

| | | | |
|-----------------------------------|--|-----------------------|--------------|
| PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUZAU | PROCEDURĂ DE SISTEM | Cod: DAPL-SRPOA-03 | |
| | | Ed. 2 | Rev.0 |
| | Privind Comunicarea Internă și Externă | | Pag. 1 of 10 |

PROCEDURĂ
PRIVIND COMUNICAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ
Departamentul (Direcția): Serviciul Relații cu Publicul, Organizare Alegeri

Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii de sistem

| | Elemente privind responsabilii/ operațiune | Numele și prenumele | Funcția | Data | Semnătura |
|---|--|---------------------|-------------------------|------|-----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Elaborat | | Șef serviciu | | |
| 2 | Verificat | | Secretarul municipiului | | |
| 3 | Aprobat | | Primar | | |

| | | | |
|--|---|-------------------------------|---------------------|
| PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUZAU | PROCEDURĂ DE SISTEM | Cod: DAPL-SRPOA-03 | |
| | | Ed. 2 | Rev.0 |
| | Privind Comunicarea Internă și Externă | | Pag. 2 of 10 |

Evidență a modificărilor

| Ediția/revizia în cadrul ediției | Componenta revizuita | Modalitate revizie | Data la care se aplica prevederile ediției sau reviziei ediției |
|----------------------------------|-------------------------------|--------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Ediția 1, revizia 0 | | | 14.01.2010 |
| Ediția 1, revizia 1 | | | 27.09.2018 |
| Ediția 2, revizia 0 | Revizie completă a procedurii | | 25.07.2019 |

Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale

| Nr. crt. | DENUMIRE DIRECȚIE | DENUMIRE Serviciu/birou/compartiment/funcția | Nume și prenume | SEMNĂTURĂ DE LUARE LA CUNOȘTINȚĂ |
|----------|--|---|-----------------|----------------------------------|
| 1 | | Viceprimar | | |
| 2 | | Viceprimar | | |
| 3 | | Secretarul municipiului | | |
| 4 | DIRECȚIA ADMINISTRAȚIE PUBLICĂ LOCALĂ | Director executiv | | |
| | | Relații cu Publicul, Organizare Alegeri, Informare Cetățeni, Secretariat | | |
| | | Autoritate Tutelară | | |
| | | Registrul Agricol | | |
| | | Oficiul Arhivă | | |
| 5 | DIRECȚIA JURIDICĂ | Serviciul Juridic | | |
| | | Compartiment Fond Funciar și Aplicarea Legilor Proprietății | | |
| 6 | EVIDENȚA PERSOANELOR | Director executiv | | |
| | | Director executiv adjunct | | |
| | | Serviciul Evidența Persoanelor | | |
| 7 | ARHITECT ȘEF | Arhitect Șef | | |
| | | Serviciul Autorizații, Urbanism, Amenajare Teritoriu, Relații cu Publicul | | |
| | | Cadastru și Elaborare Strategii PUG și PUZ | | |
| 8 | | Biroul Comerț și Transporturi Locale | | |
| 9 | DIRECȚIA RESURSE UMANE, CONTROL INTERN MANAGERIAL, ASIGURAREA CALITĂȚII, CFP | Director executiv | | |
| | | Compartiment Gestionare Contracte CFP | | |
| | | Compartiment Control Intern Managerial, Asigurarea Calității și Sănătate și Securitate în Muncă | | |
| | | Serviciul Resurse Umane, Prognoză, Organizare Cooperare Instituțională | | |
| | | Birou Audit Public Intern | | |

| | | | |
|--|---|-------------------------------|---------------------|
| PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUZAU | PROCEDURĂ DE SISTEM | Cod: DAPL-SRPOA-03 | |
| | | Ed. 2 | Rev.0 |
| | Privind Comunicarea Internă și Externă | | Pag. 3 of 10 |

