



ROMÂNIA
JUDEȚUL NEAMȚ
CONSILIUL JUDEȚEAN
PREȘEDINTE

Dispoziție

pentru aprobarea Procedurii de sistem Comunicarea
Cod PS CJN 09 – 01, Ediția I, Revizia 1.

Ionel Arsene, președintele Consiliului Județean Neamț;

Având în vedere prevederile art.2 și art.6 alin.(2), (4) și (5) din Ordinul Secretarului General al Guvernului nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;

Văzând referatul nr. 28.147/2022 al Direcției de Management, precum și Hotărârea Comisiei de Monitorizare nr.3/2022 privind avizarea unor documente;

În temeiul dispozițiilor art.196 alin.(1) lit.,b” din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare;

DISPUN:

Art.1: (1) Se aprobă Procedura de sistem privind Comunicarea, Cod PS CJN 09 – 01, Ediția I, Revizia 1, conform anexei care face parte integrantă din prezenta dispoziție.

(2) În mod corespunzător, pe data intrării în vigoare a prezentei dispoziții, se abrogă art.7 și anexa nr. 7 din Dispoziția președintelui Consiliului Județean Neamț nr.39/2019 pentru aprobarea unor proceduri de sistem și operaționale.

Art.2: Secretarul general al județului va asigura comunicarea prezentei dispoziții persoanelor și autorităților interesate, prin intermediul Serviciului Gestionarea Documentelor, Evidența Lucrărilor Consiliului Județean și Publicarea Monitorului Oficial Local.

PREȘEDINTE
Ionel ARSENE

CONTRASEMNEAZĂ:
p. SECRETARUL GENERAL AL JUDEȚULUI
ȘEF SERVICIU
Maria –Cătălina GRĂPINOIU

CONSILIUL JUDEȚEAN NEAMȚ	PROCEDURA DE SISTEM COMUNICAREA Cod: PS CJN 09 - 01	Ediția: I
		Revizia: 1
		Exemplar nr
		Pagina 1 / 18



Anexa
la Dispoziția nr. 550 din 12.10.2022

PROCEDURA DE SISTEM COMUNICAREA

Cod : PS CJN 09 - 01

Ediția I, Revizia 1
Octombrie 2022

Elemente privind responsabilii/operațiunea	Nume și prenume	Funcția	Semnătura
1	2	3	4
Avizat, Președinte al Comisiei de monitorizare	BRAȘOVEANU Sorin	Administrator public	
Verificat,	ȚIGĂNUȘ Mona-Magdalena	Director executiv, Direcția de Dezvoltare Turistică, Mediu și Guvernanță Corporativă	
	VASILIU Veronica	Director executiv, Direcția de Management	
Elaborat, Expert îmbunătățire procese proiect ISPAM Consultant – contractat în cadrul proiectului ISPAM	HÂRLEA Alina-Mariana	Consilier, Compartiment Managementul Calității	
	S.C. QUALEX S.R.L.	Prestator servicii consultanță pentru pregătirea și implementarea sistemului de management anti-mită conform SR ISO 37001	Contract prestări servicii

CONSILIUL JUDEȚEAN NEAMȚ	PROCEDURA DE SISTEM COMUNICAREA Cod: PS CJN 09 - 01	Ediția: I
		Revizia: I
		Exemplar nr _____
		Pagina 2 / 18

CUPRINS



Numărul componentei în cadrul procedurii	Denumirea componentei din cadrul procedurii	Pagina
	Pagina de gardă	
0	Cuprins	2
1	Scop	3
2	Domeniul de aplicare	3
3	Documente de referință	3
4	Definiții și abrevieri	4
5	Descrierea activității sau procesului	5
6	Responsabilități	14
7	Formular evidență modificări procedură	15
8	Formular analiză procedură	16
9	Formular difuzare procedură	17
10	Anexe, înregistrări, arhivări	18
Anexa nr. 1	Chestionar de evaluare a satisfacției clienților, Cod: F – PS CJN 09.01	

