



Nr. 512/18.01.2023



STRATEGIA DE COMUNICARE A INSPECTORATULUI ȘCOLAR JUDEȚEAN TULCEA

CONTEXT LEGISLATIV

Legea nr. 544 din 12 octombrie 2001 (*actualizată*) privind Liberul acces la informațiile de interes public
HG nr. 123 din 7 februarie 2002 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public

PREAMBUL

Inspectoratului Școlar Județean Tulcea asigură accesul la informațiile de interes public, din oficiu sau la cerere, în condițiile legii.

Informațiile de interes public care se comunică din oficiu, conform legii, vor fi prezentate într-o formă accesibilă, standardizată și concisă.

Realizarea principalelor atribuții ale Inspectoratului Școlar Județean Tulcea în condiții de maximă eficiență se află în strânsă legătură cu activitatea de comunicare, fie ea internă, externă sau internațională.

Procesul de comunicare în cadrul Inspectoratului Școlar Județean Tulcea se dorește a fi un ansamblu complex de obiective, instrumente și canale de transmitere a informației. Acest proces presupune atât transmiterea ordinelor, informației la o structură de decizie (persoanele investite cu responsabilitatea de a lua decizii), cât și transmiterea deciziilor luate de la acest centru în compartimentele instituției.

Prin intermediul strategiei, canalele și instrumentele de comunicare folosite până la acest moment vor fi reevaluate și îmbunătățite. De asemenea, strategia prezintă obiective sau instrumente prin care comunicarea la nivel intern, extern sau internațional va fi realizată.

Implementarea direcțiilor strategice reliefate în Strategia de comunicare a Inspectoratului Școlar Județean Tulcea va beneficia de un sistem eficient de evaluare a efectelor comunicării pe toate palierele.

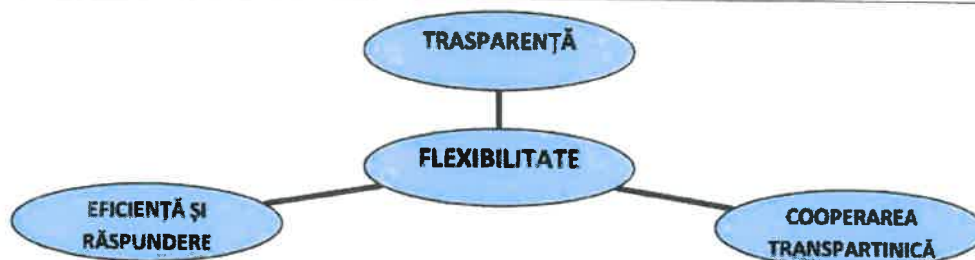
Principii generale de acțiune

- capacitatea de a răspunde într-un timp adecvat la semnalele venite atât din mediul extern, cât și din cel intern;

- capacitatea de a furniza informații complete, obiective și corecte despre activitățile desfășurate;

- utilizarea optimă a resurselor în vederea atingerii impactului maxim;

- abordarea relațiilor cu instituțiile statului într-o manieră imparțială, democratică.

**SCOPUL STRATEGIEI DE COMUNICARE:**

Strategia își propune să identifice și să dezvolte un mesaj coerent, specializat pe fiecare din componentele vizate (internă, externă și internațională), diseminat publicului într-un timp adecvat.

În cadrul instituției se poate vorbi de două dimensiuni ale comunicării: internă și externă, corelate și interdependente, integrate în strategia de comunicare a acesteia.

Strategia comunicării face parte din strategia organizației și este sarcina conducerii instituției să dezvolte și să aplice în practică o gândire strategică în legătură cu procesul de comunicare prin care se urmărește asigurarea unui climat optim, necesar pentru buna desfășurare a muncii, elaborarea de tehnici pentru punerea în practică a strategiei schimbării și pentru creșterea performanței, emiterea unei imagini pozitive în fața partenerilor.

Strategia de comunicare trebuie să fie coerentă, să existe o unitate între comunicarea internă și cea externă. De asemenea, trebuie să se aibă mereu în vedere necesitatea unei legături indisolubile cu strategia de ansamblu a Inspectoratului Școlar Județean Tulcea. Numai în aceste condiții se poate vorbi de o comunicare eficientă, capabilă să creeze imaginea dorită. Strategia comunicării sprijină implementarea strategiei organizației armonizând și asigurând adaptarea cu succes a organizației la mediul ei de funcționare, având ca scop:

- îmbunătățirea capacității instituției de a comunica cu publicul și mass-media;
- stabilirea unor reguli și proceduri cu scopul de a eficientiza comunicarea și de a preveni difuzarea unor informații contradictorii;
- furnizarea cadrului pentru dezvoltarea parteneriatelor și pentru asigurarea resurselor necesare comunicării eficiente;
- delimitarea responsabilităților privind comunicarea.