| | | | | |
|----|------------------------------------|--|--|--|
| 10 | | Compartiment Protecție Civilă și Situații de Urgență | | |
| | | Cabinet Primar | | |
| | | Expert Local Pentru Romi | | |
| | | Compartiment Comunicare Massmedia, Relații Internaționale | | |
| | | Compartiment Educație și Performanță Școlară | | |
| | | Compartiment Dezvoltare Economică Locală | | |
| 11 | DIRECȚIA SERVICIILOR PUBLICE | Director Executiv | | |
| | | Serviciul Administrare și Verificare Fond Locativ | | |
| | | Compartiment Inspecție | | |
| | | Compartiment Gestionare Contracte | | |
| | | Compartiment Îndrumare și Control Asociații de Proprietari | | |
| | | Serviciul Evidență Patrimoniu, Licitații | | |
| | | Serviciul Gospodărie Urbană și Protecția Mediului | | |
| | | Compartiment Avizare, Autorizare, Urmărire Lucrări | | |
| | | Birou Eficiență Energetică, Iluminat Public și Rețele Date, Manager Energetic | | |
| | | Compartiment Monitorizare Siguranță Circulație, Transport Local, Cimitire, Spații Verzi și Locuri de Joacă | | |
| 12 | | Serviciul Investiții, Achiziții Publice | | |
| 13 | | Serviciul Elaborare, Dezvoltare și Implementare Proiecte | | |
| 14 | DIRECȚIA FINANȚELOR PUBLICE LOCALE | Director Executiv | | |
| | | Birou Informatică, e-Taxe | | |
| | | Serviciul Prelucrare Date și Încasări | | |
| | | Serviciul Control, Inspecție și Facilități Fiscale Persoane Fizice | | |
| | | Serviciul Control și Inspecție Fiscală Persoane Juridice | | |
| | | Serviciul Urmărire, Executare și Colectare Creanțe Fiscale Persoane Fizice | | |
| | | Serviciul Urmărire, Executare și Colectare Creanțe Fiscale Persoane Juridice | | |

| | | | |
|--|---|-------------------------------|---------------------|
| PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUZAU | PROCEDURĂ DE SISTEM | Cod: DAPL-SRPOA-03 | |
| | | Ed. 2 | Rev.0 |
| | Privind Comunicarea Internă și Externă | | Pag. 4 of 10 |

| | | | | |
|----|----------------------------|---|--|--|
| | | Serviciul Relații cu Publicul și Gestionarea Dosarelor Fiscale | | |
| | | Serviciul Financiar Contabil | | |
| | | Serviciul Buget Finanțe | | |
| 15 | DIRECȚIA POLIȚIE LOCALĂ | Director Executiv | | |

| | | | |
|---|----------------------------|-------------------------------|--------------|
| PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUZĂU | PROCEDURĂ DE SISTEM | Cod: DAPL-SRPOA-03 | |
| | | Ed. 2 | Rev.0 |
| Privind Comunicarea Internă și Externă | | Pag. 5 of 10 | |

1. SCOP

Procedura prezintă modalitatea de comunicare internă și externă în cadrul Primăriei municipiului Buzău.

2. DOMENIUL DE APLICARE

Procedura privind comunicare internă și externă se aplică în cadrul Primăriei municipiului Buzău tuturor funcționarilor publici din aparatul de specialitate al primarului municipiului Buzău, personalului contractual angajat și persoanelor fizice și juridice care intră în relații cu instituția.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

Legea nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică, republicată;

Legea nr. 544/2001 privind accesul la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare;

Hotărârea nr. 1723/2004 privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul;

Regulamentul de organizare și funcționarea al Primăriei Municipiului Buzău;

SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de management al calității. Cerințe.

4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI:

Procedură - prezentare 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 = prezentare 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 (PS) = procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul tuturor compartimentelor din cadrul institutiei;

Procedură operațională (PO) - procedură care descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente dintr-o entitate, fără aplicabilitate la nivelul întregii entități publice

| | | | |
|--|---|-------------------------------|---------------------|
| PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUZAU | PROCEDURĂ DE SISTEM | Cod: DAPL-SRPOA-03 | |
| | | Ed. 2 | Rev.0 |
| | Privind Comunicarea Internă și Externă | | Pag. 6 of 10 |

Proces de comunicare - reprezintă transmiterea informațiilor și a datelor între două părți prin intermediul mesajelor (cuvinte, expresii, cifre, date etc.) în scopul atingerii obiectivelor individuale și a celor comune instituției, precum și pentru efectuarea corecțiilor necesare în cazul apariției disfuncționalităților.

Procesele verbale - reprezintă deciziile luate cu ocazia unei ședințe și conțin: data și locul întâlnirii, persoanele participante, persoanele absente, identificarea problemelor discutate, deciziile luate și măsurile ce se impun cu menționarea persoanelor responsabile și a termenelor de realizare, număr de înregistrare.

Procesele - verbale sunt transmise persoanelor implicate.

Nota internă – reprezintă o modalitate de a comunica internă în cadrul unui compartiment sau între compartimente și este utilizată pentru transmiterea în scris a informațiilor, dispozițiilor, raportărilor, etc.

Petiție – conform reglementărilor legale, prin petiție se înțelege cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris ori prin postă electronică, pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o poate adresa autorităților și instituțiilor publice centrale și locale, serviciilor publice descentralizate ale ministerelor și ale celorlalte organe centrale, companiilor și societăților naționale, societăților comerciale de interes județean sau local, precum și regiilor autonome, denumite în continuare autorități și instituții publice (art. 2 din Ordonanța Guvernului nr. 27/2002, actualizată în 2016, privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor cu modificările ulterioare).