CONSILIUL JUDEȚEAN NEAMȚ	PROCEDURA DE SISTEM COMUNICAREA Cod: PS CJN 09 - 01	Ediția: I
		Revizia: 1
		Exemplar nr
		Pagina 3 / 18

1. SCOP

- Această procedură descrie modul de desfășurare a activităților în cadrul procesului de comunicare internă, cu cetățeanul și cu reprezentanții mass-media.
- Procedura stabilește modalitățile de participare a personalului din cadrul instituției la stabilirea bunelor practici din punct de vedere al sistemului de control intern managerial, pentru activitățile desfășurate în cadrul tuturor proceselor instituției și modalitățile de comunicare internă (între compartimente) și externă (cu alte părți interesate și cu alți participanți la desfășurarea activităților, conform domeniului de activitate).
- Prezenta procedură descrie modul de identificare a necesităților de comunicare.
- Prezintă mijloacele de comunicare utilizate de către Consiliul Județean Neamț în relația cu cetățenii și cu reprezentanții mass-media, pentru a asigura cunoașterea și înțelegerea așteptărilor cetățenilor și informarea corespunzătoare a acestora.

2. DOMENIUL DE APLICARE

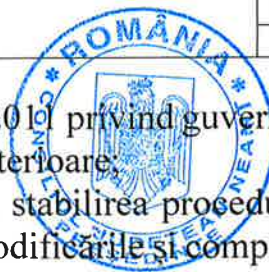
Această procedură se aplică atât în relațiile cu personalul instituției, cu toți cetățenii/clienții, actuali sau potențiali beneficiari ai serviciilor asigurate de către Consiliul Județean Neamț, cât și în relație cu reprezentanții mass-media.

Solicitățile care intră sub incidența Legii nr. 52/2003, republicată privind transparența decizională în administrația publică, cu modificările și completările ulterioare, a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare, precum și a Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind activitatea de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare, vor fi tratate conform procedurilor specifice compartimentului de resort.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de management al calității. Cerințe;
- SR ISO 37001:2017- Sisteme de management anti-mită. Cerințe cu ghid de utilizare;
- Ordinul Secretarului General al Guvernului nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;
- Manualul Sistemului de Management Anti-Mită, cod MSMAM CJN;
- Manualul de Management al Calității, cod MMC CJN 01-01;
- Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare;

CONSILIUL JUDEȚEAN NEAMȚ	PROCEDURA DE SISTEM COMUNICAREA Cod: PS CJN 09 - 01	Ediția: I
		Revizia: 1
		Exemplar nr
		Pagina 4 / 18



- Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor, cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărârea Guvernului nr. 1076/2004 privind stabilirea procedurii de realizare a evaluării de mediu pentru planuri și programe, cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărârea Guvernului nr. 286/2011 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind stabilirea principiilor generale de ocupare a unui post vacant sau temporar vacant corespunzător funcțiilor contractuale și a criteriilor de promovare în grade sau trepte profesionale imediat superioare a personalului contractual din sectorul bugetar plătit din fonduri publice, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 350/2005 privind regimul finanțărilor nerambursabile din fondurile publice alocate pentru activități nonprofit de interes general, cu modificările și completările ulterioare.

4. DEFINIȚII și ABREVIERI

4.1. Definiții

- **Entitate publică** - autoritate publică, instituție publică, companie/societate națională, regie autonomă, societate la care statul sau o unitate administrativ-teritorială este acționar majoritar, cu personalitate juridică, care utilizează/administrează fonduri publice și/sau patrimoniu public;
- **Structură** - Direcție generală/direcție/serviciu/birou/compartiment cu coordonator;
- **Conducătorul structurii** - Director general/arhitect-șef/ director executiv/șef serviciu/șef birou;
- **Procedură** - prezentarea în scris a pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat necesare îndeplinirii atribuțiilor și sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităților;
- **Procedură de sistem** - procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul tuturor compartimentelor din cadrul entităților publice;
- **Procedură operațională** - procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente din cadrul entităților publice;
- **Client** – organizație sau persoană care primește un serviciu/produs.