În plan intern (la nivelul angajaților):

- dezvoltarea unei culturi organizaționale solide;
- creșterea gradului de colaborare între angajații Inspectoratului Școlar Județean Tulcea;
- diseminarea în randurile angajaților a informațiilor ce au legatură cu activitatea Inspectoratului Școlar Județean Tulcea;

În plan extern (în relațiile cu alte instituții, mass-media, societate civilă, asociații profesionale, persoane etc.):

- îmbunătățirea informării publice cu privire la accesul la informațiile de interes public;
- asigurarea transparenței prin publicarea și transmiterea mesajelor sau a informațiilor de interes public în timp util;
- înțelegerea corectă de către cetățeni a obiectului de activitate al Inspectoratului Școlar Județean Tulcea și modalitățile de realizare a acestuia;
- creșterea gradului de încredere a opiniei publice în activitatea Inspectoratului Școlar Județean Tulcea.

În plan internațional:

- continuarea furnizării de materiale de promovare a activității desfășurate de Inspectoratului Școlar Județean Tulcea către factorii externi;
- menținerea relațiilor de colaborare în materie de bune practici cu instituții cu rol în asigurarea funcțiilor publice în condiții de integritate și transparență, din mediul internațional.

Elementele strategiei de comunicare

Componentele strategiei de comunicare sunt:

- imaginea și identitatea;
- publicitatea și mijloacele de difuzare a publicității;
- relațiile cu mass-media;



4. comunicările de marketing;
5. comunicările financiare;
6. comunicarea cu angajații;
7. relațiile cu comunitatea;
8. acțiunile filantropice;
9. relațiile cu guvernarea;
10. comunicarea în situații de criză.

Întreaga strategie de comunicare gravitează în jurul imaginii și identității instituției, precum și .
Principalele atribuții ale structurii de informare și comunicare sunt:

- a) să răspundă la întrebările generale ale publicului;
- b) să ofere detalii în legătură cu deciziile și măsurile luate și cu punctul de vedere al autorităților;
- c) să transmită solicitările venite din partea publicului, spre rezolvare, echipei de management;
- d) să fie pregătită să producă materiale cu mesaje pentru diverse tipuri de public;
- e) să ofere jurnaliștilor documentele importante - imagini, texte, filme, grafice, declarații, statistici, informații detaliate;

Fiecare autoritate sau instituție publică are obligația să comunice din oficiu următoarele informații de interes public:

- a) actele normative care reglementează organizarea și funcționarea autorității sau instituției publice;
- b) structura organizatorică, atribuțiile departamentelor, programul de funcționare, programul de audiențe al autorității sau instituției publice;
- c) numele și prenumele persoanelor din conducerea autorității sau a instituției publice și ale funcționarului responsabil cu difuzarea informațiilor publice;
- d) coordonatele de contact ale autorității sau instituției publice, respectiv: denumirea, sediul, numerele de telefon, fax, adresa de e-mail și adresa paginii de Internet;
- e) sursele financiare, bugetul și bilanțul contabil;
- f) programele și strategiile proprii;
- g) lista cuprinzând documentele de interes public;
- h) lista cuprinzând categoriile de documente produse și/sau gestionate, potrivit legii;
- i) modalitățile de contestare a deciziei autorității sau a instituției publice în situația în care persoana se considera vătămată în privința dreptului de acces la informațiile de interes public solicitate.

Accesul la informațiile de interes public comunicate din oficiu se realizează obligatoriu prin:

- a) afișare pe pagina de internet proprie a autorității sau instituției publice, conform modelului prevăzut în anexa nr. 1 la prezentele norme metodologice;
- b) afișare la sediul autorității sau instituției publice sau prin publicare în Monitorul Oficial al României sau în mijloacele de informare în masă sau în publicații proprii;
- c) consultare la sediul autorității sau instituției publice, în punctele de informare-documentare, în spații speciale destinate acestui scop, după caz.

