

# PROCEDURA DE SISTEM PRIVIND COMUNICAREA

Cod: PS – 15 Ediția I, Revizia 0

Elaborat de experți anticorupție:

~2022~

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!



[www.poca.ro](http://www.poca.ro)

Municipiul Miercurea-Ciuc Serviciul juridic, contencios administrative și administrație publică locală	PROCEDURA DE SISTEM PRIVIND COMUNICAREA Cod: PS-15	Ediția 1 Nr. de ex. 3
		Revizia 0 Nr. de ex. 3
		Pagina 2 din 16
		Exemplar nr. 1

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

Nr. crt.	Elemente privind responsabilii/operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1.	Elaborat		Consilieri juridici		
1.2.	Verificat		secretar		
1.3.	Aprobat		primar		

**2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii de sistem**









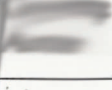





Nr. crt.	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
	1	2	3	4
2.1.	Ediția I			
2.2.	Revizia 0			
2.3.	Revizia 1			

Municipiul Miercurea-Ciuc Serviciul juridic, contencios administrative și administrație publică locală	PROCEDURA DE SISTEM PRIVIND COMUNICAREA Cod: PS-15	Ediția 1 Nr. de ex. 3
		Revizia 1 Nr. de ex. 3
		Pagina 3 din 16
		Exemplar nr. 1

**3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii sistem**

	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1.	aplicare	1	Juridic	Consilieri juridici			
3.2.	informare	1	Cabinetului primarului	Primar			
3.3.	informare	1		Viceprimar			
3.4.	informare	1		Secretar			
3.5.	informare	1		Administrator public			
3.6.	informare	1	SPCLEP	Șef birou			
3.7.	informare	1	Compartimentul resurse umane și control financiar preventiv	Consilier juridic			

<b>Municipiul Miercurea-Ciuc</b> <b>Serviciul juridic, contencios</b> <b>administrative și</b> <b>administrație publică locală</b>	<b>PROCEDURA DE SISTEM PRIVIND</b> <b>COMUNICAREA</b> <b>Cod: PS-15</b>	Ediția 1 Nr. de ex. 3
		Revizia 1 Nr. de ex. 3
		Pagina 4 din 16
		Exemplar nr. 1

3.8.	informare	1	Compartiment administrație, registratură, arhivă și monitorizarea procedurilor	Consilier		
3.9.	informare	1	Direcția de asistență socială	Director		
3.10.	informare	1	Serviciul patrimoniu și comercial	Șef serviciu		
3.11.	informare	1	Serviciul cultural, de învățământ, sport și tineret	Șef serviciu		
3.13.	informare	1	Direcția economică	Director executiv		
3.14.	informare	1	Serviciul impozite, taxe și alte venituri	Șef serviciu		
3.15.	informare	1	Direcția managementul proiectelor, achiziții publice și investiții	Director		

<b>Municipiul Miercurea-Ciuc</b> <b>Serviciul juridic, contencios</b> <b>administrative și</b> <b>administrație publică locală</b>	<b>PROCEDURA DE SISTEM PRIVIND</b> <b>COMUNICAREA</b> <b>Cod: PS-15</b>	Ediția 1 Nr. de ex. 3
		Revizia 1 Nr. de ex. 3
		Pagina 5 din 16
		Exemplar nr. 1

3.16.	informare	1	Serviciul de amenajare a teritoriului și urbanism	Șef serviciu			
3.17.	informare	1	Arhitect șef	Arhitect șef			
3.18.	informare	1	Serviciul de gospodărire, management energetic, infrastructură și transport local	Șef serviciu			
3.19.	informare	1	Compartiment audit	Auditor			
3.20.	informare	1	Compartimentul situații de urgență de deservire și pază	Consilier			
3.21.	informare	1	Alte instituții subordonate Municipiului Miercurea-Ciuc				
3.22.	evidență		Secretar				
3.23.	arhivare		Arhivă	consilier			
3.24.	alte scopuri						

<b>Municipiul Miercurea-Ciuc</b> <b>Serviciul juridic, contencios</b> <b>administrative și</b> <b>administrație publică locală</b>	<b>PROCEDURA DE SISTEM PRIVIND</b> <b>COMUNICAREA</b> <b>Cod: PS-15</b>	Ediția 1 Nr. de ex. 3
		Revizia 1 Nr. de ex. 3
		Pagina 6 din 16
		Exemplar nr. 1

#### **4. Scopul procedurii operaționale**

4.1. Prezenta procedură stabilește modalitatea optimă de comunicare în desfășurarea optimă de comunicare în desfășurarea activităților atât intern (între compartimente) cât și extern (cu cetățenii și alte părți interesate);

4.2. Accesul liber și neîngrădit al persoanei la orice informații de interes public, constituie unul din principiile fundamentale ale relațiilor dintre persoane și autorități publice;

4.3. Prezenta procedură prezintă mijloacele de comunicare aplicate de entitate în relația sa cu cetățenii, precum și cu alte entități ce colaborează cu Municipiul Miercurea-Ciuc.