4.2. Abrevieri

- **CJN** - Consiliul Județean Neamț;
- **CM** - Comisia de monitorizare, înființată conform Codului controlului intern managerial al entităților publice, aprobat prin O.S.G.G. nr. 600/2018, pentru coordonarea și îndrumarea metodologică a dezvoltării sistemului de control managerial la nivelul aparatului de specialitate al Consiliului Județean Neamț.
- **PS/PO** - Procedura formalizată de sistem/operațională;

CONSILIUL JUDEȚEAN NEAMȚ	PROCEDURA DE SISTEM COMUNICAREA Cod: PS CJN 09 - 01	Ediția: I
		Revizia: 1
		Exemplar nr _____
		Pagina 5 / 18

- **SCIM** - Sistem de control intern managerial;
- **SMC** - Sistem de management al calității;
- **SMAM** - Sistem de management anti-mită;
- **RM** - Reprezentantul managementului pentru calitate;
- **RMC** - Responsabil cu managementul calității;
- **Mass-media** – presă online, presă scrisă, presă regională, presă națională, radio, televiziune, televiziune online.



Notă: Termenii și definițiile utilizate în procedură se regăsesc în SR EN ISO 9001:2015.

5. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII SAU PROCESULUI

5.1. Generalități:

- Managementul de la cel mai înalt nivel asigură comunicarea atât în interiorul Consiliului Județean Neamț, cât și cu părțile interesate, și stabilește căi și mijloace adecvate pentru asigurarea unei comunicări eficiente.
- Atribuțiile și responsabilitățile stabilite prin fișele de post și proceduri, privind implementarea și menținerea sistemului de control managerial, sunt comunicate tuturor celor interesați, la toate nivelurile instituției.
- Informațiile sunt furnizate în mod adecvat și sunt verificabile.
- Sub diverse forme sau în diferite ocazii, fiecare membru al instituției comunică.

5.2. Modul de lucru

5.2.1. Tipuri de comunicare, după:

- modul de comunicare:

- pe suport de hârtie (adrese, dispoziții, note interne, panouri de afișare, buletine informative);
- verbale (directe, sedințe operative);
- pe suport electronic (rețea locală sau internet, pagina web);
- telefonic (telefonie internă, externă și mobilă);
- e-mail;
- fax;
- radio (stații radio emisie/recepție fixe sau mobile);
- teleconferințe și videoconferințe;

- scopul comunicării:

- comunicare curentă;
- comunicare operativă (ședințe operative);
- comunicare în situații de urgență;

- direcția de comunicare:

- pe orizontală;
- pe verticală;

CONSILIUL JUDEȚEAN NEAMȚ	PROCEDURA DE SISTEM COMUNICAREA Cod: PS CJN 09 - 01	Ediția: I
		Revizia: 1
		Exemplar nr
		Pagina 6 / 18

- *nivelul comunicării:*

- individuală;
- de grup;
- organizațională;

- *periodicitatea comunicării:*

- aleatorie;
- periodică.

5.2.2. Comunicarea internă

Comunicarea internă (comunicarea organizațională) cuprinde comunicarea interpersonală și în grup, rețelele formale și neformale de comunicare, mijloacele interne de informare și de transmitere a dispozițiilor, interconectarea informațională și relațională dintre compartimentele Consiliului Județean Neamț.

Comunicarea internă se referă la circuitul informației privind sistemul de management al calității/control intern managerial din cadrul instituției.

Mijloacele și canalele de informare interne sunt:

- scrise - materiale și tematici de instruire, materiale informative, adrese, decizii, note de control, rapoarte de audit, rapoarte de acțiuni corective și preventive, înregistrări, referate, buletine de analize, etc.
- verbale - informații transmise în cadrul ședințelor de lucru, a întâlnirilor periodice sau ocazionale, discuții, prezentări în fața grupului în cadrul programelor de instruire, la ședințele operative.
- vizuale - prin panouri de afișaj, aviziere, prezentări pe rețeaua intranet și internet.

Procesul de comunicare internă se realizează printr-un schimb bidirecțional și în ambele sensuri a informațiilor, astfel:

- pe verticală între nivelurile ierarhice conform structurii organizatorice (comunicarea de sus în jos și de jos în sus);
- pe orizontală între compartimentele instituției.