Orice persoană are dreptul să solicite și să obțină de la autoritățile și instituțiile publice, în condițiile prezentei legi, informațiile de interes public. Autoritățile și instituțiile publice sunt obligate să asigure persoanelor, la cererea acestora, informațiile de interes public solicitate în scris sau verbal.

Solicitarea în scris a informațiilor de interes public cuprinde următoarele elemente:

- a) autoritatea sau instituția publică la care se adresează cererea;
- b) informația solicitată, astfel încât să permită autorității sau instituției publice identificarea informației de interes public;
- c) numele, prenumele și semnătura solicitantului, precum și adresa la care se solicită primirea răspunsului.

Informațiile de interes public pot fi solicitate și comunicate și în format electronic. Solicitarea de informații de interes public sau reclamația administrativă se poate transmite prin mijloace electronice. Informațiile de interes public solicitate în scris vor fi comunicate în formatul precizat în cererea solicitantului, respectiv în scris, în format electronic sau hârtie. Dacă informațiile de interes public solicitate sunt disponibile în format editabil, la cererea solicitantului, acestea vor fi furnizate și în acest format.

Autoritățile și instituțiile publice au obligația să răspundă în scris la solicitarea informațiilor de interes public în termen de 10 zile sau, după caz, în cel mult 30 de zile de la înregistrarea solicitării, în funcție de dificultatea, complexitatea, volumul lucrărilor documentare și de urgența solicitării. În cazul în care durata necesară pentru identificarea și difuzarea informației solicitate depășește 10 zile, răspunsul va fi comunicat solicitantului în maximum 30 de zile, cu condiția înștiințării acestuia în scris despre acest fapt în termen de 10 zile.



Refuzul comunicării informațiilor solicitate se motivează și se comunica în termen de 5 zile de la primirea petițiilor.

Solicitarea și obținerea informațiilor de interes public se pot realiza, dacă sunt întrunite condițiile tehnice necesare, și în format electronic.

Persoanele responsabile de informarea publică directă primesc solicitările privind informațiile de interes public. Solicitarea de informații de interes public este acțiunea verbală sau scrisă (pe suport de hârtie sau electronic) prin care o persoană (fizică sau juridică, română ori străină) poate cere informații considerate ca fiind de interes public. În cazul formulării verbale a solicitării informația este furnizată pe loc, dacă este posibil, sau cu îndrumarea solicitantului să adreseze o cerere în scris.

Pentru informațiile solicitate verbal funcționării din cadrul compartimentelor de informare și relații publice au obligația să precizeze condițiile și formele în care are loc accesul la informațiile de interes public și pot furniza pe loc informațiile solicitate.

În cazul în care informațiile solicitate nu sunt disponibile pe loc, persoana este îndrumată să solicite în scris informația de interes public, urmând ca cererea să fie rezolvată în termenele precizate anterior.

Informațiile de interes public solicitate verbal se comunica în cadrul unui program minim stabilit de conducerea autorității sau instituției publice, care va fi afișat la sediul acesteia și care se va desfășura în mod obligatoriu în timpul funcționării instituției, incluzând și o zi pe săptămână, după programul de funcționare.

Cererile de solicitare a informațiilor de interes public, indiferent de modul în care au fost formulate, se înregistrează, de îndată, la structurile sau la persoanele responsabile de informarea publică directă, în Registrul pentru înregistrarea solicitărilor și răspunsurilor privind accesul la informațiile de interes public.

Informațiile de interes public solicitate verbal de către mijloacele de informare în masă vor fi comunicate, de regulă, imediat sau în cel mult 24 de ore.

După înregistrarea cererii, structurile sau persoanele responsabile de informarea publică directă au obligația să comunice solicitantului, direct sau electronic la adresa de e-mail furnizată, data și numărul de înregistrare a cererii. Pentru cererile transmise prin poștă, numărul de înregistrare va fi comunicat numai la solicitarea persoanei care a formulat cererea. După primirea și înregistrarea cererii structurile sau persoanele responsabile de informarea publică directă realizează o evaluare primară a solicitării, în urma căreia se stabilește dacă informația solicitată este o informație comunicată din oficiu, furnizabilă la cerere sau exceptată de la liberul acces. În situația în care informația solicitată este dintre cele care se comunică din oficiu, se asigură de îndată, dar nu mai târziu de 5 zile, informarea solicitantului despre acest lucru, precum și sursa unde informația solicitată poate fi găsită. La solicitarea expresă a persoanei interesate, informațiile de interes public comunicate din oficiu vor fi comunicate și în scris, pe suport electronic sau hârtie.