#### **5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale**

5.1. Prezenta procedură se aplică de către întreg personalul U.A.T. Municipiul Miercurea-Ciuc și persoanelor fizice și juridice care intră în relații cu instituția.

#### **6. Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate**

##### **6.1. Legislație primară:**

- Ordonanța Guvernului nr. 119 privind controlul intern și controlul financiar preventiv, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informații de interes public, cu completările ulterioare;
- Legea nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică, republicată;

##### **6.2. Legislație secundară, alte documente, inclusiv reglementări interne al entității publice:**

- Regulamentul de Organizare și Funcționare al aparatului de specialitate a primarului Municipiului Miercurea-Ciuc
- Fișa postului aferentă fiecărui post implicat în furnizarea de date.
- Dispoziția pentru numirea Comisiei de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a dezvoltării sistemului de control managerial.
- Regulament de organizare și de lucru al Comisiei pentru monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a dezvoltării sistemului de control managerial al *Municipiului Miercurea-Ciuc*

Municipiul Miercurea-Ciuc Serviciul juridic, contencios administrative și administrație publică locală	PROCEDURA DE SISTEM PRIVIND COMUNICAREA Cod: PS-15	Ediția 1 Nr. de ex. 3
		Revizia 1 Nr. de ex. 3
		Pagina 7 din 16
		Exemplar nr. 1

## 6.2. Legislație secundară, alte documente, inclusiv reglementări interne al entității publice:

- Regulamentul de Organizare și Funcționare al aparatului de specialitate a primarului Municipiului Miercurea-Ciuc
- Fișa postului aferentă fiecărui post implicat în furnizarea de date.
- Dispoziția pentru numirea Comisiei de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a dezvoltării sistemului de control managerial.
- Regulament de organizare și de lucru al Comisiei pentru monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a dezvoltării sistemului de control managerial al *Municipiului Miercurea-Ciuc*

## 7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională

### 7.1. Definiții ale termenilor:

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Procedura	Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regurilor de aplicat în vederea realizării activității, cu privire la aspectul procesual PS(procedură de sistem) = procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul tuturor compartimentelor/structurilor dintr-o entitate publică; PO(procedură operațională) = procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente dintr-o entitate publică.
2.	Compartiment	Direcție/serviciu/birou/compartiment
3.	Conducătorul compartimentului	Director executiv/șef serviciu/șef birou
4.	Comisie	Comisia de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a dezvoltării sistemului de control managerial
5.	Controlul intern managerial	Ansamblul formelor de control exercitate la nivelul entității publice, inclusiv auditul intern, stabilite de conducere în concordanță cu obiectivele acesteia și cu reglementările legale, în vederea asigurării administrării fondurilor în mod economic, eficient și eficace; acesta include, de asemenea, structurile organizatorice, metodele și procedurile. Sintagma „control intern managerial” subliniază responsabilitatea tuturor proceselor interne desfășurate pentru realizarea obiectivelor generale și a celor specifice.
6.	Analiză	Activitate de a determina potrivirea, adecvarea și eficacitatea subiectului în cauză, în ceea ce privește îndeplinirea obiectivelor stabilite
7.	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

<b>Municipiul Miercurea-Ciuc</b> <b>Serviciul juridic, contencios</b> <b>administrative și</b> <b>administrație publică locală</b>	<b>PROCEDURA DE SISTEM PRIVIND</b> <b>COMUNICAREA</b> <b>Cod: PS-15</b>	Ediția 1 Nr. de ex. 3
		Revizia 1 Nr. de ex. 3
		Pagina 8 din 16
		Exemplar nr. 1

