



REPUBLICA MOLDOVA

GAGAUZIYA (GAGAUZ YERİ)

КОНГАЗСКИЙ СЕЛЬСКИЙ СОВЕТ
КОМРАТСКОГО РАЙОНА
ПРИМЭРИЯ



Consiliu sătesc Komrat dolayin
Raionul Comrat
primaria

Kongazdaki soveti
Kuu başkanatı

Республика Молдова, АТО Гагаузия, Комратский р-н, с. Конгаз, ул. Октябрьская, 85
тел. (298) 68-2-36, факс 68-4-57 e-mail: primaria.congaz@yandex.com

РАСПОРЯЖЕНИЕ

15 мая 2024 г.

№151

Об утверждении

Положения о внутреннем и внешнем общении

Примэрии села Конгаз

Руководствуясь Закон РМ о местном публичном управлении № 436 от 28.12.2006 г.; Закон РМ о доступе к общественно значимой информации № 148 от 09.06.2023 г.; Закон РМ о государственной должности и статусе государственного служащего № 158 от 04.07.2008 г.; Закон РМ о Кодексе поведения государственного служащего № 25 от 22.02.2008 г.; Закон РМ о свободе выражения мнения № 64 от 23.04.2010 г.; Закон РМ о защите персональных данных № 133 от 08.07.2011 г.; Закон о неподкупности № 82 от 25.05.2017 г.; Закон РМ о печати № 243 от 26.10.1994 г.; Закон № 939-XIV от 20.04.2000 г. об издательском деле; Закон № 245-XVI от 27.11.2008 г. о государственной тайне; Постановление Правительства № 188 от 03.04.2012 г. об официальных страницах органов публичного управления в сети Интернет; Постановление Правительства РМ об утверждении Требований по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных № 1123 от 14.12.2010 г.; Постановлением Правительства РМ об утверждении Правил по разработке организационных и распорядительных документов и Типовой инструкции по ведению делопроизводства в органах центрального отраслевого публичного управления и местного самоуправления Республики Молдова № 618 от 05.10.1993 г.; Приказом № 67 от 07.06.2023 г. об утверждении Положения об услугах системы электронной почты органов публичного управления;

РАСПОРЯЖАЮСЬ:

1. Утвердить Положение о внутреннем и внешнем общении Примэрии села Конгаз с 15 мая 2024 года. (Приложение №1).

2. Всем сотрудникам Примарии села Конгаз при выполнении своих служебных обязанностей руководствоваться пунктами настоящего положения.
3. Администратору сайта примарии села Конгаз опубликовать настоящее Распоряжение и Положение на официальном сайте села Конгаз <https://www.congaz.md/>
4. Настоящее Распоряжение может быть оспорено в порядке административного производства в соответствии с Административным Кодексом РМ в суд Комрат в 30- дневный срок, предусмотренный ст.209 Административного Кодекса РМ

Примар с. Конгаз



Есир М.И.

**Положение о внутреннем и
внешнем общении Примэрии
села Конгаз**

I. Общие положения

1.1. Цель положения

Цель Положения о внутреннем и внешнем общении примэрии села Конгаз (в дальнейшем - Положение) состоит в обеспечении эффективного и прозрачного общения примэрии села Конгаз как на внутреннем, так и на внешнем уровне.

1.2. Предмет и область применения

Положение регулирует процесс внутреннего и внешнего общения примэрии села Конгаз (в дальнейшем — примэрия).

1.3. Основные понятия

Термины и выражения используются в настоящем положении в следующих значениях:

канал/средства общения – инструменты, посредством которых сотрудники общаются между собой, посредством которых передаются и получают сообщения: (например: личные контактные данные (от одного индивидуума другому или от лица группе); отчеты и письма, брошюры, книги, журналы; аудиовизуальные средства (специальные среды: фильмы, системы телеконференций, компьютерные сети или Интранет); телефон, факс, e-mail, компьютер, карта памяти, сеть Интернет, специальные компьютерные программы для общения через Интернет; социальные сети; обычная почта, все визуальные элементы, которые могут быть размещены в офисе (включая постеры, афиши или трофеи, календари), CD-ROM-ы, веб-страницу;

оптимальная система общения – совокупность элементов, эффективно используемых в процессе сбора, передачи и обработки информации;

общение – совокупность действий, общей чертой которых является передача в форме сообщений, письменных текстов, отчетов, информационных записок, новостей, символических знаков или жестов и др. между двумя или более лицами или учреждениями, именуемыми собеседниками;

внутреннее общение – общение, которое осуществляется внутри примэрии, как по вертикали, так и по горизонтали;

внешнее общение – совокупность сообщений, передаваемых примэрией за ее пределы, а также получаемых извне;

формальное общение – передача сообщений по официально установленным каналам/средствами общения;

неформальное общение – передача по каналам информации, не относящейся к сфере официальных отношений;

прозрачное общение – открытое, понятное и своевременное предоставление информации для ознакомления широкой общественности;

