



ORDIN
mun. Chișinău

"29" mai 2019

Nr. 130

Cu privire la aprobarea
Regulamentului de comunicare
internă și externă al Ministerului

În conformitate cu punctul 13, capitolul III al Regulamentului cu privire la organizarea și funcționarea Ministerului Agriculturii, Dezvoltării Regionale și Mediului, aprobat prin Hotărârea Guvernului Nr. 695 din 30.08.2017, precum și în scopul realizării pct. 13.12 al Planului de activitate al MADRM, inclusiv, în vederea asigurării transparenței în activitate, susținerii angajaților aparatului central al Ministerului în planificarea, promovarea și implementarea activităților de comunicare realizate pe parcursul activității profesionale:

ORDON:

1. Se aprobă Regulamentul de comunicare internă și externă al Ministerului;
2. Secția managementul documentelor va aduce la cunoștință, prezentul ordin, contra semnătură, șefilor subdiviziunilor interne și instituțiilor din subordine;
3. Controlul asupra executării prezentului ordin, se pune în seama dlui Iurie Ușurelu, Secretar General de Stat.

MINISTRU

Nicolae CIUBUC

Elaborat:

Coordonat:

Ecatrina Trigorean
N. Paule

Aprobat:
prin Ordinul nr. 130 din 29.052019

Proiect

**Regulament
de comunicare internă și externă a Ministerului Agriculturii, Dezvoltării
Regionale și Mediului**

CHIȘINĂU 2019

I. Dispoziții generale

I.1 În sensul prezentului regulament, termenii următori se definesc astfel:

comunicare – ansamblul de acțiuni care au în comun transmiterea sub formă de mesaje, texte scrise, rapoarte, note informative, știri, semne sau gesturi simbolice între două sau mai multe persoane, numite interlocutori;

mesaj – informație oficială, verbală sau scrisă adresată colaboratorilor din subdiviziunile ministerului, precum și instituțiilor, organizațiilor, întreprinderilor de stat din subordinea Ministerului Agriculturii, Dezvoltării Regionale și Mediului, în continuare MADRM.

limbaj – mod de exprimare a mesajelor;

comunicare intra-organizațională/internă – schimbul de mesaje din interiorul instituției, de sus în jos cât și de jos în sus prin totalitatea mijloacelor de comunicare existente în instituție;

comunicarea formală – mesaje transmise prin canale/mijloacele de comunicare oficiale;

comunicarea neformală – mesaje transmise prin canale/mijloace ce nu se înscriu în sfera relațiilor oficiale;

comunicarea extra organizațională/externă – totalitatea mesajelor pe care instituția le transmite în afara ei sau recepționate din exterior.
comunicare transparentă – furnizarea în mod deschis, explicit și oportun a informațiilor în vederea informării publicului larg;

proces comunicational – 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;

flux informațional – ansamblul de elemente (documente, personal, mijloace de comunicare) implicate în procesul de colectare, transmitere și prelucrare a informațiilor;

canal/mijloace de comunicare – instrumentele prin care colaboratorii primesc sau transmit mesaje;

sistem optim de comunicare – ansamblu de elemente utilizate eficient în procesul de colectare, transmitere și prelucrare a informațiilor;

metode de comunicare – modul în care se desfășoară procesul comunicării;

mediu extern – ansamblul organizațiilor, instituțiilor publice, nonguvernamentale, etc., care influențează direct sau indirect activitatea ministerului;

angajați MADRM – personalul aparatului central al Ministerului;

instituțiile din subordinea Ministerului – autoritățile administrative din subordinea MADRM, conform H.G. nr. 695 din 30.08.2017; Legii nr. 438 din 28.12.2006 privind dezvoltarea regională în Republica Moldova, H.G. nr. 848 din 18.12.2009.

I.2. Regulamentul de comunicare (denumit în continuare Regulament) constituie documentul de bază ce reglementează procesul de comunicare, include metodele, obiectivele procesului de comunicare, prezintă mijloacele de comunicare, precum și definește ordinea comunicării interne/externe.