Consiliul Județean Neamț își propune să mențină în cadrul său un mediu de lucru deschis și cooperant, care să stimuleze personalul să înțeleagă mai bine ce trebuie să facă, pentru a realiza împreună obiective comune, potrivit atribuțiilor și responsabilităților fiecăruia.

Comportamentele legate de o comunicare deschisă și cooperantă pot fi caracterizate astfel:

- sunt descriptive: afirmațiile făcute sunt mai degrabă informative decât evaluative;
- sunt orientate spre soluție: accentul se pune pe aflarea unei soluții a problemei și nu pe ceea ce nu se face;
- sunt deschise și sincere: chiar și atunci când sunt exprimate unele critici, apar rareori mesaje ascunse; scopul este de a ajuta și de a îmbunătăți activitatea;
- sunt atente și grijulii: se pune accent deosebit pe empatie și înțelegere;





- sunt echitabile: comunicarea este un proces la care la parte oricine, în mod egal, indiferent de rol și statut;
- sunt indulgente: greșelile sunt inevitabile și se acceptă existența unor erori, concluzii incorecte - în anumite limite - și se iau măsuri pentru a le corecta și evita în viitor;
- asigură feed-back: văzut ca element esențial în menținerea relațiilor bune de lucru și a unui nivel înalt al performanței.

Pentru obținerea unei comunicări deschise și cooperante, instituția și-a declarat obiectivele strategice și cele operaționale, pentru ca acestea să fie cunoscute de tot personalul.

Comunicarea internă are în vedere și informații referitoare la eficacitatea sistemului de management al calității.

⇒ Aceasta cuprinde, după caz, următoarele:

- Angajamentul managementului;
- Politica și obiectivele calității;
- Analizele efectuate de management;
- Responsabilități;
- Satisfacția cetățeanului;
- Conformitatea produselor și serviciilor;
- Date referitoare la conformitatea produselor și serviciilor;
- Rezultatele auditurilor interne;
- Neconformitățile identificate;
- Acțiuni de îmbunătățire, acțiuni corective și preventive;
- Performanțe în domeniul calității;
- Performanțe generale ale instituției;
- Decizii, note interne, fișa postului, regulament de ordine interioară.

⇒ Informațiile sunt transmise, după caz, prin:

- Prezentări/informări de grup sau individuale;
- Rapoarte, decizii, note informative.

⇒ Periodic sunt ținute ședințe după cum urmează:

- Anual, și ori de câte ori este cazul, ședințe de analiză a managementului ce se desfășoară în conformitate cu prevederile procedurii *Analiza efectuată de management*.
- Săptămânal, ședințe ordinare ce tratează aspecte generale, uzuale sau curente ale activității instituției, la care participă personalul din conducere și coordonatorii diferitelor compartimente ale instituției.

⇒ Totodată, după necesitate, pot fi convocate și ședințe compartimentale ad-hoc, la care participă personalul din diferitele funcții, compartimente, structuri organizaționale, etc.

5.2.3. Comunicarea externă

Compartimentul Registratură recepționează toate documentele primite la Registratura Consiliului Județean, prin fax/poștă/poștă electronică și le înregistrează pe portalul Intranet și/sau în Registrul de intrări – ieșiri, în conformitate cu prevederile Regulamentului privind sistemul de circulație a documentelor la nivelul aparatului de specialitate al Consiliului Județean Neamț.

5.2.3.1. Comunicarea cu organisme abilitate

- Responsabilii desemnați pun la dispoziția instituțiilor care efectuează inspecții și controale, datele solicitate, cu respectarea legislației în domeniu, și, la cerere, asigură accesul reprezentanților acestora în cadrul Consiliului Județean Neamț, cu respectarea normelor de securitate și sănătate în muncă.
- În urma inspecțiilor/controalelor se întocmesc Procese verbale, semnate de conducerea instituției și reprezentanții instituțiilor care au efectuat inspecția/controlul, procesele verbale fiind transmise la fiecare compartiment inspectat/ controlat;
- În urma inspecțiilor/controalelor se stabilesc corecții, acțiuni corective și preventive cu termene și responsabilități.