персональные данные – любая информация, связанная с идентифицированным или идентифицируемым физическим лицом (субъектом персональных данных). Идентифицируемым лицом является лицо, которое может быть идентифицировано прямо или косвенно, посредством ссылки на идентификационный номер либо на один или несколько факторов, специфичных для его физической, физиологической, психической, экономической, культурной или социальной идентичности;

содействие доступу к информации, представляющей общественный интерес – оказание помощи заявителям, в частности, с особыми потребностями, при подаче заявлений, получении и понимании ответа, быстрое и справедливое рассмотрение обращений и принятие решений по ним;

информационный поток – совокупность элементов (документов, персонала, средств общения), участвующих в процессе сбора, передачи и обработки информации;

информация, представляющая общественный интерес – вся имеющаяся в примэрии информация, независимо от носителя хранения (на бумаге, в электронной форме или в любом другом формате);

язык – вербальные и невербальные сообщения;

внутренняя среда - совокупность внутренних факторов примэрии, прямо или косвенно влияющих на деятельность примэрии;

внешняя среда - совокупность внешних факторов, прямо или косвенно влияющих на деятельность примэрии;

сообщение – информация официального характера, передаваемая примэрией в устной или письменной форме;

метод общения – способ или форма осуществления процесса общения;

методы общения – способы или формы осуществления процесса общения;

средство общения – инструмент, посредством которого специалисты примэрии общаются на внутреннем и внешнем уровне, посредством которого передаются и принимаются сообщения;

прямое (вживую, когда собеседники находятся в том же месте, помещении); **косвенное** (когда собеседники используют виртуальные средства/каналы общения); **коллективное, массовое**;

Интранет – сеть связи, схожая с Интернетом, позволяющая осуществлять доступ к большому объёму информации учреждения, хранящейся на сервере. Интранет представляет собой надежный, быстрый и легкий в использовании путь для внутри- и межведомственного общения, при котором доступ к любому типу информации осуществляется через интерфейс, общий для любых платформ программного и аппаратного обеспечения, именуемый навигатором (браузером);

процесс общения - процесс передачи информации, идей, отношений, мнений, предложений от одного работника другому, от работника подразделению и от одного подразделения другому;

1.4. В основе эффективного внутреннего и внешнего общения примэрии лежат принципы, предусмотренные Законом о Кодексе поведения государственного служащего № 25 от 22.02.2008 г.: законность, беспристрастность, независимость, профессионализм, лояльность.

1.5. Правовую основу внутреннего и внешнего общения примэрии составляют:

- Конституция Республики Молдова;
- Трудовой кодекс Республики Молдова № 154 от 28.03.2003 г.;
- Административный кодекс Республики Молдова № 116 от 19.07.2018 г.;
- Избирательный кодекс Республики Молдова № 325 от 08.12.2022 г.;
- Закон РМ о местном публичном управлении № 436 от 28.12.2006 г.;
- Закон РМ о доступе к общественно значимой информации № 148 от 09.06.2023 г.;
- Закон РМ о государственной должности и статусе государственного служащего № 158 от 04.07.2008 г.;
- Закон РМ о Кодексе поведения государственного служащего № 25 от 22.02.2008 г.;
- Закон РМ о свободе выражения мнения № 64 от 23.04.2010 г.;
- Закон РМ о защите персональных данных № 133 от 08.07.2011 г.;
- Закон о неподкупности № 82 от 25.05.2017 г.;
- Закон РМ о печати № 243 от 26.10.1994 г.;
- Закон № 939-XIV от 20.04.2000 г. об издательском деле;
- Закон № 245-XVI от 27.11.2008 г. о государственной тайне;
- Постановление Правительства № 188 от 03.04.2012 г. об официальных страницах органов публичного управления в сети Интернет;
- Постановление Правительства РМ об утверждении Требований по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных № 1123 от 14.12.2010 г.;
- Постановление Правительства РМ об утверждении Правил по разработке организационных и распорядительных документов и Типовой инструкции по ведению

делопроизводства в органах центрального отраслевого публичного управления и местного самоуправления Республики Молдова № 618 от 05.10.1993 г.;

- Приказ № 67 от 07.06.2023 г. об утверждении Положения об услугах системы электронной почты органов публичного управления;
- Настоящее Положение.

II. Роль и задачи общения

- 2.1. Роль внутреннего общения состоит в создании прозрачного, непрерывного и эффективного диалога в примэрии, как по вертикали, так и по горизонтали, для эффективного исполнения полномочий примэрии.
- 2.2. Роль внешнего общения состоит в обеспечении прозрачного, непрерывного и эффективного диалога с внешней средой (гражданами, государственными органами, международными организациями, гражданским обществом учреждениями, предприятиями и организациями, независимо от формы собственности), для многостороннего, прозрачного, оперативного, правдивого и объективного информирования о деятельности примэрии, для знания потребностей и проблем граждан, для свободного формирования и выражения мнений;
- 2.3. Задачами внутреннего и внешнего общения примэрии являются:
 - a) Организация деятельности служб примэрии;
 - b) Повышение личной ответственности служащих/работников в процессе общения со всеми участниками, как из внутренней, так и из внешней среды;
 - c) Обеспечение общества к доступу информации;
 - d) Предоставление своевременной и качественной информации;
 - e) Оперативное реагирование на запрос и обращение.
- 2.5. Для примэрии деятельность по общению является приоритетом.