<b>Nr. crt.</b>	<b>Termenul</b>	<b>Definiția și/sau dacă este cazul, actul care definește termenul</b>
8.	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
9.	Notă internă	Reprezintă o modalitate de comunicare internă în cadrul unui compartiment sau între compartimente și este utilizată pentru transmiterea în scris a informațiilor, dispozițiilor, raportărilor etc.
10.	Petiție	Conform reglementărilor legale prin petiție se înțelege cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulate în scris ori prin poștă 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 comerciale de interes județean sau local, precum și regiilor autonome, denumite în continuare autorități și instituții publice
11.	PC	Calculator personal

## 7.2. Abrevieri:

1. P.S – Procedură de sistem
2. E – Elaborare
3. V – Verificare
4. A – Aprobare
5. Ap. - Aplicare
6. Ah. – Arhivare
7. RU – Personal Responsabil Resurse Umane
8. CIM -Control Intern Managerial



Municipiul Miercurea-Ciuc Serviciul juridic, contencios administrative și administrație publică locală	PROCEDURA DE SISTEM PRIVIND COMUNICAREA Cod: PS-15	Ediția 1 Nr. de ex. 3
		Revizia 1 Nr. de ex. 3
		Pagina 9 din 16
		Exemplar nr. 1

## **8. Descrierea procedurii de sistem**

### **8.1 Generalități:**

Această procedură își propune stabilirea metodelor și a canalelor de comunicare internă și externă a primăriei Municipiului Miercurea-Ciuc, 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 instrumente:

- 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.

### **8.2 Documente utilizate**

8.2.1. Lista documentelor și conținutul acestora:

- Chestionar pentru evaluarea satisfacției cetățeanului;
- Registrul de reclamații;
- Model notă telefonică;
- Registrul note telefonice;
- Registrul de evidență a cererilor/solicitărilor;
- Registrul de evidență a petițiilor/contestațiilor.

8.2.2. Circuitul documentelor:

Personalul delegat cu atribuții de secretariat și de relații cu publicul intermediază fluxul de informații înspre și dinspre instituție.

### **8.3. Resurse necesare**

8.3.1. Resurse materiale

- Compartimente, birouri, servicii, secretariat, cabinete, cu dotarea aferentă, conform organigramei aplicabile;
- Birotică, aparatură și echipamente specifice;
- Rețea internet;
- Telefoane, fax-uri pentru legături operative cu alte compartimente și cu structuri din afara instituției;
- 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.

Municipiul Miercurea-Ciuc Serviciul juridic, contencios administrative și administrație publică locală	PROCEDURA DE SISTEM PRIVIND COMUNICAREA Cod: PS-15	Ediția 1 Nr. de ex. 3
		Revizia 1 Nr. de ex. 3
		Pagina 10 din 16
		Exemplar nr. 1

### 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 – clasic sau electronic.

În cadrul Primăriei, comunicare internă este asigurată prin:

- ședințe;
- organizare de întâlniri în grupuri;
- poșta electronică;
- afișări.

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.

#### Oblice:

-informațiile circulă între posturi(funcții) aflate pe niveluri ierarhice diferite, între care nu există relații de subordonare în scopul derulării unor activități comune.

Responsabilitățile privind utilizarea uneia din formele de omunicare, orală sau scrisă, revin atât conducerii primăriei cât și personalului executant.

În cadrul comunicării verbale, de regulă, se transmit informații referitoare la întocmirea unor documente, revizia acestora, opinii referitoare la calitate și la modul de satisfacere a nevoilor cetățenilor etc.

### 8.4.3 Tipuri de comunicare – după suport

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

Municipiul Miercurea-Ciuc Serviciul juridic, contencios administrative și administrație publică locală	PROCEDURA DE SISTEM PRIVIND COMUNICAREA Cod: PS-15	Ediția 1 Nr. de ex. 3
		Revizia 1 Nr. de ex. 3
		Pagina 11 din 16
		Exemplar nr. 1

**II. Comunicarea verbală indirectă – telefonică** – în vederea realizării unei comunicări eficiente, atât interne cât și externe, personalul instituției 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
- 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. Comunicarea scrisă

#### a) Comunicarea internă scrisă

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

Comunicarea scrisă în cadrul instituției este în limba română și/sau în limba maghiară.

#### b) Comunicarea externă

Comunicarea publică reprezintă forma de comunicare ce însoțește activitatea primăriei în vederea satisfacerii interesului general. Mesajele transmise cuprind informații de utilitate publică. Prin comunicarea publică se urmărește să se facă cunoscut cetățenilor modul de funcționare și atribuțiile acestei instituții, legalitatea și oportunitatea deciziilor adoptate. Totodată, prin comunicarea publică se urmărește cunoașterea nevoilor și dorințelor populației pentru ca instituțiile publice, prin rolul și atribuțiile pe care dețin, să vină în întâmpinarea acestora, realizând astfel un interes general.