5.2.3.2. Petițiile primite de la părțile interesate

- Petițiile de la părțile interesate sunt tratate conform legislației și procedurilor operaționale aplicabile, specifice compartimentului de resort;
- Informațiile comunicate sunt complete, relevante, astfel încât publicul interesat să nu aibă suspiciuni privind bunele intenții ale instituției, în ceea ce privește rezolvarea principalelor probleme apărute.

5.2.3.3. Organizarea sau participarea la conferințe, simpozioane, cursuri

- Președintele CJN stabilește oportunitatea participării sau organizării evenimentelor și persoanele implicate;
- Se analizează și se alocă necesarul de resurse;
- Cu această ocazie, delegații preiau materialele de prezentare și documentare
- puse la dispoziție de organizatori (buletine de informare, cataloage, pliante, CD-uri, etc) sau de către persoanele din instituție cu atribuții în acest sens. Informează conducerea instituției cu privire la subiectele abordate și/sau noutățile în domeniu.
- În funcție de importanța problemelor și a informațiilor acumulate, se fac instruirii cu persoanele interesate.

5.2.3.4. Comunicarea cu cetățenii

➤ Identificarea necesităților de comunicare, a căilor și mijloacelor necesare:

- Există trei situații importante de comunicare cu cetățenii:
 - a) în faza de informare a cetățeanului cu privire la serviciile asigurate în cadrul Consiliului Județean Neamț;
 - b) în faza de instruire, informare, consultări, etc.;

c) în faza de culegere a informațiilor, feed-back.

• *Căi și mijloace de comunicare folosite în faza de informare a cetățeanului cu privire la serviciile asigurate în cadrul Consiliului Județean Neamț:*

a) Prezentarea de pliante, cataloage, afișare la avizier, etc.

b) Conferințe;

c) Informații disponibile în permanență pe internet.

• *Ca mijloace de comunicare folosite în faza de instruire, informare, consultări, etc.:*

a) Consultări cu cetățenii sau la sediul instituției, dezbateri publice.

b) Cursuri, simpozioane, mese rotunde, conferințe, etc.

c) Asigurarea de informații prin compartimentul de relații publice.

• *Ca mijloace de comunicare folosite în faza de culegere a informațiilor feed-back:*

a) Chestionare de evaluare a satisfacției cetățenilor (care reprezintă date de intrare pentru analiza de management);

b) Posibilitatea completării on-line a sugestiilor, reclamațiilor, sesizărilor, etc.

➤ Alegerea modului de comunicare adecvat

Comunicarea reprezintă mai mult decât a vorbi și a asculta, înseamnă a înțelege. Comunicarea înseamnă a-i ajuta pe cei din jurul nostru să ne înțeleagă și a fi siguri că, la rândul nostru, îi înțelegem pe aceștia.

• Ascultarea cetățenilor - este o parte importantă a procesului de comunicare, căreia i se acordă o importanță deosebită prin:

a) ascultare activă - „auzim cu urechile, dar ascultăm cu mintea”;

b) înțelegerea mesajului transmis de cetățean - ce exprimă cuvintele, limbajul non-verbal (gesturi, expresia feței și a ochilor), tonul și intonația folosite;

c) verificarea înțelegerii corecte - fie prin întrebări, fie prin repetarea cuvintelor interlocutorului;

d) oferirea de feed-back - pentru asigurarea interlocutorului de înțelegerea mesajului.

• Transmiterea informațiilor către cetățean - este o parte importantă a procesului de comunicare, căreia i se acordă o importanță deosebită prin:

a) clarificarea ideii ce urmează a fi exprimată - prin alegerea mesajului ce se dorește transmis și structurarea logică a acestuia pentru a putea fi urmărit cu ușurință;

b) alegerea cuvintelor potrivite - adaptate tipului de discuție (oficială, amicală, etc);

c) alegerea canalului potrivit de comunicare - scris (dacă se dorește să se ofere posibilitatea interlocutorului de a reciti mesajul) sau vorbit (dacă se dorește rapiditate mai mare sau să se ofere posibilitatea interlocutorului de a cere detalii);

d) modul de exprimare a mesajului - este important cum spui ceea ce ai de spus, se acordă atenție limbajului non-verbal (gesturi, expresia feței), tonului și intonației folosite.