III. Сообщения в ходе внутреннего и внешнего общения

- 3.1. В процессе общения:
 - a) сообщение должно иметь четкую структуру, содержать важную информацию и передаваться понятным и вежливым языком;
 - b) сообщение должно быть доступным по содержанию, форме, размещению, для возможности социальной интеграции лиц из неблагополучных категорий;
 - c) сообщение должно свидетельствовать о прозрачности и передавать обязательство перед сообществом;
 - d) сообщение должно быть составлено по правилам орфографии языка написания, его содержание должно быть правильным со стилистической и грамматической точки зрения, независимо от используемого языка общения;
 - e) сообщение должно включать актуальную информацию о предоставляемых услугах, местных мероприятиях, важные объявления;
 - f) сообщение должно включать адекватные специальные термины, совместимые с теми, которые применяются в законодательстве или находятся в широком обороте, для исключения путаницы;
 - g) следует избегать употребления регионализмов, нефункциональных, неупотребляемых и/или двусмысленных слов и выражений;
 - h) сообщение должно быть понятным, соответствующим и не иметь агрессивного содержания;
 - i) сообщение должно выражаться кратко и понятно каждому, не требовать дополнения другими добавочными сведениями;
 - j) сообщение должно содержать контактные пути для предложений по улучшению и для дополнительных предложений либо обратной связи (feedback-a);
 - k) перед передачей или опубликованием публичные сообщения устно и/или письменно согласовываются с руководством примэрии, по обстоятельствам, с начальниками структурных подразделений примэрии.

3.2.Примэрия посредством официальной веб-страницы и официальных аккаунтов в социальных сетях, обеспечивает возможность обратной связи на опубликованные публичные сообщения (реакции, мнения, вопросы, рекомендации, предложения и комментарии).

3.3. Для повышения прозрачности в работе примэрии, повышения эффективности процесса общения с внешней средой, предоставления информации, представляющей общественный интерес, связанной с собственной деятельностью примэрии, и для прямого улучшения процессов, связанных с предоставлением государственных услуг, в примэрии оказывается помощь заявителям, в частности, с особыми потребностями, при подаче заявлений, получении и понимании ответа, обеспечивается быстрое и справедливое рассмотрение обращений и принятие решений по ним, может быть создана справочная зона, доступная, в том числе, лицам с особыми физическими потребностями.

IV. Средства и методы общения

4.1. Для выполнения целей общения используются имеющиеся средства общения, при этом, по обстоятельствам, считаются приоритетными те средства, которые обеспечивают наибольшие преимущества с точки зрения фактора времени, а также соотношения цены-пользы, следующим образом:

- a) – внутренние, внешние телефонные линии, мобильная связь;
- b) – списки с телефонными номерами учреждений, предприятий, организаций;
- c) – официальная электронная почта примэрии и электронные почты структурных подразделений примэрии;
- d) – официальные аккаунты в социальных сетях;
- e) – официальная веб-страница примэрии;
- f) – мультимедийные материалы в интернете: посты, фото и видео материалы и т.д.;
- g) – информационные/служебные письма;
- h) – информационные панно;
- i) – обмен опытом.

4.2. В рамках процесса общения, примэрия должна использовать методы общения:

- a) устное общение, включая связь от человека к человеку и общение от человека к группе (собрания, семинары, встречи, круглые столы, презентации, общественные мероприятия и т.д.);
- b) общение в письменном виде (информационные/служебные письма, объявления, афиши, размещенные на информационных панно и т. д.);
- c) цифровая связь (электронная почта, веб-страница, чат, социальные сети и т.д.).
- d) общение по вертикали и по горизонтали (с организационной точки зрения).

4.3. В целях обеспечения прозрачности в деятельности примэрии, повышения эффективности доступа к информации, создания условий для поиска, оперативного нахождения документов, решения Совета села Конгаз и распоряжения примара села Конгаз должны публиковаться и передаваться в распоряжение представителей средств массовой информации, клиентов через различные информационные инструменты: <https://actelocale.gov.md/>, учреждения массовой информации; аудиовизульные медиауслуги; письменные и электронные периодические издания; декларации, сообщения, брифинги, конференции и мероприятия для прессы; публичные мероприятия (круглые столы, семинары, конференции, симпозиумы) страницы/аккаунты/каналы в социальных сетях; справочные доски; другими способами (встречи, представление докладов или отчетов, а также по собственным каналам (congaz.md)).

