
 <p>Primăria Comunei Vama Buzăului</p>	<p>PROCEDURA DE SISTEM</p> <p><b>COMUNICAREA</b></p> <p><b>COD: PS-09</b></p>	<p>Editia : 1</p>
		<p>Revizia : 0</p>
		<p>Pagina : 1 din 10</p>

## COMUNICAREA

**COD: PS-09**


Exemplar nr:

	<b>Elaborat</b>	<b>Verificat</b>	<b>Aprobat</b>
Nume :	Burlac Elena Rodica	Găitan Adrian Constantin	Chirilaș Tiberiu Nicolae
Funcția :	Funcționar arhivar	Secretar	Primar
Data :	22.04.2013	23.04.2013	24.04.2013
Semnătura :			

 <p>Primăria Comunei Vama Buzăului</p>	<p>PROCEDURA DE SISTEM</p> <p><b>COMUNICAREA</b></p> <p><b>COD: PS-09</b></p>	Ediția : 1
		Revizia : 0
		Pagina : 2 din 10


### LISTA DE DIFUZARE

Exemplar numărul:	Nume și prenume	Funcția	Semnătura și data de primire și retragere	
			A reviziei / ediției aplicabile	A reviziei / ediției retrase
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

 <p>Primăria Comunei Vama Buzăului</p>	<b>PROCEDURA DE SISTEM</b>  <b>COMUNICAREA</b>  <b>COD: PS-09</b>	Editia : 1
		Revizia : 0
		Pagina : 3 din 10


### INDICATORUL EDIȚIILOR ȘI REVIZIILOR

Ediția:	Revizia:	Data aplicării :	Nr. Capitol/ subcapitol revizuit	Pagina revizuită	Capitol / Subcapitol :		
					Modificat	Adăugat	Suprimat

 <p>Primăria Comunei Vama Buzăului</p>	<p>PROCEDURA DE SISTEM</p> <p><b>COMUNICAREA</b></p> <p><b>COD: PS-09</b></p>	<p>Editia : 1</p>
		<p>Revizia : 0</p>
		<p>Pagina : 4 din 10</p>

## CUPRINS

Capitol	Denumire
0	Cuprins
1	Scop
2	Domeniu de aplicare
3	Documente de referință
4	Definiții și abrevieri
5	Descriere procedură
6	Responsabilități
7	Înregistrări și anexe

 <p>Primăria Comunei Vama Buzăului</p>	<p>PROCEDURA DE SISTEM</p> <p><b>COMUNICAREA</b></p> <p><b>COD: PS-09</b></p>	Editia : 1
		Revizia : 0
		Pagina : 5 din 10

## 1 SCOP

Procedura prezintă procesul de comunicare internă și externă din cadrul Primăriei Comunei Vama Buzăului.

## 2 DOMENIUL DE APLICARE

Procedura se aplică în cadrul Primăriei Comunei Vama Buzăului, tuturor angajaților, indiferent de nivelul ierarhic, cetățenilor, precum și altor părți interesate.

## 3 DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- Legea nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informații de interes public, cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărârea Guvernului nr. 123/2002 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informații de interes public;
- Hotărârea Guvernului nr. 1723/2004 privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul;
- Legea nr. 202/2002 privind egalitatea de șanse și tratament între femei și bărbați;
- Regulamentul de organizare și funcționare a Primăriei Comunei Vama Buzăului;
- PS-01 Controlul documentelor;
- PS-02 Controlul înregistrărilor.

## 4 DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

Prezenta procedură folosește termenii definiți conform SR EN ISO 9000:2006-“Sisteme de management al calității.Principii fundamentale și vocabular”.

PS: procedură de sistem.

PF/PJ: persoană fizică/persoană juridică.

## 5. DESCRIERE PROCEDURA


### 5.1 Generalități

În cadrul Primăriei Comunei Vama Buzăului sunt implementate și menținute procese specifice de comunicare internă și externă pentru realizarea obiectivelor generale și specifice ale organizației și îmbunătățirea performanței organizației.

Procesul de comunicare reprezintă transmiterea informațiilor și datelor de la o persoană la alta prin intermediul mesajelor (cuvinte, expresii, cifre, date, etc.) în scopul înțelegerii și atingerii obiectivelor individuale și a celor comune organizației, precum și pentru efectuarea corecțiilor necesare în cazul apariției neconformităților.

Procesul de comunicare internă și externă asigură următoarele:

- realizarea scopului precum și a obiectivelor generale și specifice ale organizației;

 <p>Primăria Comunei Vama Buzăului</p>	<p>PROCEDURA DE SISTEM</p> <p><b>COMUNICAREA</b></p> <p><b>COD: PS-09</b></p>	<p>Editia : 1</p>
		<p>Revizia : 0</p>
		<p>Pagina : 6 din 10</p>

- dezvoltarea relațiilor între organizații/ compartimente/ sectoare;
- relații șef-subordonați care încurajează îndeplinirea responsabilităților, comunicării verticale și îmbunătățirii performanței organizației;
- motivarea și angajarea personalului pentru participarea eficace la realizarea obiectivelor Primăriei.