Pentru buna desfășurare a activității de informare și relații publice în cadrul autorităților și instituțiilor publice, aceasta poate fi organizată cu următoarele componente:

- a) informarea presei;
- b) informarea publică directă a persoanelor;
- c) informarea internă a personalului;
- d) informarea interinstituțională.

Informarea directă a persoanelor și informarea presei sunt, potrivit legii, componente obligatorii și nu exclud celelalte componente ale activității de informare și relații publice.

Pentru a facilita redactarea solicitării și a reclamației administrative autoritățile și instituțiile publice vor pune gratuit la dispoziție persoanei interesate formulare-tip. Acestea vor fi afișate pe pagina proprie de internet și vor fi distribuite, la cerere, persoanelor interesate.

Utilizarea formularelor-tip este facultativă. Nu poate constitui motiv de refuz al accesului la informațiile publice dacă solicitarea este redactată într-o altă formă decât modelul prevăzut.

Accesul la informațiile de interes public este gratuit. Costul serviciilor de copiere va fi suportat de solicitant, în condițiile legii. Plata serviciilor de copiere se poate face în numerar, prin mandat poștal, prin decontare bancară, prin intermediul cardurilor bancare și prin intermediul altor sisteme de plată, potrivit prevederilor legale în vigoare.

Autoritățile și instituțiile publice au obligația să aducă la cunoștință publică contul în care se va efectua plata.

Stabilirea purtătorului de cuvânt

Purtătorul de cuvânt trebuie ales luându-se în considerare o serie de factori, cum ar fi eficiența dovedită până atunci, gradul de familiarizare cu tipul de informație care trebuie furnizată, experiența în comunicarea cu mass-media, carismă, instruirea sau experiența anterioară în domeniu. Purtătorul de cuvânt trebuie să aibă experiență și abilități de comunicare publică în situații de urgență. Purtătorul de cuvânt trebuie să urmărească procesul de luare a deciziilor și să beneficieze de sprijin în îndeplinirea atribuțiilor sale.

Responsabilitățile purtătorului de cuvânt

Purtătorul de cuvânt este responsabil cu elaborarea și prezentarea mesajelor în numele instituției și cu asigurarea informării în timp util. Purtătorul de cuvânt este principală persoană de contact pentru mass-media.



În cazul în care instituțiile nu au un purtător de cuvânt, aceste reguli vor fi respectate de conducătorii instituțiilor sau de persoanele delegate să comunice cu mass-media. Dacă acest lucru nu este posibil, trebuie notate datele de contact ale jurnalistului, iar după aflarea informației solicitate jurnalistul va fi contactat pentru a i se oferi răspunsul la întrebare.

Atribuțiile purtătorului de cuvânt:

a) prezintă declarațiile oficiale ale instituției;

b) susține conferințe și informări de presă;

c) oferă datele necesare pentru informarea jurnaliștilor;

f) elaborează documente, răspunde solicitărilor venite din partea jurnaliștilor, realizează prezentări, declarații de presă, rapoarte;

g) redactează comunicate de presă despre activitățile și deciziile luate la nivelul instituției;

h) susține conferințe și informări de presă, având aprobarea conducerii instituției;

i) scrie și difuzează rectificări sau contraargumente;

j) cooperează cu purtătorii de cuvânt din alte structuri subordonate sau externe.

Strategia generală de comunicare

Strategia va fi proactivă: mesajele vor fi construite anticipat, adaptate fiecărei categorii de public și diseminate.

Planul de activități reprezintă lista activităților pe care Inspectoratul Școlar Județean Tulcea le va derula pentru a-și atinge obiectivele stabilite.

Obiectivele specifice ale planului de comunicare

1. Creșterea gradului de transparență prin informarea publicului larg asupra activității Inspectoratului Școlar Județean Tulcea și dezvoltarea sistemului de învățământ;
2. Creșterea gradului de informare a comunității de elevi, părinți și cadre didactice referitor la îmbunătățirea și dezvoltarea sistemului de învățământ prin adaptarea programelor și facilitarea accesului la învățământ, prin implementarea de soluții software în activitățile de predare-învățare.
3. Adaptarea și utilizarea instrumentelor specifice de informare și comunicare la configurațiile organizaționale, mecanismele decizionale și caracteristicile grupului țintă în vederea maximizării activității.
4. Crearea unei atitudini favorabile despre organizație.