I.3. Regulamentul este elaborat în conformitate cu prevederile următoarelor acte legislative și normative:

- a. Legea nr.982-XIV din 11.05.2000, privind accesul la informație;
- b. Legea nr. 239-XVI din 13.11.2008, privind transparența în procesul decizional;
- c. Legea nr. 158-XVI din 04.07.2008, cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public;
- d. Legea nr. 25 din 22.02.2008, privind Codul de conduită a funcționarului public;
- e. Legea nr. 133 din 08.07.2011 cu privire la protecția datelor cu caracter personal;
- f. Legea nr.939-XIV din 20.04.2000 cu privire la activitatea editorială;
- g. Legea nr. 243-XIII din 26.10.1994 cu privire la presă;
- h. Legea nr. 190-XIII din 19.07.94 cu privire la petiționare;
- i. Legea nr. 171-XIII din 06.07.94 cu privire la secretul comercial;
- j. Legea nr. 245-XVI din 27.11.2008 cu privire la secretul de stat;
- k. Codul Audiovizualului nr.260 din 27.07.2006;
- l. Hotărârea Guvernului nr. 618 din 5.10.1993 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;
- m. Hotărârea Guvernului nr. 188 din 03.04.2012 privind paginile oficiale ale autorităților administrației publice în rețeaua Internet;
- n. Hotărârea Guvernului nr. 695 din 30.08.2017 cu privire la organizarea și funcționarea Ministerului Agriculturii, Dezvoltării Regionale și Mediului;
- o. Ordinul nr. 78 din 2 aprilie 2018 cu privire la coordonarea asistenței externe în sectoarele promovate de MADRM și funcționare a grupurilor de lucru în domeniul de asistență externă.

II. Rolul, obiectivele și funcțiile comunicării în instituție

II.1. Rolul comunicării

- a) Comunicarea are rolul de a asigura un dialog continuu, consolidat și eficient, atât între angajați, cât și cu autoritățile administrației publice centrale și locale pentru a asigura implementarea eficientă a politicilor în domeniile: agriculturii, producerea și siguranța alimentelor, dezvoltarea regională și rurală, planificarea spațială, protecția mediului și schimbări climatice, resurse naturale.
- b) Comunicarea are rolul de informa corect participanții în procesul decizional referitor la acțiunile planificate, realizate, sau derulare;
- c) Comunicarea are rolul de asigura transparența în activitate;

II.2 Obiectivele comunicării

- a) stabilirea unui cadru eficient de comunicare intra și extra-ministerială;

- b) perfecționarea mecanismelor de informare rapidă și amplă a tuturor subdiviziunilor MADRM despre actele normative ministeriale, inițiativele lansate, acțiunile planificate și derulate, problemele existente în activitate și soluționarea acestora, etc.
- c) informarea obiectivă, coerentă și amplă a colaboratorilor MADRM și a societății civile cu privire la activitățile desfășurate;
- d) înțelegerea univocă a activității și rolului MADRM de către funcționari și susținerea direcțiilor strategice ale instituției, precum și utilizarea informațiilor exacte pentru a eficientiza îndeplinirea atribuțiilor profesionale;
- e) creșterea nivelului de încredere a angajaților și sporirea angajamentului personal al colaboratorilor;
- f) îmbunătățirea calității informațiilor ce stabilesc sarcinile profesionale;
- g) expunerea clară și eficientă a atribuțiilor colaboratorilor;
- h) dezvoltarea comunicării deschise în elaborarea politicilor publice;
- i) susținerea și dezvoltarea sinergiei în activitate;
- j) instituirea unui dialog social eficient pentru promovarea informației de interes public, a atribuțiilor și competențelor subunităților ministeriale.
- k) mediatizarea activităților MADRM;
- l) sporirea nivelului de cunoștințe ale publicului despre politicile publice elaborate;
- m) susținerea unei imagini coerente și logice privind activitatea MADRM.
- b) coordonarea, supravegherea și controlul activității administrației publice în domeniile de activitate încredințate Ministerului pentru realizarea misiunii și îndeplinirea funcțiilor acestuia;