## 5.2 Resurse necesare

**5.2.1 Resurse materiale:** mobilier, PC, acces la baza de date, rețea, imprimantă, linie telefonică, rechizite curente.

**5.2.2 Resurse umane:** personalul din cadrul Primăriei comunei Vama Buzăului cu sarcini de serviciu stabilite în acest sens.

**5.2.3 Resurse financiare:** cota parte din cheltuielile generale ale Primăriei comunei Vama Buzăului în vederea achiziționării materialelor consumabile necesare acestei activități și asigurării serviciilor de întreținere a logisticii.

## 5.3 Tipuri de comunicare internă

În cadrul instituției sunt utilizate următoarele tipuri de comunica internă:

- Comunicare operațională – face legătura organizației cu oameni și grupuri din interiorul ei (din alte compartimente ale Primăriei Comunei Vama Buzăului);
- Comunicare interpersonală – schimburi de informații între oameni;
- Comunicare descendentă – informația circulă pe canale ierarhice, de la niveluri superioare ale managementului la cele inferioare, de la șefi la subordonați;
- Comunicare ascendentă – sensul circulației mesajelor este de la subordonați la șefi, luând forma unui feed-back sau unui raport;
- Comunicare orizontală – are loc între persoane de pe același nivel ierarhic sau între persoane aflate pe nivele diferite, dar pe linii ierarhice distincte.

## 5.4 Tipuri de comunicare – după suport:


- Comunicare verbală directă** - Pentru o mai bună eficiență a comunicării este necesar să se asigure:
  - clarificarea mesajelor (exprimare simplă, bine organizată și ușor de urmărit);
  - acuratețe (cuvintele utilizate trebuie să exprime ceea ce dorim să transmitem);
  - sinceritate (naturalețe în exprimare).

O componentă importantă a comunicării verbale este “Ascultarea”.

- Comunicarea verbală indirectă - Telefonică**

La comunicarea telefonică se impun următoarele reguli :

- după salut, prezentați-vă (nume și prenume/ compartimentul/ organizația) și spuneti numele persoanei cu care doriți să vorbiți;

 <p>Primăria Comunei Vama Buzăului</p>	<p>PROCEDURA DE SISTEM</p> <p><b>COMUNICAREA</b></p> <p><b>COD: PS-09</b></p>	<p>Editia : 1</p>
		<p>Revizia : 0</p>
		<p>Pagina : 7 din 10</p>

- fiți concis;
- enunțați subiectul – cererea clar;
- pronunțați clar numele și cifrele;
- luați notițe, scrieți numele persoanei cu care vorbiți, inclusiv numărul de telefon, ora și data;
- informați cu promptitudine despre rezultatele convorbirii pe oricine este implicat în problema abordată.

### c. Comunicare scrisă

#### Comunicarea internă scrisă

Majoritatea proceselor și activităților din Primăria Comunei Vama Buzăului, generează rapoarte, adrese, procese verbale, decizii, dispoziții de serviciu, note interne, programe, planuri, acțiuni corective/ preventive, etc. Înregistrările pentru acest tip de comunicare sunt datate și semnate de emitent și /sau șeful compartimentului.

Comunicarea scrisă în cadrul Primăriei Comunei Vama Buzăului este în limba română.

**Procesele verbale** - reprezintă comunicarea deciziilor luate cu ocazia unei ședințe și conțin:

- data ora și locul întâlnirii;
- cine participă și cine absentează;
- identificarea problemelor discutate;
- deciziile luate și acțiunile ce se impun, când și de către cine;
- numărul curent pentru fiecare proces verbal.

Procesele verbale sunt transmise la toate persoanele care au participat la întâlnire.


**Nota internă** - reprezintă o modalitate de comunicare internă într-un compartiment și este utilizată pentru transmiterea de informații, dispoziții, raportări, etc.

### d. Comunicarea externă scrisă – scrisori, faxuri

Mesajele privind comunicarea externă scrisă includ următoarele:

- numele emitentului (date și informații pentru identificare);
- numele destinatarului (date și informații pentru identificare);
- data;
- enunțul comunicării;
- numele, funcția și semnătura celor care întocmesc, avizează și/sau aprobă .

Orice tip de mesaj privind comunicarea externă este făcut în minim două exemplare, semnat de emitent și avizat/aprobat de șeful compartimentului. Un exemplar semnat și aprobat se arhivează de către compartimentul emitent și celălalt/ celelalte sunt transmise, prin poștă, destinatarului/ destinatarilor.