Activități propuse în planul din cadrul strategiei de relații publice:

Plan de activități					
Nr. Crt.	Activitatea	Perioada	Responsabili	Documente/ Surse/ Alte mijloace	Obs.
1.	Stabilirea, în funcție de specificul propriu al activităților, numărul de persoane necesar pentru îndeplinirea în bune condiții a atribuțiilor care revin instituției pe linia informării și relațiilor publice	Începutul anului școlar	Conducătorul instituției	Decizie	
2.	Desemnarea unei persoane în scopul asigurării de acces la informațiile de interes public	Începutul anului școlar	Conducătorul instituției	Decizie	
3.	Organizarea unui punct de informare-documentare	Începutul anului școlar	Conducătorul instituției Structurile sau persoanele responsabile de informarea publică	Punct de informare-documentare amenajat / spațiu/special destinat	
4.	Afișarea, obligatoriu, pe pagina proprie de internet, conform modelului prevăzut în anexa nr. 1.	Permanent	Comisia constituită Structurile sau persoanele responsabile de informarea publică	Site-ul I.S.J. Tulcea www.isjtulcea.ro	



5.	Actualizarea informațiilor de interes public	Permanent	Comisia constituită Structurile sau persoanele responsabile de informarea publică	Site-ul I.S.J. Tulcea www.isjtulcea.ro Aviziere	
6.	Elaborarea Raportului periodic de activitate	Anual	Conducătorul instituției Structurile sau persoanele responsabile de informarea publică	Raportul periodic de activitate Date si informatii privind activitatea de distribuire a informațiilor de interes public	Raportul se transmite către Instituția Prefectului până la data de 30 aprilie a anului următor.
7.	Desemnarea unui purtător de cuvânt	Începutul anului școlar	Conducătorul instituției	Decizie	
8.	Culegerea și difuzarea informațiilor de interes public, prin de mijloacele de informare în masă	Periodic	Conducătorul instituției Purtătorul de cuvânt	Aviziere Site-ul I.S.J. Tulcea www.isjtulcea.ro Tel: +40 (0)240 51 57 71, +40 (0) 240 51 44 89 Fax: +40 (0)240 51 18 86 E-mail: contact@isjtulcea.ro	
9.	Organizarea periodică, cel puțin o dată pe lună, a unor conferințe de presă pentru aducerea la cunoștință a informațiilor de interes public	cel puțin o dată pe lună	Conducătorul instituției Purtătorul de cuvânt	Realizarea și transmiterea comunicatelor/articolelor de presă, interviurilor	
10.	Informarea în timp util a mijloacelor de informare în masă asupra conferințelor de presă sau a oricăror alte acțiuni publice organizate de instituție, comunicate/articole de presă, interviuri	Periodic	Conducătorul instituției Purtătorul de cuvânt	Conținut conferințe de presă Pagina de Facebook Declarații de presă	
11.	Furnizarea promptă și completă, către presă a oricărei informații de interes public care privește activitatea instituției	Periodic	Conducătorul instituției Purtătorul de cuvânt	Realizarea și transmiterea comunicatelor/articolelor de presă, interviurilor	
12.	Asigurarea accesului ziariștilor la activitățile și acțiunile de interes public organizate de instituția și să informeze în timp util;	Periodic	Conducătorul instituției Purtătorul de cuvânt	Conținut comunicate de presă	
13.	Asigurarea, periodică sau de fiecare dată când activitatea instituției	Periodic	Conducătorul instituției Purtătorul de	Conținut conferințe de presă,	