II.3. Funcțiile comunicării organizaționale

Comunicarea MADRM îndeplinește următoarele funcții:

- a) Informare - aduce la cunoștința colaboratorilor sarcinile stabilite;
- b) Coordonare - asigură eficiența și eficacitatea deciziilor luate;
- c) Control – stabilește gradul de executare a sarcinilor bazate pe obligațiunile incluse în fișa de post;
- d) Motivare - stimulează cooperarea și implicarea în atingerea obiectivelor, precum și asigură exprimarea opiniilor personale etc.,
- e) Dezvoltare - îmbunătățește capacitățile colaboratorilor pentru a informa corect societatea și asigura accesul la informație.

III. Mesajul comunicării interne/externe

- a) mesajul include termenii de specialitate adecvați;
- b) frazele sunt construite corect din punct de vedere stilistic și gramatical;
- c) mesajul are un stil agreabil;
- d) mesajele cheie vor fi actualizate și utilizate consecvent în comunicare;

- e) mesajele vor fi succinte și relevante;
- f) frazele exprimă corect, concis și fără echivoc ideea, pe înțelesul fiecăruia;
- g) mesajul utilizează termeni adecvați, compatibili cu cei utilizați în legislație și de o largă circulație, pentru excluderea confuziei;
- h) se evită folosirea regionalismelor, a cuvintelor și expresiilor nefuncționale/neutilizabile și/sau cu sens ambiguu;
- i) mesajele vor fi prezentate din perspectiva receptorului, și nu a emițătorului;
- j) mesajul va fi util auditoriului;
- k) să transmită clar beneficiile publicului, deductibile din această informație;
- l) să nu necesite completare cu alte informații adiționale;
- m) înainte de a fi transmise, emise, publicate, mesajele vor fi avizate de șefii de direcție generală/direcție, șefii de secție, ulterior de conducerea instituției.
- n) mesajele sunt elaborate, structurate și transmise conform H. G. nr. 618 din 5.10.1993;
- o) după transmiterea mesajelor de comunicare, colaboratorii MADRM asigură posibilitatea remiterii răspunsului.

IV. Comunicarea internă

1. Comunicarea internă se referă la schimbul de mesaje ce se realizează în interiorul Ministerului;
2. comunicarea în cadrul MADRM este formală/oficială, mesajele sunt transmise prin canale/mijloace de comunicare;
3. schema organizării comunicării în cadrul MADRM corespunde organigramei Ministerului și respectă ierarhia instituțională internă. Organigrama se anexează.
4. Documentele oficiale sunt semnate olograf sau electronic și transmise conform capitolului 5 al H.G, Nr. 618 din 05.10.1993;
5. schimbul de informații referitor la aspecte legate de activitatea profesională are loc, săptămânal în cadrul ședințelor de planificare; trimestrial prin note informative și rapoarte;
6. deciziile luate de toate organele decizionale colective sau organele consultative comisii, comitete, consilii, grupuri de lucru sunt făcute publice în maxim 3 zile lucrătoare, de la luarea decizie. Deciziile se aduc la cunoștința celor vizați prin e-mail și pe suport de hârtie;
7. dispozițiile și ordinele ce stabilesc sarcini vor specifica executorul sau grupul de executori și termenul de executare a acestora;
8. în cazul ignorării ierarhiei instituționale, executorii informează superiorii lor direcți despre sarcinile primite;
9. dispozițiile care ignoră ierarhia intra-instituțională sunt considerate neregulamentare, cu excepția dispozițiilor date de ministru, secretarul general și secretar de stat, care în exercitarea atribuțiilor poartă răspundere pentru deciziile luate și pentru activitatea Ministerului, conform H.G. 695 din 30.08.2017;