 <p>Primăria Comunei Vama Buzăului</p>	<b>PROCEDURA DE SISTEM</b>  <b>COMUNICAREA</b>  <b>COD: PS-09</b>	Editia : 1
		Revizia : 0
		Pagina : 8 din 10

Correspondența prin FAX respecta aceleași cerințe, însă se va păstra confirmarea de transmitere generată de aparat. Faxurile primite nu se păstrează sub această formă (pe hârtie termosensibilă). Se fac copii și se păstrează. Faxul se elimină.

#### e. Comunicarea scrisă – electronic (e-mail)

În cadrul Primăriei Comunei Vama Buzăului sunt utilizate comunicări interne scrise electronic (intranet) și comunicări externe scrise electronic (internet).

Fiecare utilizator al acestui sistem de comunicare are o adresă de e-mail proprie.

Toate comunicările sunt păstrate și arhivate pe suport electronic, magnetic sau hârtie (după caz) în conformitate cu prevederile procedurii PS-02 „Controlul înregistrărilor”.

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

#### f. Comunicarea mass-media

Comunicarea mass-media în cadrul Primăriei Comunei Vama Buzăului este realizată, de o persoană autorizată, prin prezentarea informațiilor specifice prin intermediul broșurilor specializate, publicațiilor locale, afișaj.


### 5.5 Comunicarea externă

Comunicarea externă se referă la asigurarea transparenței decizionale, la liberul acces la informații publice și la acordarea de audiențe de către reprezentanții Primăriei.

#### 5.5.1 TRANSPARENȚA DECIZIONALĂ ȘI LIBERUL ACCES LA INFORMAȚII DE INTERES PUBLIC

Denumire activitate	Intrări		Răspunde	Colaborează	Informează	Înregistrări
	De la cine ?	Ce ?				
Preluare și înregistrare solicitare	PF/PJ	Solicitare	Secretar	---	---	Registrul înregistrare solicitări acces la informații de interes public
Predare mapă solicitări Primarului	S	Mapă solicitări	S	Primar	---	---
Rezoluție primar	Primar	Rezoluție	Primar	---	S	Rezoluție primar
Întocmire răspuns sau eliberare copii de pe documente	S	Răspuns Copii de pe documente	S	---	Primar	Adresă înaintare răspuns sau copii de pe documente
Expediere răspuns sau copii de pe documente	S	Răspuns sau copii de pe documente	S	---	---	Registrul înregistrare solicitări acces la informații de interes public




 <p>Primăria Comunei Vama Buzăului</p>	<b>PROCEDURA DE SISTEM</b>  <b>COMUNICAREA</b>  <b>COD: PS-09</b>	Editia : 1
		Revizia : 0
		Pagina : 9 din 10

## 5.5.2 AUDIENȚE

Denumire activitate	Intrări		Răspunde	Colaborează	Infor- mea- ză	Înregistrări
	De la cine ?	Ce ?				
Stabilire orar audiențe	---	---	Primar	---	---	Dispoziție de primar
Programare audiențe	PF	Solicitare audiență	Funcționar arhivar	---	---	Registrul de audiențe
Audiență	---	---	Primar Viceprimar Secretar	Compartiment de specialitate	---	---

## 6 RESPONSABILITĂȚI

ACTIVITĂȚI	RESPONSABILITĂȚI			
	P	VP/S	RP	PI
Comunicare către autoritati, mass-media	X	X		
Aprobare comunicate către autorități, mass-media	X			
Preluare și înregistrare solicitare			X	
Predare mapă solicitări primarului			X	
Rezoluție primar	X			
Întocmire răspuns sau eliberare copii de pe documente				X
Expediere răspuns sau copii de pe documente			X	
Stabilirea orar audiențe	X			
Programare audiențe			X	
Audiență	X	X		
<b>LEGENDA:</b>				
	<b>P</b>	– Primar		
	<b>VP/S</b>	– Viceprimar/Secretar		
	<b>RP</b>	– reponsabil proces: funcționar arhivar		
	<b>PI</b>	– personalul instituției		

 <p>Primăria Comunei Vama Buzăului</p>	<b>PROCEDURA DE SISTEM</b>  <b>COMUNICAREA</b>  <b>COD: PS-09</b>	Ediția : 1
		Revizia : 0
		Pagina : 10 din 10

## 7 ÎNREGISTRĂRI ȘI ANEXE

Nr. Crt.	Denumire înregistrare	Cod	Elaborator	Aprobă	Nr.exemplare	Difuzat:	Durata de păstrare (ani)	Loc de păstrare	Durata de arhivare (ani)
1	Registrul înregistrare solicitări acces la informații de interes public	-	S	-	1	Secretar	1	Secretar	Cf.legii
2	Dispoziție de primar	-	S	P	5	RP, P, S, Prefectură	1	Secretar	Cf.legii
3	Adresă înaintare răspuns sau copii de pe documente	-	S	P	2	S, Solicitant	1	Secretar	Cf.legii
4	Registrul de audiențe	-	RP	-	1	Registratură	1	Registratură	Cf.legii