4.4. Руководство примэрии, при необходимости, организует по различным вопросам рабочие заседания комиссий, рабочих групп, встречи, совещания с участием представителей

структурных подразделений примэрии, местных предприятий, публичных учреждений, территориальных децентрализованных структур, граждан и других заинтересованных сторон.

Результаты мероприятий излагаются в протоколах, информационных/служебных записках, отчетах, разработанных структурными подразделениями примэрии, которые инициировали процесс общения, и впоследствии передаются руководству для ознакомления.

- 4.5. Примэрия содействует прозрачному, конструктивному и непрерывному общению через все средства и способы общения, доступные примэрии.
- 4.6. Официальное участие служащих и работников примэрии в конференциях, семинарах, рабочих мастерских осуществляется служащими/ работниками примэрии, чья сфера деятельности соответствует тематике мероприятия, с предварительного согласия руководства примэрии и непосредственного начальника. По возвращении составляется отчет о командировке, по имеющемуся в примэрии образцу.
- 4.7. В случае участия в местных, национальных или международных публичных мероприятиях в качестве делегированных лиц с правом представительства примэрии, служащие/ работники примэрии могут участвовать в обсуждениях и дебатах, могут делать заявления от своего имени только в пределах своих полномочий, за исключением случаев, когда они были уполномочены руководством примэрии делать официальные заявления от имени примэрии.
- 4.8. Служащие/ работники примэрии должны избегать политических заявлений либо деклараций иного характера, способных навредить имиджу государственного служащего и имиджу примэрии.

V. Организация процесса общения

- 5.1. Служащие/ работники примэрии продвигают имидж примэрии путем эффективного общения, профессионализма, достойного и этичного поведения.
- 5.2. Согласно распределению функциональных полномочий в составе примэрии, все специалисты аппарата примэрии и подразделения «Прочие» отвечают за реализацию положений законодательства и политик примэрии в вопросах общения и связей с общественностью.
- 5.3. Для улучшения навыков общения служащие/ работники примэрии участвуют в сессиях профессионального обучения в соответствии с Планом учебных мероприятий.

Внутреннее общение

- 5.4. Непрерывное и эффективное внутреннее общение в примэрии упрощает осуществление профессиональной деятельности, содействует выполнению обязанностей, принятию решений, решению проблем, а также предоставляет различную важную информацию, необходимую для работы.
- 5.5. Внутреннее общение в примэрии касается обмена сообщениями, который ведется внутри учреждения, как по вертикали, так и по горизонтали. Сообщения передаются с помощью различных средств общения, исходя из каждого конкретного случая.
- 5.6. Процесс организации внутреннего общения в примэрии происходит по формальным каналам общения, путем определения обязанностей, согласно иерархической структуре примэрии. Каналы общения позволяют передавать информацию между иерархическими уровнями в обоих направлениях (по вертикали) и между структурными подразделениями примэрии (по горизонтали).
- 5.7. Служащие/ работники примэрии общаются между собой конструктивным образом и выстраивают коллегиальные отношения, выслушивая собеседника и проявляя интерес к обсуждаемой теме.
- 5.8. Общение в примэрии по нисходящей вертикали, сверху вниз, происходит от вышестоящих уровней к нижестоящим. Оно инициируется примаром села Конгаз, секретарем Совета села Конгаз, начальниками структурных подразделений примэрии

для передачи работникам соответствующих указаний. Таким образом, сообщаются решения местного совета, распоряжения примара, регламенты, инструкции, распределяются рабочие задания, наложенные на петиции резолюции, служебные записки.