CONSILIUL JUDEȚEAN NEAMȚ	PROCEDURA DE SISTEM COMUNICAREA Cod: PS CJN 09 - 01	Ediția: I
		Revizia: 1
		Exemplar nr
		Pagina 10 / 18

➤ Analiza comunicării cu cetățenii

- Periodic, conducerea instituției analizează metodele, mijloacele și căile utilizate pentru promovarea contactelor cu cetățenii privind adevărata, accesibilitatea și eficiența acestora.
- Atunci când se impun, se inițiază acțiuni corective și preventive, cu termene și responsabilități stabilite.



5.2.4 Canalele de comunicare utilizate în cadrul Consiliului Județean Neamț:

Canalul de comunicare	Obiectul comunicării	Avantaje	Dezavantaje
Fax	Adrese	- Înregistrări permanente	- Consumă timp pentru redactare și citire
	Procese verbale, invitații, etc.	- Mesajele sunt consecvente către toți primitorii	- Răspuns întârziat
		- Pot fi citite și li se poate răspunde la momentul potrivit	
Poștă	Cataloage, diverse documente	- Înregistrări permanente	- Necesită spațiu de depozitare
	Adrese, notificări		- Volum excesiv
E-mail	Mesaje, Adrese, invitații, prezentări, schițe, diverse documente, etc.	- Rapide, cu un consum redus de hârtie	- Posibil numai dacă emițătorul și receptorul sunt conectați în rețea
		- Răspunsul poate fi imediat, dacă receptorul se află on-line	- Pericolul scurgerii de informații confidențiale
		- Adesea costă mai puțin decât trimerile poștale	
Ședințe	Întâlnire a două sau mai multe persoane	- Sunt mecanisme efective de concentrare a eforturilor pentru transmiterea informațiilor, soluționarea problemelor, documentarea deciziilor, etc.	- Consum mare de timp
	Formale/ neformale		- Nu toate discuțiile prezintă importanță pentru toți participanții
	Planificate/ neplanificate		
	Structurate/ nestructurate		
		- Pot asigura angajarea grupului față de obiectivele	- Dacă nu sunt structurate,

Canalul de comunicare	Obiectul comunicării	Avantaje	Dezavantaje
		stabilite	pot fi manevrate în scopul evitării luării unor decizii
Convorbiri telefonice	Modalitate concretă, imediată și directă de transmitere sau obținere a informațiilor	-Se poate obține răspuns imediat	-Pot consuma timp mai ales
		-Asigură un tip de contact personal, care altfel nu ar fi posibil	dacă numărul căutat este ocupat
			-Nu se fac înregistrări scrise
			-Nu permite feedback vizual
Față în față	Cel mai utilizat și mai obișnuit canal de comunicare Este canalul preferat	-Implicare personală	- Consum de timp
		-Posibilitatea de a verifica înțelegerea mesajului și a răspunsului	- Nu se fac înregistrări scrise
		-Feedback vizual	- Pericolul divagărilor de la subiect
		-Funcție socială	

5.2.5. Comunicarea cu reprezentanții mass-media

Comunicarea cu reprezentanții mass-media se face:

- numai prin intermediul Responsabilului cu mass-media, desemnat;
- prin realizarea de materiale de informare, acordarea de interviuri, realizarea de campanii de informare;
- prin organizarea sau participarea la întruniri, întâlniri de lucru sau conferințe de presă;
- prin organizarea sau participarea la simpozioane;
- prin organizarea sau participarea la dezbateri, mese rotunde.

Toate aceste activități se realizează numai cu aprobarea conducerii, de către persoane desemnate de aceasta.