PC- calculator personal

5. DESCRIEREA PROCEDURII

Această procedură își propune stabilirea metodelor și a canalelor de comunicare internă și externă a primăriei Municipiului Buzău, precum și a mecanismelor pentru menținerea unui sistem optim de circulație a informațiilor. Procedura se aplică de către personalul din toate compartimentele primăriei, pentru toate tipurile de informații gestionate.

Procesul de comunicare internă și externă asigură următoarele obiective:

- realizarea scopului precum și a obiectivelor generale și specifice ale primăriei;
- dezvoltarea relațiilor între instituții/organizații;
- buna desfășurare a relațiilor ierarhice pentru îndeplinirea responsabilităților, comunicării pe verticală și îmbunătățirea performanței instituției;
- motivarea și angajarea personalului pentru participarea eficace la realizarea obiectivelor instituției.

| | | | |
|---|----------------------------|-------------------------------|--------------|
| PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUZAU | PROCEDURĂ DE SISTEM | Cod: DAPL-SRPOA-03 | |
| | | Ed. 2 | Rev.0 |
| Privind Comunicarea Internă și Externă | | Pag. 7 of 10 | |

5.1 Resurse necesare:

Resurse umane: personalul din cadrul Primăriei municipiului Buzău;

Resurse financiare: cheltuieli efectuate pentru achiziționarea materialelor consumabile; cheltuieli de logistică.

Resurse materiale: PC, imprimantă, rețea (intranet și internet), linie telefonică, rechizite etc.

5.2 Tipuri de comunicare internă

În cadrul Primăriei Municipiului Buzău sunt utilizate următoarele tipuri de comunicări interne

- **comunicare operațională** – face legătura instituției cu persoane și grupuri din interiorul ei;
- **comunicare interpersonală** – schimburi de informații între persoane;
- **comunicare descendentă** – informația circula pe canale ierarhice, de la niveluri superioare la cele inferioare ;
- **comunicare ascendentă** – sensul circulației mesajelor este de la subordonați la șefi sub formă de rapoarte, explicații, dări de seamă
- **comunicare orizontală** – are loc între persoane de același nivel ierarhic sau între persoane aflate pe nivele diferite, dar pe linii ierarhice distincte

5.3 Tipuri de comunicare – după suport

I. Comunicare verbală directă – în cadrul fiecărui nivel al instituției este încurajată comunicarea directă informală. Aceasta poate lua atât forma unor discuții într-un cadru informal, între unul sau mai mulți membri ai unei anumite structuri funcționale (departament, compartiment etc.) cât și a unor ședințe ad-hoc (neplanificate) în cazul în care numărul de persoane participante este mai mare.

În cadrul procesului de comunicare verbală directă este necesar să se asigure:

- clarificarea mesajelor (exprimare simplă, bine organizată, și ușor de urmărit)
- acuratețe (cuvintele utilizate trebuie să exprime ceea ce dorim)

O componentă importantă a comunicării verbale este „ascultarea”.

II. Comunicarea verbală indirectă – telefonică – în vederea realizării unei comunicări eficiente, atât interne cât și externe, personalul companiei are la dispoziție și accesul la rețelele de telefonie fixă și mobilă, în conformitate cu necesitățile activității desfășurate.

Pentru aceasta este necesară îndeplinirea următoarelor condiții:

- prezentarea (nume prenume/compartimentul/instituția);
- enunțarea subiectului clar;
- prezentarea informațiilor cât mai concis prin pronunțare clară a cifrelor și datelor transmise;

| | | | |
|--|---|-------------------------------|---------------------|
| PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUZAU | PROCEDURĂ DE SISTEM | Cod: DAPL-SRPOA-03 | |
| | | Ed. 2 | Rev.0 |
| | Privind Comunicarea Internă și Externă | | Pag. 8 of 10 |

- notarea numelui persoanei cu care s-a vorbit, numărul de telefon, ora și data;
- transmiterea cu promptitudine a informațiilor rezultate din convorbire tuturor factorilor implicați (cu prioritate șefului ierarhic)

III. Comunicare scrisă

a) Comunicarea internă scrisă

Activitatea primăriei municipiului Buzău generează rapoarte, adrese, procese verbale, decizii, dispoziții, note interne, programe, planuri, strategii, etc. Toate documentele generate pe suport de hârtie sunt datate și semnate de emitent și/sau șeful compartimentului.