- 5.9. Общение в примэрии по восходящей вертикали, снизу вверх, происходит путем передачи информации с нижестоящих уровней на вышестоящие уровни примэрии, и состоит в передаче информации о профессиональных достижениях, выполнении заданий, действий. Общение снизу вверх обеспечивает передачу информации от служащих/ работников примэрии их руководителям в ответ на полученные указания или для высказывания мнений, предложений.
- 5.10. Общение в примэрии по горизонтали происходит на том же иерархическом уровне, носит рабочий характер и характер сотрудничества. Оно ведется между секретарем местного совета и начальниками подразделений, между начальниками структурных подразделений примэрии, а также между служащими / работниками примэрии, находящимися на одинаковых постах.
- 5.11. Указанные виды общения призваны обеспечить согласование индивидуальных видов деятельности для более эффективной работы и выполнения сложных задач.
- 5.12. Петиции, поступившие на имя руководства примэрии, регистрируются в журнале секретарем Местного совета и передаются примару для наложения резолюции и назначения исполнителя/исполнителей.
- 5.13. Указания и задания руководства примэрии, официальные документы передаются структурным подразделениям примэрии через секретаря Местного совета, который доводит их до сведения лиц, которых они касаются, под расписку, на бумажном носителе или другими средствами связи (e-mail-ы, факс).
- 5.14. В резолюции указывается исполнитель или исполнители, задание, срок выполнения. Исполнитель/ исполнители несет/несут ответственность за качественное и своевременное рассмотрение официального документа и за выполнение задач, намеченных в резолюции руководства примэрии. Если в резолюции назначено несколько исполнителей, ответственность за составление ответа адресату/подателю петиции несет первый указанный исполнитель. Остальные исполнители в одинаковой степени несут ответственность за качественное и своевременное рассмотрение официального документа и за выполнение намеченных в резолюции задач / задачи, а при необходимости должны представить все необходимые документы ответственному лицу.
- 5.15. Указания и задания руководства примэрии могут передаваться и непосредственно, в ходе специальных заседаний, начальникам/представителям структурных подразделений примэрии.
- 5.16. В случае, когда служащий/ работник, назначенный ответственным за исполнение, не может выполнить задание в назначенный срок, должно быть извещено руководство, письменно или устно, исходя из каждого конкретного случая.
- 5.17. Петиции, запросы, ходатайства рассматриваются в сроки, установленные, согласно Административному кодексу Республики Молдова, Закону о доступе к информации или по обстоятельствам, в сроки, установленные в резолюции, наложенной руководством примэрии.
- 5.18. Для эффективного внутреннего общения между руководством примэрии и служащими/ работниками примэрии организуются внутренние встречи по общению, которые включают сеансы вопросов и ответов, обмен мнениями, предложениями.
- 5.19. Структурные подразделения примэрии могут инициировать какие-либо мероприятия, связанные с функциями других структурных подразделений, только с разрешения или по указанию руководства примэрии.

Внешнее общение

- 5.20. Внешнее общение происходит по инициативе примэрии или других учреждений, организаций, физических или юридических лиц.
- 5.21. Внешнее общение примэрии касается связи примэрии с внешней средой в целом и, в частности, с органами центрального и местного публичного управления, с государственными учреждениями, международными и региональными партнерами по развитию, некоммерческими организациями, хозяйствующими субъектами, средствами массовой информации, гражданами.
- 5.22. Примэрия сотрудничает с международными организациями и с аналогичными органами других стран в своей сфере деятельности и в пределах своей компетенции, а также при реализации деятельности по трансграничному сотрудничеству в рамках инвестиционных проектов.
- 5.23. Основным звеном, обеспечивающим связь примэрии с внешней средой, является примар села Конгаз.
- 5.24. Эмитентами информации официального характера при внешнем общении являются: примар, секретарь местного совета, начальники структурных подразделений примэрии (в своих областях деятельности), лицо/лица, ответственное/ответственные за общения с общественностью.
- 5.25. Независимо от источника инициативы общения, служащие/ работники примэрии должны общаться формально, корректно и профессионально.
- 5.26. Внешнее общение может осуществляться с применением инструментов, указанных в настоящем Положении, в зависимости от потребностей в них и предоставляемых ими преимуществ.
- 5.27. Для эффективного внешнего общения между примэрией и внешней средой принимается на работу специалисты, владеющие навыками общения, предусмотренные Положением о деятельности и согласно должностным инструкциям специалистов.
- 5.28. Служащие/ работники примэрии в ходе внешнего общения должны сообщать только информацию, выражающую официальную позицию, согласованную с руководством примэрии.
- 5.29. Информационный контент, распространяемый примэрией через официальную веб-страницу и официальные аккаунты примэрии в социальных сетях, через средства массовой информации, считается информацией примэрии официального характера, а используемый язык должен соответствовать языку официальных сообщений.
- На официальной веб-странице примэрии публикуется, по собственной инициативе, следующая информация:
- a) данные об организационной структуре и бюджете органа публичного управления, численности работников/членов, задачах, сферах компетенции и функциях, почтовые адреса, номера телефонов и прочие данные об адресе органа публичного управления, данные о подведомственных органах (с указанием и/или ссылкой на их официальные веб-страницы), номера телефонов справочных служб;
 - b) данные о руководстве органа публичного управления, о членах коллегиальных органов, включая образование, профессиональный опыт, порядок назначения на занимаемую должность, адрес электронной почты и номер телефона;
 - c) данные об юридических лицах, которым передана в установленном порядке часть функций органа публичного управления (название организации, почтовый и юридический адрес, номер телефона и адрес электронной почты);
 - d) нормативные акты, регулирующие организацию и функционирование органа публичного управления, со ссылками на официальные веб-страницы актов в Государственном регистре юридических актов;
 - e) годовой отчет о деятельности органа публичного управления;