10. în cazul în care, din motive obiective, persoana responsabilă nu poate executa sarcina stabilită în termen, va anunța în scris sau verbal superiorii.
11. comunicarea internă este clară, concisă, continuă, bazată pe relații colegiale prin empatie verbală și non-verbală pentru a simplifica realizarea activităților profesionale, luarea deciziilor și îndeplinirea atribuțiilor;
12. angajații își ascultă interlocutorul și manifestă interes față de activitatea comună;
13. angajații promovează imaginea instituției prin comunicare eficientă, profesionalistă și un comportament decent;
14. subdiviziunile MADRM urmăresc și actualizează continuu, prin intermediul administratorului portalului web al ministerului, informațiile pe pagina web www.madrm.gov.md;
15. data și ora ședințelor, întrunirilor, evenimentelor planificate se stabilește cu minim 2 zile înainte de desfășurarea acestora, informațiile fiind diseminate către toți colaboratorii vizați în organizarea și desfășurarea acestora;
16. planul săptămânal al activităților preconizate pentru săptămâna următoare sunt transmis, în fiecare zi de vineri spre informare Serviciului informare și comunicare cu mass media, conform Ordinului nr. 59 din 20 martie 2018 cu privire la asigurarea transparenței în procesul decizional;
17. conducerea ministerului organizează întâlniri interne ce includ instruiți, dezbateri, sesiuni de întrebări și răspunsuri, schimb de opinii, etc pentru promovarea și dezvoltarea capacităților de comunicare internă;
18. angajații participă obligatoriu la sesiunile de instruire profesională pentru a spori abilitățile de comunicare interpersonală;
19. conducătorii subdiviziunilor organizează, după caz, ședințe scurte, pentru informarea subalternilor cu referire la sarcinile trasate și dispozițiile conducerii ministerului;
20. subdiviziunile ministerului și instituțiile din subordine, nu inițiază activități de comunicare, evenimente publice fără consultarea și permisiunea conducerii MARM.

V. Canalele/mijloacele de comunicare

- a) Verbal - față în față, în cadrul ședințelor, conferințelor, seminarelor, interviuri, etc.;
- b) Scris - dispoziții, ordine, decizii, rapoarte, scrisori, broșuri, cărți, reviste, panouri informative, note informative, chestionare, cereri;
- c) Electronic prin e-mail, sistemul e-management, fax, telefon, video-conferințele; stik de memorie, rețeaua internet, pagina Web, rețele de socializare.

VI. Metode de comunicare

- a) Comunicarea pe verticală - comunicarea este inițiată de la pozițiile ierarhice superioare la cele inferioare pentru a transmite sarcinile și de la pozițiile ierarhice inferioare către cele superioare, drept răspuns la sarcinile emise sau pentru a-și exprima opiniile;
- b) comunicarea pe orizontală - comunicarea are loc între pozițiile de la același nivel ierarhic.

Comunicarea externă

1. Comunicarea externă a MADRM se referă la legătura instituției cu mediul extern, în general, și publicul specific: instituțiile statului, autoritățile publice centrale, autoritățile publice locale, partenerii de dezvoltare, ONG, agenții economici, mass-media;
2. comunicarea externă este realizată pentru a-i informa pe cei interesați despre activitatea ministerului, politicile elaborate și promovate;
3. comunicarea externă este realizată pentru a consulta opinia publică în privința politicilor publice elaborate;
4. comunicarea externă determină și promovează imaginea instituției;
5. veriga principală ce asigură legătura MADRM cu mediul extern este Ministrul;
6. deciziile, rezultatele ședințelor oficiale, întrevederilor bilaterale, sunt expuse în procesele verbale, notele informative, rapoartele elaborate de subdiviziunile ministerului și transmise Serviciului informare și comunicare cu mass media pentru mediatizare și actualizare a paginii web;
7. comunicarea cu partenerii are loc prin canalele/mijloacele de comunicare oficiale;
8. comunicarea externă a Ministerului este realizată și la nivel de subdiviziuni în conformitate cu Regulamentele lor de activitate;
9. angajații MADRM comunică cu reprezentanții mediului extern, în calitate de reprezentant oficial al ministerului doar cu împuternicirea din partea conducerii;
10. comunicarea externă se desfășoară în conformitate cu Ordinul nr. 78 din 2 aprilie 2018 cu privire la coordonarea asistenței externe în sectoarele promovate de MADRM și funcționare a grupurilor de lucru în domeniul de asistență externă;
11. subdiviziunile prezintă conducerii MADRM propuneri privind comunicarea externă;
12. angajații MADRM facilitează și participă la organizarea întrunirilor de lucru cu instituțiile statului, în vederea asigurării realizării eficiente a obiectivelor stabilite;
13. MADRM informează reciproc instituțiile publice centrale și locale referitor la activitățile comune desfășurate și disensiunile iscate;
14. MADRM coordonează activitatea instituțiilor subordonate și asigură comunicarea eficientă cu acestea;
15. MADRM promovează o comunicare externă eficientă pentru a spori încrederea cetățenilor în politicile statului, precum și pentru a dezvolta conlucrarea în vederea realizării obiectivelor strategice.