Potrivit organigramei Consiliului Județean Neamț, la nivelul instituției există Compartimentul Comunicare și Imagine, care, conform Regulamentului de Organizare și Funcționare, are atribuții referitoare la relația cu reprezentanții mass-media, activitate care presupune recepționarea informațiilor solicitate de către presa online, tipărită, radio, televiziune și televiziune online, documentarea răspunsurilor care vor fi transmise către reprezentanții mass-media, acreditarea jurnaliștilor, organizarea conferințelor de presă, participarea la ședințele de consiliu județean, postarea informațiilor de interes public pe



pagina instituției de pe rețelele de socializare și transmiterea anunțurilor venite din partea structurilor din cadrul instituției către entitățile media locale, regionale sau centrale, în funcție de necesitate.

Informațiile sunt solicitate de către reprezentanții mass-media verbal, prin e-mail, fax sau în scris. Structura responsabilă din Consiliul Județean Neamț stabilește dacă informațiile sunt de interes public. În cazul în care informațiile sunt de interes public, solicitarea este înaintată structurii din cadrul instituției, care deține datele la care se face referire și se emite un răspuns încadrându-se în termenul legal stabilit de Legea nr. 544/2001. Răspunsul solicitării va fi transmis în scris prin email sau fax.

Conferințele de presă sunt organizate de către persoanele din cadrul Compartimentului Comunicare și Imagine, care au responsabilitatea de a invita reprezentanții mass-media la acestea, de a participa alături de jurnaliști la conferințele de presă și de a redacta comunicatul de presă, după caz. Reprezentanții mass-media au acces în sala Consiliului Județean Neamț unde se organizează ședința, cu câteva minute înainte de începerea evenimentului. Reprezentanții televiziunilor vor monta aparatura înainte de începerea conferinței de presă. La conferințele de presă au acces și reprezentanții mass-media care nu au acreditări.

Postarea pe pagina de facebook a Consiliului Județean Neamț se face de către personalul din cadrul Compartimentului Comunicare și Imagine. Se postează doar informațiile de interes public, care sunt anterior avizate de șeful ierarhic superior și de președintele Consiliului Județean Neamț. Anunțurile structurilor din cadrul Consiliului Județean Neamț care sunt postate pe pagina de facebook vor fi transmise personalului din cadrul Compartimentului Comunicare și Imagine.

Acreditarea jurnaliștilor se face în conformitate cu Regulamentul de acreditare a jurnaliștilor la Consiliul Județean Neamț nr. 64/2017, pe baza aprobării Președintelui Consiliului Județean Neamț, la cererea instituției mass-media al cărui angajat este jurnalistul. Solicitățile de acreditare pot fi făcute în scris, prin e-mail sau prin fax. În adresa de solicitare a acreditării se va preciza: calitatea jurnalistului în cadrul redacției, seria și numărul cărții de identitate, numărul legitimației de serviciu. Solicitarea va fi însoțită de copie după cartea de identitate și legitimația de serviciu. Acreditarea se actualizează la începutul fiecărui an. Jurnaliștii acreditați au acces în cadrul instituției în sala de desfășurare a ședințelor de Consiliul Județean, când acestea se desfășoară cu prezență fizică, sau în alte încăperi în care se desfășoară activități la care este invitată presa, doar în timpul programului de lucru sau la alte ore, dacă au primit invitație. Jurnaliștii posturilor de televiziune care doresc să transmită în direct ședințele Consiliului Județean Neamț, conferințe de presă sau alte evenimente, au datoria să înainteze o solicitare persoanei din cadrul Consiliului Județean Neamț, care are în responsabilitate relația cu reprezentanții mass-media și informează șeful ierarhic superior.