Comunicarea scrisă în cadrul instituției este în limba română.

b) Comunicare externă scrisă

Mesajele privind comunicarea externă includ următoarele informații:

- numele emitentului (date și informații de identificare: localitate, denumire instituție, denumire compartiment emitent); acestea se precizează în antet în partea stângă, sus
- numele destinatarului (denumire, adresă și orice alte date de identificare); acesta se precizează sub antet, la mijlocul paginii;
- enunțul comunicării
- numele, funcția și semnătura celor care întocmesc, avizează și/sau aprobă, precum și semnătura conducătorului instituției.
- în partea stângă, jos se va preciza: data, inițialele persoanei care a conceput documentul/inițialele persoanei care a tehnoredactat și numărul de exemplare în care a fost întocmit.

Orice tip de mesaj privind comunicare externă este întocmit în minim două exemplare, semnat de emitent și avizat/aprobat de șeful compartimentul și conducătorul instituției. Celălalt/celelalte exemplar/exemplare se transmit prin poștă destinatarului/destinatariilor.

Corespondența prin fax respectă aceleași cerințe, însă se va păstra confirmarea de transmitere.

III. Comunicarea electronică

Principalul sistem de comunicare non-verbală în cadrul organizației îl reprezintă mesajele electronice.

| | | | |
|--|---|-------------------------------|---------------------|
| PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUZAU | PROCEDURĂ DE SISTEM | Cod: DAPL-SRPOA-03 | |
| | | Ed. 2 | Rev.0 |
| | Privind Comunicarea Internă și Externă | | Pag. 9 of 10 |

În cadrul primăriei municipiului Buzău sunt utilizate comunicări interne scrise electronic (intranet) și comunicări externe scrise electronic (internet). Fiecare utilizator al acestui sistem are o adresă de e-mail proprie.

Utilizatorii de calculatoare cu acces la intranet și internet au responsabilitatea verificării periodice (cel puțin o dată pe zi) a mesajelor primite.

Mesajele primite prin intermediul site-ului instituției sunt descărcate de Biroul Informatică, prezentate la primar și apoi răspund de transmiterea, pe aceeași cale, a răspunsurilor primite de la serviciile de specialitate (avizate în prealabil de primar).

Informarea cetățenilor cu privire la activitățile desfășurate de Municipiul Buzău se realizează și prin intermediul website-ului <https://primariabuzau.ro/>. Website-ul este actualizat permanent cu informații de interes pentru cetățeni iar în cazul în care aceștia au neclarități pot solicita informații pe email, urmând fluxul descris mai sus în prezenta procedură sau se pot adresa la ghișeul Unic din cadrul primăriei municipiului Buzău.

V. Comunicare prin intermediul aplicației Buzău City Report

Primăria Municipiului Buzău pune la dispoziția cetățenilor aplicația Buzau City Report pentru dispozitivele mobile cu sistem de operare Android sau IOS, care permite utilizatorilor să trimită către primărie sesizări referitoare la probleme și incidente remarcate pe teritoriul orașului Buzau, pe care instituția poate și trebuie să le remedieze. Cei care nu pot accesa aplicația de pe telefon, pot intra în aplicația <https://buzaucityreport.ro/> accesând meniul “Sesizări Reclamații” de pe website-ul primăriei.

Fluxul de lucru pentru transmiterea de petiții-sesizări este descris în cadrul procedurii “Procedură privind transmiterea de petiții/ sesizări”.

VI. Comunicare mass-media

Comunicarea cu mass-media este realizată de persoana autorizată și de conducerea instituției prin comunicate de presă sau evenimente de informare.

6. RESPONSABILITĂȚI:

Primar:

- asigură comunicarea către autorități și mass-media
- aplică rezoluții pe documentele ce îi sunt prezentate
- acordă audiențe

| | | | |
|---|----------------------------|-------------------------------|--------------|
| PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUZAU | PROCEDURĂ DE SISTEM | Cod: DAPL-SRPOA-03 | |
| | | Ed. 2 | Rev.0 |
| Privind Comunicarea Internă și Externă | | Pag. 10 of 10 | |

Viceprimari:

- asigură comunicarea către autorități și mass-media
- aplică rezoluții pe documentele ce au fost repartizate de către primar
- acordă audiențe

Secretar:

- asigură comunicarea către autorități
- aplică rezoluții pe corespondența instituției
- aplică rezoluții pe documentele privind activitatea Consiliului Local al municipiului Buzău
- acordă audiențe

Director executiv DAPL:

- asigură comunicarea către autorități și mass-media
- răspunde de asigurarea accesului la informațiile de interes public

Șefii de compartimente:

- răspund de întocmirea răspunsurilor și eliberarea de copii de pe documente

Funcționarii publici:

- întocmesc răspunsuri și pun la dispoziție copii de pe documentele deținute