VIII. Comunicarea cu mass media

1. Ministerul Agriculturii, Dezvoltării Regionale și Mediului menține permanent contactul cu instituțiile de presă prin Serviciul de informare și comunicare cu mass media, conform H.G. nr. 1211 din 27.12.2010, cu privire la unitatea de informare și comunicare cu mass-media a autorității administrației publice centrale.
2. Subdiviziunea responsabilă de informare și comunicare cu mass media:

- a. conlucrează cu subdiviziunile ministerului și serviciile mass-media din instituțiile din subordinea Ministerului pentru a propune activități de mediatizare a evenimentelor de importanță majoră cu referire la activitatea MADRM;
- b. informează publicul despre activitatea instituției și transmite informația veridică;
- c. coordonează mesajele, comunicatele de presă, declarațiile care exprimă poziția oficială a instituției;
- d. asigură administrarea rubricii informaționale **NOUTAȚI** de pe pagina web oficială;
- e. examinează și coordonează răspunsurile la solicitările din partea mass-media;
- f. colaboratorii Ministerului promovează o comunicare activă cu publicul larg și mass-media prin îndeplinirea conștiincioasă a atribuțiilor sale profesionale;
- g. în cazul organizării evenimentelor publice, subdiviziunea inițiatoare a evenimentului, împreună cu ofițerul de presă elaborează un plan de comunicare;
- h. angajații susțin și participă la organizarea evenimentelor publice ale MADRM;
- i. declarațiile de presă, interviurile, mesajele care exprimă poziția oficială în cadrul emisiunilor radio și TV sunt oferite de: ministru/Secretarul General de Stat/Secretarii de Stat;
- j) șefii de subdiviziuni, angajații Ministerului, fac declarații de presă având împuternicirea doar a ministrului;
- k) la solicitările de informații în formă verbală, prin e-mail, telefonic, instituția va oferi răspuns în timp cât mai scurt;
- l) răspunsul la cererile privind accesul la informație este oferit conform Legii nr. 982 din 11.05.2000 privind accesul la informație;

3. Instituțiile din subordinea Ministerului:

- 1) mențin permanent contactul cu instituțiile de presă și informează Serviciul de informare și comunicare cu mass media a ministerului despre activitățile realizate în acest sens, printr-o notă informativă săptămânală;
- 2) declarațiile de presă, interviurile, mesajele care exprimă poziția oficială a instituției în cadrul emisiunilor radio și TV, sunt oferite doar de directorul/directorul adjunct/managerul instituției;
- 3) la solicitările de informații în formă verbală, prin e-mail, telefonic, instituția va oferi răspuns în timp cât mai scurt;
- 5) răspunsul la cererile privind accesul la informație este oferit conform Legii nr. 982 din 11.05.2000 privind accesul la informație;

Schema organizării comunicării în cadrul Ministerului Agriculturii, Dezvoltării Regionale și Mediului, conform organigramei instituționale