În vederea stabilirii prețurilor serviciilor de publicare anunțuri sau materiale de informare, Compartimentul Comunicare și Imagine realizează studii de piață pentru stabilirea prețurilor unitare aferente acestor servicii. Pentru publicarea unui anunț în presă, compartimentul inițiator din cadrul Consiliului Județean Neamț întocmește

referatul de necesitate, document care trebuie semnat și de către personalul Compartimentului Comunicare și Imagine, în scopul confirmării prețului unitar al serviciului, prin raportare la studiul de piață. Ulterior aprobării referatului de necesitate, Compartimentul Comunicare și Imagine întocmește nota justificativă privind entitatea media ale cărei servicii satisfac cel mai bine necesitățile achizitorului. În baza notei justificative, Serviciul Administrativ și Întreținere emite nota de comandă către entitatea media. Transmiterea comenzilor către entitatea media în vederea publicării anunțurilor se face de către Compartimentul Comunicare și Imagine, ca departament responsabil de relația cu instituția media, urmând ca verificarea publicării anunțului și urmărirea emiterii corecte a facturilor să fie realizate tot de către personalul Compartimentului Comunicare și Imagine. După primirea și înregistrarea facturilor la Registratura instituției, certificarea privind realitatea, regularitatea și legalitatea va fi asigurată de către structura care a inițiat referatul de necesitate.

5.3. Resurse necesare:

5.3.1. Resurse materiale

- birouri și mobilier adecvat pentru personalul din cadrul compartimentelor;
- mobilier pentru stocarea dosarelor;
- PC cu acces la internet (pentru accesarea poștei electronice) și la rețeaua proprie a Consiliului Județean Neamț;
- linie telefonică;
- aparat fax;
- copiator;
- imprimantă;
- rechizite specifice.

5.3.2. Resurse umane

- Personal instituție;
- Personalul compartimentelor implicate în desfășurarea activității procedurate;
- Alte părți interesate.

5.3.3. Resurse financiare

- Conform bugetului Consiliului Județean Neamț, pentru anul în curs.

6. RESPONSABILITĂȚI:

6.1. Președintele Consiliului Județean Neamț și conducătorii tuturor structurilor din instituție:

- Asigură resursele necesare desfășurării procesului de comunicare.
- Asigură procesul de comunicare internă, cu cetățenii, adecvat nevoilor acestora și relația cu reprezentanții mass-media.
- Analizează periodic modul în care se efectuează comunicarea, atât internă, cât și externă, precum și cu reprezentanții mass-media.

6.2. Personal Registratură/Secretariat/Relații cu publicul/Comunicare și Imagine

- Asigură înregistrările adecvate procesului de comunicare cu părțile interesate, atât din interiorul, cât și din exteriorul instituției.

6.3. Personalul instituției

- Respectă prevederile prezentei proceduri.



7. FORMULAR EVIDENȚĂ MODIFICĂRI PROCEDURĂ

[illegible]



8. FORMULAR ANALIZĂ PROCEDURĂ

[illegible]



9. FORMULAR DIFUZARE PROCEDURA

[illegible]



10. ANEXE, ÎNREGISTRĂRI, ARHIVĂRI

Formulare anexate:

- **Anexa nr. 1** - Chestionar de evaluare a satisfacției cetățenilor, Cod: F – PS CJN 09.01.

CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACȚIEI CLIENTULUI/CETĂȚEANULUI

Stimate cetățean,

În cadrul **Consiliului Județean Neamț** a fost documentat și implementat un Sistem de management al calității, conform Standardului internațional SR EN ISO 9001:2015 și un Sistem de management anti-mită, conform Standardului internațional SR ISO 37001:2017.

Pentru a contribui la îmbunătățirea continuă a serviciilor noastre, vă rugăm să evaluați (pe o scală de la 1 la 5 prin bifare, unde 1 reprezintă dezacord total și 5 reprezintă acord total) calitatea următoarelor aspecte:

1. Cum evaluați calitatea și eficiența serviciilor oferite de Consiliul Județean Neamț ?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

2. Cum evaluați integritatea personalului Consiliului Județean Neamț ?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

3. Cum apreciați durata de timp necesară furnizării serviciului solicitat ?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

4. Cum apreciați modul de rezolvare a solicitării dumneavoastră ?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

5. Cum apreciați gradul de profesionalism al personalului nostru?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

6. Cum apreciați modul de prezentare și comunicare al angajaților?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

7. Care credeți că sunt punctele slabe ale instituției noastre?

8. Care credeți că sunt punctele tari ale instituției noastre ?

9. Ce aspecte ale instituției noastre ar trebui îmbunătățite?

VĂ MULȚUMIM !