expedierea prin sistemul DocManager

Expedierea prin sistemul electronic DocManager a documentelor care trebuie comunicate Instituției prefectului – Județul Bistrița-Năsăud se face la, solicitarea compartimentelor Primăriei municipiului Bistrița, de către angajați ai Direcției Comunicare – Serviciul Relații Publice, Comunicare, anume desemnați în acest sens.

Confirmarea primirii documentelor expediate Instituției Prefectului – Județul Bistrița-Năsăud prin sistemul electronic DocManager se transmite compartimentului care a solicitat transmiterea, tot în format electronic.

Afișarea în format electronic

Prevederile a numeroase legi în vigoare prevăd comunicarea (în masă a) anumitor informații publice de către autoritățile administrației locale, iar pentru o serie de informații publice sunt stabilite și canalele de afișare a acestora, ca de exemplu, pagina de web a instituției, „Monitorul Oficial Local”, „Monitorul Oficial al României” etc.

Pagina de web a Primăriei municipiului Bistrița

Pagina de internet a Primăriei municipiului Bistrița (<https://www.primariabistrita.ro>) cuprinde informații cu caracter public și include atât o prezentare generală a Municipiului Bistrița, cât și informații referitoare la activitatea instituției – pe componentele structurilor deliberative și executive, respectiv departamentele din aparatul de specialitate al Primarului municipiului Bistrița și cele cu răspundere juridică proprie.

Fiecare departament afișează, în secțiunea care îi este destinată, formulare care pot fi descărcate de cetățeni în vederea inițierii unui demers legal, rapoarte, anunțuri și alte informații cu caracter public așa cum se prevede prin legile în vigoare.

Documentele care se afișează pe pagina de web a Primăriei municipiului Bistrița se redactează avându-se în vedere, obligatoriu:

- respectarea tuturor cerințelor impuse de prevederile legislației privind normele de tehnică legislativă pentru elaborarea actelor normative;
- vor fi corecte din punctul de vedere al proprietății termenilor utilizați, sub aspect gramatical, ortografic, ortoepic și al punctuației, conform normelor academice în

Primăria municipiului Bistrița	Procedură de sistem întocmită în baza O.S.G.G. nr. 600/2018: COMUNICAREA	Ediția: II Nr. de ex.: 4
Comisia de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a dezvoltării sistemului de control managerial	Cod: PS-12.2	Revizia: 0 Nr. de ex.: 4
		Pag. 17 / 19
		Exemplar nr. 1

8. oricare alte documente neprevăzute mai sus și care, potrivit legii, fac obiectul aducerii la cunoștință publică;

9. oricare alte documente neprevăzute mai sus a căror aducere la cunoștință publică se apreciază de către autoritățile administrației publice locale ca fiind oportună și necesară.

Documentele care se afișează pe pagina electronică „Monitorul Oficial Local” vor fi redactate avându-se în vedere, obligatoriu:

- respectarea tuturor cerințelor impuse de prevederile legislației privind normele de tehnică legislativă pentru elaborarea actelor normative;
- vor fi corecte din punctul de vedere al proprietății termenilor utilizați, sub aspect gramatical, ortografic, ortoepic și al punctuației, conform normelor academice în vigoare, potrivit legislației privind folosirea limbii române în locuri, relații și instituții publice;
- Documentele care se publică vor fi în format „pdf” editabil pentru a se păstra macheta și aspectul documentului intacte, astfel încât acesta să arate exact așa cum a fost realizat și să poată fi tipărit corect de oricine și de oriunde;
- Documentele care se publică nu vor cuprinde semnături olografe, numere de telefon, date de identificare ale conturilor personale deschise pe aplicații electronice de mesagerie sau adrese de e-mail personale, CNP și / sau alte date cu caracter personal pentru care legile în vigoare nu prevăd în mod strict și explicit publicarea în masă, asigurându-se respectarea reglementărilor în materia protecției datelor personale încă de la elaborarea documentelor care urmează a fi afișate;

Afișarea electronică se face de către Serviciul Relații Publice, Comunicare, la solicitarea departamentelor interesate.

Monitorul Oficial al României

Legile în vigoare precizează punctual tipul documentelor care trebuie publicate în Monitorul Oficial al României. Documentele sunt elaborate și transmise la Monitorul Oficial al României de către departamentele cu atribuții în sensul documentelor întocmite.

Documentele care se publică în Monitorul Oficial al României nu vor cuprinde semnături olografe, numere de telefon, date de identificare ale conturilor personale deschise pe aplicații electronice de mesagerie sau adrese de e-mail personale, CNP și / sau alte date cu caracter personal pentru care legile în vigoare nu prevăd în mod strict și explicit publicarea în masă, asigurându-se respectarea reglementărilor în materia protecției datelor personale.

Publicația electronică „Primăria Bistrița on-line”

Inițiată sub forma unui ziar electronic, publicația „Primăria Bistrița on-line” este cuprinsă în pagina web a instituției și mediatizează anunțuri sau evenimente de interes pentru comunitatea locală. De regulă, anunțurile sunt concepute de departamentul cu atribuții în sensul subiectului care urmează să fie dat publicității pe această cale. Conținutul anunțurilor / articolelor poate fi preluat în vederea diseminării de către orice persoană fizică sau reprezentant mass-media. La această secțiune nu se aplică conceptul drepturilor de autor.

Orice text menit să fie afișat în această secțiune se elaborează și se verifică cu privire la respectarea reglementărilor în materia protecției datelor personale.

Primăria municipiului Bistrița	Procedură de sistem întocmită în baza O.S.G.G. nr. 600/2018: COMUNICAREA	Ediția: II Nr. de ex.: 4
Comisia de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a dezvoltării sistemului de control managerial	Cod: PS-12.2	Revizia: 0 Nr. de ex.: 4
		Pag. 19 / 19
		Exemplar nr. 1

	periodic modul în care se efectuează comunicarea cu cetățenii				
--	--	--	--	--	--

10. Anexe, înregistrări, arhivări

...

11. Cuprins

...