Cetățeanul trebuie să fie informat cu privire la existența și modul de funcționare a serviciilor publice, trebuie ascultat când își exprimă nemulțumirea, trebuie să fie luate în considerare dorințele și nevoile.

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

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

Municipiul Miercurea-Ciuc Serviciul juridic, contencios administrative și administrație publică locală	PROCEDURA DE SISTEM PRIVIND COMUNICAREA Cod: PS-15	Ediția 1 Nr. de ex. 3
		Revizia 1 Nr. de ex. 3
		Pagina 12 din 16
		Exemplar nr. 1

reprezentanții oricăror asociații civice, sindicale sau patronale care manifestă interes pentru domeniile de interes public supuse dezbaterii. Astfel, se încearcă să se aplice regula transparenței, cu excepția intervenției unor situații excepționale, când actul normativ este adoptat în procedură de urgență.

Anunțurile referitoare la elaborarea actelor normative sunt afișate la sediul instituției, publicate pe pagina proprie de internet și sunt transmise către mass-media locală.

Comunicare în scris se bazează pe concăperea și transmiterea mesajului. În funcție de sursa ei de proveniență, comunicarea scrisă apare sub forma corespondenței. Corespondența externă este reprezentată de documentele care sunt emise de compartimentele unei instituții către un destinatar din afara acesteia, sau de acele documente care provin din exterior de la alte persoane fizice sau juridice.

Dintre formele de comunicare în scris cu mediul extern putem enumera:

- Notele de informare – utilizate numai atunci când ele au ca destinatar un foc ierarhic superior
- Scrisoarea însoțitoare de acte – este considerată a fi cea mai clasică formă de corespondență.

Astfel pot fi trimise acte:

- Periodic – în cazul în care există un act normativ din care reiese obligativitatea
- La cererea unui organ ierarhic superior sau a unui alt organ al administrației de stat
- Raportul – poate fi utilizat în exterior pe cale ierarhică, de la nivel inferior spre nivelul superior.

Se prezintă sub formă scrisă și nu necesită în mod obligatoriu răspuns sau aprobare. Cerința majoră, pentru a se asigura eficiența rapoartelor, este de a le prezenta într-o formă clară, cu conținut edificator, bazat pe cunoașterea temeinică a problemei, cu concluzii convingătoare, argumentate.

- Petițiile – reprezintă un element exclusiv al corespondenței externe și sunt cererile petenților (persoane fizice sau juridice) adresate administrației pentru a face sau a nu face un anumit lucru, pentru a emite un act administrativ.

În Legea Administrației Publice se prevede obligația administrației de a răspunde în termen de 30 de zile la petiții, indiferent dacă răspunsul este negativ sau afirmativ.

În procesul comunicării, relația funcționar public-cetățeni constituie substanța a actului de administrație publică. Unitățile comunicaționale, respective funcționarul public (ca emitator) și cetățeanul (ca receptor de mesaje) au obiective clare: emitatorul își propune să informeze, să convingă, să îndrume, să capteze interesul, să fie eficient, iar receptorul se va strădui să fie atent, să înțeleagă, să rețină.

Comunicarea cu cetățenii se realizează prin: expuneri, activități de informare, dezbateri, sesiuni de comunicări, programe de investigare, activități cu caracter cultural-educativ, participare la și dinspre structurile de conducere și de specialitate ale instituțiilor de administrație publică.

## VI. Comunicarea electronică

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

În cadrul primăriei municipiului Miercurea-Ciuc 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)

<b>Municipiul Miercurea-Ciuc</b> <b>Serviciul juridic, contencios</b> <b>administrative și</b> <b>administrație publică locală</b>	<b>PROCEDURA DE SISTEM PRIVIND</b> <b>COMUNICAREA</b> <b>Cod: PS-15</b>	Ediția 1 Nr. de ex. 3
		Revizia 1 Nr. de ex. 3
		Pagina 13 din 16
		Exemplar nr. 1

Informarea cetățenilor cu privire la activitățile desfășurate de Municipiul Miercurea-Ciuc se realizează și prin intermediul websit-ului [www.szereda.ro](http://www.szereda.ro). Website-ul este actualizat permanent cu informații de interes pentru cetățeni, iar în cazul în care aceștia au neclarități pot solicita informații prin email, urmând fluxul descris mai sus în prezenta procedură sau se pot adresa la Biroul de înregistrură.