- f) данные о планируемых государственных закупках, об осуществленных государственных закупках, отчеты о мониторинге договоров о государственных закупках, другая актуальная информация;
 - g) данные о публичных мероприятиях, организованных органом публичного управления (заседаниях, встречах, пресс-конференциях, коллегиях и т.д.), а также о принятых на этих мероприятиях решениях;
 - h) данные об официальных визитах и зарубежных служебных командировках персонала органа публичного управления, в том числе стоимость и источник финансирования расходов;
 - i) дни и часы приема граждан, а также данные о порядке подачи петиций и заявлений о сообщении информации, представляющей общественный интерес, в том числе, по обстоятельствам, взимаемые платежи за сообщение информации, представляющей общественный интерес;
 - j) данные о программах и проектах, в том числе технической помощи, бенефициаром или исполнителем которых является орган публичного управления (название, основные цели и задачи, главные бенефициары и исполнители программы, сроки и ожидаемые результаты выполнения, объем и источники финансирования);
 - k) данные о планировании и исполнении бюджетов органом публичного управления;
 - l) ссылки на правительственный портал государственных услуг и на другие информационные системы, предназначенные для получения информации о государственных услугах, предоставляемых органом публичного управления;
 - m) ссылка на веб-приложение Информационной системы «Регистр государственных информационных ресурсов и систем» или на другие государственные информационные системы, потребляющие данные из этого регистра, для осуществления доступа к информации, представляющей общественный интерес, о государственных информационных ресурсах и системах, находящихся во владении или в управлении органа публичного управления;
 - n) данные о принятии лиц на государственную службу: список конкурсов на существующие вакантные должности, контактные данные лица, ответственного за организацию конкурсов, квалификационные требования к кандидатам на вакантные должности, бланк участия в конкурсе, список подлежащих подаче документов и крайний срок их подачи, список лиц, допущенных к участию в конкурсе, а также список лиц, которые прошли и выиграли конкурс;
 - o) данные о ходе процесса принятия решений, в соответствии с требованиями к прозрачности процесса принятия решений.
- 5.30. Через официальные цифровые инструменты, по обстоятельствам, путем размещения на справочных досках в офисе примэрии, обнародуется следующая официальная информация, представляющая общественный интерес:
- a) официальные документы, представляющие общественный интерес, включая решения Местного совета и распоряжения примара;
 - b) организационная структура примэрии, состав Местного совета, приемные часы примара, секретаря местного совета, местных избранных;
 - c) контактные данные примэрии: адрес, номера телефонов, факс, официальная электронная почта и официальная веб-страница примэрии;
 - d) список документов и/или государственных услуг, предоставляемых примэрией, согласно закону, а также способ их получения;
 - e) другая информация, представляющая общественный интерес.
- 5.31. Не распространяется:
- a) информация, изложенная вульгарным языком, и оскорбительного содержания;
 - b) информация, проповедующая дискриминацию по признакам расы, убеждений, цвета кожи, возраста, религии, национальности, ограничения возможностей, сексуальной ориентации;
 - c) информация непристойного характера или ссылка на нее;

- d) информация рекламного характера;
- e) информация о незаконной деятельности, информация, способная навредить предотвращению или раскрытию преступлений или правонарушений;
- f) информация, способная создать угрозу общественной безопасности, а также безопасности государственных систем;
- g) информация, связанная с правами собственности, данные конфиденциального характера, секретная информация, персональные данные, данные, связанные с интеллектуальной собственностью примэрии, или другая информация, доступ к которой ограничен законом.

Обязанности и права служащих/ работников примэрии
в процессе внешнего общения

5.32. Служащие/ работники примэрии в отношениях с бенефициарами должны соблюдать следующие правила общения:

- a) при обращении к бенифициару услуг необходимо установить с ним визуальный контакт и поприветствовать его в зависимости от времени суток «Доброе утро», «Добрый день»;
- b) обращаться к бенифициару услуг со словами уважения «вы», уважаемая, уважаемый», в случае, если имя бенифициара известно , использовать слова «господин/госпожа» и фамилию бенифициара;
- c) внимательно выслушать бенифициара услуг и не прервать его на середине предложения.
- d) не повышать голос, разговаривать спокойным тоном;
- e) избегать чрезмерного употребления специализированных терминов;
- f) избегать отрицательных форм ответа, как: «не знаю», «никогда», которые будут заменены фразами: «позвольте конкретизировать.», «пожалуйста», «подождите» и т.д.;
- g) не делать предположений в заявлениях получателя услуг;
- h) не сообщать бенифициару услуг информацию, предназначенную для внутреннего пользования или информацию личного характера о других сотрудниках примэрии;
- i) не покидать рабочее место во время общения с бенифициаром услуг, уклоняться по другим делам, не связанным с исполнением служебных обязанностей ил по другим необоснованным причинам;
- j) в присутствии бенифициара услуг:
 - не посещать страницы в интернете, исключая случаи рабочей необходимости;
 - не вести беседы на личные темы;
 - не слушать музыку;
 - не принимать пищу;
 - не читать газеты журналы, художественную литературу;
 - не разговаривать при общении с бенифициаром услуг по мобильному телефону на личные темы.