	prezintă un interes public imediat, difuzarea de comunicate, informări de presă, organizarea de conferințe de presă, interviuri sau briefinguri, campanii publice de informare;		cuvânt	comunicate de presă, spoturi audio și video Conținut campanii publice de informare	
14.	Difuzarea ziaristilor a dosarelor de presă legate de evenimente sau de activități ale instituției;	Periodic	Conducătorul instituției Purtătorul de cuvânt	Dosare de presă evenimente	
15.	Acordarea, la cerere, sau retragerea acreditării ziariștilor, a reprezentanților mijloacelor de informare în masă, fără discriminare, în condițiile și în limitele legii.	în termen de cel mult două zile de la înregistrare	Conducătorul instituției	Document de acordare a acreditării /retragere	
16.	Asigurarea organismului de presă obținerea acreditării pentru un alt ziarist sau alți reprezentanți ai mijloacelor de informare în masă, în condițiile și în limitele legii, în cazul retragerii acreditării unui ziarist.	în termen de cel mult două zile	Conducătorul instituției	Document de acordare a acreditării	
17.	Publicitate și promovare exterioară - realizată prin crearea și afișarea de informații, bannere, afișe, materiale web, editare, tipărire și distribuie pliante/broșuri de promovare și informare;	Periodic	Conducătorul instituției Structurile sau persoanele responsabile de informarea publică	Informații, bannere, afișe, materiale web, editare, tipărire și distribuie pliante/broșuri de promovare și informare Pagina de Facebook Site-ul I.S.J. Tulcea www.isjtulcea.ro	
18.	Publicitate on-line – realizată prin organizarea unor campanii de promovare on-line, prin publicarea comunicatelor/articolelor de presă, difuzarea spoturilor audio și video, diseminare de materiale;	Periodic	Conducătorul instituției Structurile sau persoanele responsabile de informarea publică	Comunicate/ articole de presă, spoturi audio și video, diseminare de materiale Pagina de Facebook Site-ul I.S.J. Tulcea www.isjtulcea.ro	
19.	Organizarea de evenimente de promovare/informare și diseminare –prin conferințe de presă organizate, sesiuni consultative, dezbateri publice cu reprezentanți ai mediului extern /parteneri /companii etc.;	Periodic	Conducătorul instituției Structurile sau persoanele responsabile de informarea publică	Conținut conferințe de presă, sesiuni consultative Pagina de Facebook Plan Dezbateri publice Site-ul I.S.J. Tulcea www.isjtulcea.ro	
20.	Instituirea și funcționarea unei linii telverde la care se pot obține informații gratuite de interes public	Permanent	Structurile sau persoanele responsabile de	Informații TELVARDE 0800-816.240	



			informarea publică		
21.	Constituirea comisiei de analiză privind încălcarea dreptului de acces la informațiile de interes public pentru analiza reclamațiilor administrative ale persoanelor, vizând nerespectarea prevederilor Legii nr. 544/2001 și ale prezentelor norme metodologice, la nivelul instituției	Când e cazul	Conducătorul instituției	Decizie Hotărâri	
22.	Evaluarea activității de comunicare din cadrul Inspectoratului Școlar Județean Tulcea, desfășurată în baza prezentei strategii	Anual	Conducătorul instituției Structurile sau persoanele responsabile de informarea publică	Rapoartele de activitate ale managementului Inspectoratului Școlar Județean Tulcea Rapoartele anuale de evaluare a activității de comunicare Statistici cantitative și calitative a acțiunilor	

Furnizarea informațiilor de interes public în formele prevăzute legislative este modalitatea minimă obligatorie de comunicare din oficiu a informațiilor de interes public.

Inspectoratul Școlar Județean Tulcea va aduce la cunoștință publică, cel puțin anual, un raport periodic de activitate. Raportul periodic de activitate va fi elaborat conform modelului prevăzut în prezentele norme metodologice și transmis către Instituția Prefectului până la data de 30 aprilie a anului următor.

Strategia se îndreaptă spre promovarea relațiilor cu persoane fizice și juridice, instituții publice, organizații neguvernamentale, etc., căutând să cultive încredere și înțelegere față de ansamblul demersurilor instituției noastre.

Principiile care stau la baza strategiei de comunicare:

1. Credibilitatea-încrederea cetățeanului în competența și credibilitatea Inspectoratului Școlar Județean Tulcea.
2. Contextul-corelația dintre mesajele planului de comunicare și realitățile din mediul înconjurător.
3. Conținutul mesajelor-capacitatea mesajelor de a fi semnificative, relevante și în consens cu valorile publicului vizat.
4. Claritatea-calitatea mesajelor de a prezenta în mod simplu și accesibil ideile, temele, obiectivele și avantajele subiectului în cauză.
5. Continuitatea și consistența-caracterul permanent, repetitiv chiar, al mesajelor, caracterul consecvent al programelor de comunicare.
6. Canalul-folosirea canalelor de comunicare familiare publicului, canale ce beneficiază de încrederea acestuia.
7. Capacitatea audienței-modul în care programele de comunicare țin seama de resursele, obișnuințele, nivelul cultural, disponibilitatea audienței în raport cu intențiile și conținutul mesajelor transmise.

Elaborat,
Inspector Școlar General Adjunct,
Mioara RANCIU