#### **V. Comunicare mass-media**

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

#### **9. Responsabilități**

##### **Primar:**

- Asigură comunicarea către autorități și mass-media
- Aplică rezoluții de documente ce îl sunt prezentate
- Acordă audiențe

##### **Viceprimari:**

- Asigură comunicarea către autorități și mass-media
- Aplică rezoluții pe documente ce au fost repartizate de către primar
- Acordă audiențe

##### **Secretarul general:**

- Asigură comunicarea către autorități
- Aplică rezoluții pe corespondența instituției
- Aplică rezoluții pe documentele privind activitatea Consiliului Local al municipiului Miercurea-Ciuc
- Acordă audiențe

##### **Serviciul cultural, de învățământ, sport și tineret:**

- Acordă comunicarea către mass-media

##### **Responsabilul cu implementarea Legii 544/2001:**

- Răspunde de asigurarea accesul la informațiile de interes public

##### **Șefii de compartimente:**

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

##### **Angajații aparatului de specialitate a primarului :**

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

Municipiul Miercurea-Ciuc Serviciul juridic, contencios administrative și administrație publică locală	PROCEDURA DE SISTEM PRIVIND COMUNICAREA Cod: PS-15	Ediția 1 Nr. de ex. 3
		Revizia 1 Nr. de ex. 3
		Pagina 14 din 16
		Exemplar nr. 1

## 10. Anexe

### 10.1. Anexa 1 -Registru de Reclamații

Nr. crt.	Data reclamației (răspuns în scris)	Reclamant	Problema semnalată	Acțiune efectuată (corecție și acțiune corectivă)	Data inițierii acțiunii	Responsabil

### 10.2. Anexa 2 -Formular Notă telefonică

**Primăria Municipiului Miercurea-Ciuc**  
Notă telefonică nr. ...., din .....

Pentru.....  
Numele solicitantului.....  
Numele, adresa și numărul de telefon/fax al firmei.....

A telefonat..... va reveni.....dorește.....  
Vă rog să sunați....., va trece pe aici.....problema urgentă.

Conținutul mesajului

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Data.....,ora.....  
Cine transmite.....  
Cine primește.....

Municipiul Miercurea-Ciuc Municipiul Miercurea-Ciuc Serviciul juridic, contencios administrative și administrație publică locală	PROCEDURA DE SISTEM PRIVIND COMUNICAREA Cod: PS-15	Ediția 1 Nr. de ex. 3
		Revizia 1 Nr. de ex. 3
		Pagina 15 din 16
		Exemplar nr. 1

### 10.3. Anexa 3 – Regstru note telefonice

#### Regstru note telefonice

Nr. crt.	Număr înregistrare	Data Notei telefonice	Persoana care operează înregistrarea	Emitent	Destinatar	Observații

### 10.4. Anexa 4 – Registrul de evidență a cererilor/solicitărilor

#### Registrul de evidență a cererilor/solicitărilor

Nr. crt.	Data intrării documentului	Indicele documentului	Correspondent	Rezoluția pt executare	Confirmarea de primire a documentului	Termen de executare	Confirmarea de restituire a documentului

Întocmit.....  
Data.....  
Semnătura.....

Aprobat,

### 10.5 Anexa 5 – Registrul de evidență a petițiilor/contestațiilor

#### Registrul de evidență a petițiilor/contestațiilor

Nr. crt.	Data intrării documentului	Indicele documentului	Correspondent	Rezoluția pt executare	Confirmarea de primire a documentului	Termen de executare	Confirmareade restituire a documnetului

Întocmit.....  
Data.....  
Semnătura.....

Aprobat,

Municipiul Miercurea-Ciuc Municipiul Miercurea-Ciuc Serviciul juridic, contencios administrative și administrație publică locală	PROCEDURA DE SISTEM PRIVIND COMUNICAREA Cod: PS-15	Ediția 1 Nr. de ex. 3
		Revizia 1 Nr. de ex. 3
		Pagina 16 din 16
		Exemplar nr. 1

## 11. Cuprins

Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
	Coperta	1
1.	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	2
2.	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale	2
3.	Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale	3-5
4.	Scopul procedurii operaționale	6
5.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	6
6.	Documentele de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate	6-7
7.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	7-8
8.	Descrierea procedurii operaționale	9-13
9.	Responsabilități	13
10.	Anexe	14-15
11.	Cuprins	16

Contrasemnează

Primar