5.33. Если служащий/ работник примэрии, непосредственно участвующий в процессе обслуживания бенефициаров услуг, сталкивается с конфликтными проявлениями со стороны бенефициара, он должен вести себя в соответствии с нормами профессионального поведения и этики, таким образом, чтобы не наносить ущерба имиджу примэрии и государственной должности.

5.34. Если бенефициар услуг рассержен, проявляет истерику, враждебность или гнев, служащий/ работник примэрии должен вежливо и спокойно посоветовать бенефициару быть вежливым / вежливой, не повышать голос и не употреблять оскорбительные слова.

5.35. Если была допущена ошибка в процессе обслуживания бенефициара услуг, служащий/ работник примэрии:

- а) должен попросить прощения, используя формулы общения по типу: «Просим прощения за допущенную ошибку», «Просим прощения за причиненные неудобства»;
 - б) должен проинформировать его, что будут приняты оперативные меры по исправлению ошибки.
- 5.36. В случае непредвиденных и конфликтных ситуаций служащий/ работник примэрии должен сообщить об этом начальнику структурного подразделения примэрии для урегулирования ситуации.
- 5.37. В случае употребления бенефициаром услуг неподобающего языка, служащий/ работник примэрии предупреждает его, что, если он продолжит говорить в той же манере, то он будет обязан завершить беседу.
- 5.38. В случае неадекватного поведения бенефициара, находящегося в состоянии опьянения или под воздействием наркотических веществ, высказывания бенефициаром оскорблений в адрес служащих, в адрес лиц, занимающих ответственную государственную должность, в других случаях, когда бенефициар ведет себя агрессивно, служащий/ работник примэрии имеет право потребовать от него покинуть кабинет / помещение примэрии, обратиться к охранникам или, в случае необходимости, вызвать полицию.
- 5.39. Служащие/ работники примэрии обладают всеми правами, предусмотренными законодательством, регулирующим государственную должность и статус государственного служащего, и трудовым законодательством.

Внешнее общение через цифровые инструменты

- 5.40. Примэрия использует следующие официальные аккаунты: e-mail primaria.congaz@yandex.com: / selocongaz@gmail.com

– официальная веб-страница – <https://www.congaz.md/>

социальные сети:

https://www.instagram.com/primaria_congaz?igsh=OTZmNDIxNzBwb3Nr

<https://www.facebook.com/profile.php?id=61554143044484&mibextid=ZbWKwL>

<https://ok.ru/profile/588848996819>

<https://www.facebook.com/profile.php?id=100050452640387&mibextid=ZbWKwL>

https://www.instagram.com/dk_congaz?igsh=MWlxd3l3enMwZ2ZxMQ==

<https://www.facebook.com/bibliotekadetskaya.kongaz?mibextid=ZbWKwL>

- 5.41. Примэрия использует указанные цифровые инструменты для эффективного и непрерывного общения с внешней средой, что способствует информированию общества, обеспечению прозрачности, участию граждан в процессе принятия решений.
- 5.42. В случае необходимости, примэрия может создать и другие официальные аккаунты.
- 5.43. Доступ к использованию вышеуказанных цифровых инструментов ограничен и разрешается только лицам с правом доступа из состава примэрии, ответственным за общение согласно должностной инструкции, и другим лицам, принятым на работу на контрактной основе.
- 5.44. Специалисты примэрии, ответственные за общение, не имеют право использовать вышеуказанные цифровые инструменты в политических, коммерческих, личных или других целях, а только в целях, предусмотренных деятельностью примэрии.

Ненадлежащее использование средств связи может служить основанием для дисциплинарных взысканий.

- 5.45. В целях облегчения процесса внешнего общения примэрии, а также процесса внутреннего общения, для каждого структурного подразделения примэрии создается по одному адресу электронной почты (e-mail) с обязательным использованием закрепленного примэрией домена. Доступом к паролю e-mail пользуется руководитель структурного подразделения, или, по обстоятельствам, лицо/ лица, которых назначил руководитель подразделения.
- 5.46. Служащие/ работники примэрии в процессе служебного общения используют только адреса электронной почты, созданные/ утвержденные для структурных подразделений примэрии, с закрепленным доменом.
- 5.47. Для предотвращения несанкционированного доступа, при прекращении служебного отношения/отношений лица/лиц, пользующихся правом доступа, или в случае различных кибернетических инцидентов срочно изменяется пароль электронной почты структурного подразделения.
- 5.48. Специалист, ответственный за общение, ведет мониторинг и учет адресов электронной почты, указанных в пункте
- 5.45. Внешнее общение со средствами массовой информации и через СМИ.
- 5.49. Примэрия заинтересована в создании и поддержании отношений сотрудничества со средствами массовой информации.
- 5.50. Связи примэрии со средствами массовой информации очень важны, как для создания положительного имиджа примэрии, так и для широкого информирования общественности.
- 5.51. Связь со средствами массовой информации состоит в предоставлении тем, потенциально являющихся новостями.
- 5.52. Примэрия предоставляет информацию официального характера средствам массовой информации и тем самым – целевой общественности посредством ряда инструментов: новостей, пресс-релизов, пресс-конференций, интервью, репортажей, тематических телевизионных передач.
- 5.53. Сообщения официального характера, передаваемые широкой общественности, должны формулироваться понятно, доступно и кратко, с использованием литературного языка.
- 5.54. Передача для опубликования сообщений официального характера через местные или национальные средства массовой информации должна осуществляться назначенными лицами по вопросам общения, только после согласования текста сообщения и других деталей с руководством примэрии. Обычно согласование сообщений следует осуществлять не менее чем за два дня до даты опубликования, а срочные сообщения согласовываются и публикуются в средствах массовой информации в срочном режиме.
- 5.55. Общение с представителями средств массовой информации.
В случае обращения представителей средств массовой информации к служащим/ работникам примэрии за предоставлением официальной информации или за интервью, служащие/ работники примэрии должны поступать в соответствии со следующими возможными сценариями:
 - a) в случае, когда тема беседы выходит за рамки их компетенции, они рекомендуют представителям средств массовой информации связаться со специалистом по вопросам общения или по связям с общественностью;
 - b) в случае, когда тематика запрашиваемых заявлений или интервью соответствует сфере его компетенции, служащий/ работник должен согласовать предоставление официальной информации или интервью с руководством примэрии/ непосредственным руководителем;
 - c) если было согласовано предоставление интервью, ответственный по общению или по связям со средствами массовой информации должен назначить совместно с

- представителями средств массовой информации день и время, когда состоится интервью;
- d) если вопросы представителей средств массовой информации не имеют отношения к деятельности примэрии, этот факт корректно и профессионально доводится до сведения журналистов.
- 5.56. В случае выявления в средствах массовой информации сведений, содержащих неточности, или ошибочных сведений о деятельности местной публичной администрации, ответственный по связям со средствами массовой информации, в зависимости от каждого конкретного случая, должен устно связаться с представителем средства массовой информации или обратиться с письменным ходатайством, подписанным руководством примэрии, с просьбой исправить ошибочную информацию или опубликовать опровержения.

VI. Внутреннее и внешнее общение в предвыборные периоды и во время выборов

- 6.1. В предвыборные периоды и во время местных, парламентских, президентских выборов, местных или национальных референдумов, служащие/ работники примэрии должны соблюдать законные положения Избирательного кодекса, настоящего положения и других нормативных актов.
- 6.2. В указанные периоды служащие/ работники примэрии во время исполнения служебных обязанностей не должны делать заявлений в поддержку одного из кандидатов на выборах, должны избегать выступления с двусмысленными или очерняющими заявлениями в адрес кандидатов на выборах, и с любыми заявлениями, способных навредить имиджу примэрии, и не должны распространять предвыборные материалы этих кандидатов.

VII. Внутреннее и внешнее общение в чрезвычайных ситуациях

- 7.1. В случае чрезвычайных ситуаций процессы общения должны проходить в срочном режиме и включать:
- a) распространение сообщений с призывами к спокойствию и контролю ситуации в рамках стратегии снижения паники;
 - b) распространение имеющихся инструкций, соответствующих типу чрезвычайной ситуации, для каждой категории целевой общественности;
 - c) правильное информирование, в режиме реального времени, об известных датах чрезвычайной ситуации, последствиях и принятых мерах;
 - d) осуществление общения и внутреннего информирования в составе команды менеджмента кризисной ситуации и координируемых ею групп.
- 7.2. В чрезвычайных ситуациях следует использовать Рабочее руководство по менеджменту кризисных ситуаций, план/планы предупреждения, реагирования и преодоления чрезвычайных ситуаций, другие утвержденные документы в вопросах преодоления чрезвычайных ситуаций.

VIII. Заключительные положения

- 9.1. Использование представителями средств массовой информации и гражданами фото, видео, аудиотехники или других записывающих устройств в периметре здания примэрии или публичных учреждений.
- 9.2. Фотографирование/съемка лиц в общественном помещении и использование изображений, фильмов с участием лиц, снятых в общественном помещении, в ходе проведения общественного мероприятия, без согласия не будет нарушением закона в том случае, когда этим не ущемляется достоинство или репутация лиц.
- 9.3. Фотографирование/съемка несовершеннолетних детей и размещение такой информации осуществляется только с согласия их родителей, ответственных за их охрану. Если описываемый ребенок обладает определенным уровнем понимания,

обычно не позже возраста 14 лет, помимо согласия родителя, ответственного за охрану, необходимо определить и согласие указанного ребенка.

Настоящее положение является документом для внутреннего пользования примэрии. Его требования обязательны для исполнения всеми структурными подразделениями примэрии и служащими/ работниками примэрии.

9.4. Нарушение требований настоящего положения может служить основанием для дисциплинарных взысканий.

9.5. При необходимости, данное положение может быть дополнено и изменено по запросу граждан, служащих и работников примэрии, примара или местных советников.