

PLAN
de comunicare al Poliției de Frontieră pentru anii 2015-2017

Acțiuni	Subacțiuni	Grup-țintă	Termene	Indicatori de produs	Responsabil
I. COMUNICAREA INTERNA					
Obiectivul 1:					
Dezvoltarea mecanismului de informare a personalului propriu cu privire la documentele strategice sectoriale și activitățile PF, precum și despre posibilitatea de a oferi feedback, propuneri de îmbunătățire a acestora, precum și sugestii diverse pe teme profesionale					
1. Desfășurarea activităților de informare a personalului PF cu privire la obiectivele de dezvoltare instituțională prevăzute în documentele strategice sectoriale	1.1. Constituirea grupului de lucru al DPF și elaborarea planului / graficului activităților de informare a personalului cu privire la reforma instituțională a PF, precum și cu privire la asimilarea principiilor de gestionare integrată a frontierelor în contextul realizării angajamentele asumate de RM în cadrul procesului de integrare europeană (vizite de informare la DR și SPF; ateliere / instruiți la sediul DPF)	Personalul PF	Trimestrul IV 2015 / anual	1) Grup de lucru creat. 2) Planul / graficul activităților de informare, elaborat	DPPA Grupul de lucru
	1.2. Organizarea vizitelor de informare, ateliere / instruiți pentru informarea personalului din SPF/ DR asupra obiectivelor și activităților de dezvoltare instituțională prevăzute în documentele strategice sectoriale și stadiului implementării acestora		Anual	1) Număr de vizite / ateliere / instruiți organizate pentru personalul SPF/DR. 2) Număr de personal participant	
2. Elaborarea și distribuirea în PF a materialelor de informare despre reforma PF	2.1. Extinderea formatului buletinului informativ al PF, prin completarea cu o nouă rubrică intitulată „Reforma instituțională”, care să ofere informații relevante, noutăți, să explice și răspundă la întrebări ce vizează reforma PF		Trimestrul III 2015		Buletin informativ săptămânal, îmbunătățit
	2.2. Distribuirea buletinului informativ săptămânal al PF pentru personalul instituției	Săptămânal		Buletin informativ, distribuit săptămânal personalului PF	SRP

Acțiuni	Subacțiuni	Grup-țintă	Termene	Indicatori de produs	Responsabil
3. Dezvoltarea domeniului IT al PF în vederea facilitării schimbului de informații și accesului la documentele DR	3.1. Identificarea resurselor financiare pentru conectarea tuturor SPF / DR la internet și intranet		Trimestrul IV 2016	100% de SPF conectate la internet și intranet	DPPA DGMO DEF/DMLA
	3.2. Extinderea accesului personalului tuturor SPF / DR la Registrul online al actelor normative și informațiilor de uz intern, în vederea informării cu privire la actele normative relevante și activitățile planificate/curente ale DPF		Trimestrul IV 2015	100% de SPF au acces la Registrul online al actelor normative și informațiilor de uz intern	DGMO
4. Implementarea mecanismului de colectare a feedbackului personalului asupra implementării reformei PF în „Banca de Idei”	4.1. Organizarea de sesiuni de informare pentru personalul DR în vederea încurajării acestuia de a înainta sugestii pentru „Banca de Idei a PF”, precum și propuneri de îmbunătățire a activității instituției; de a se pronunța asupra problemelor întâmpinate/neclarităților privind activitatea desfășurată și a informațiilor suspecte și tendențioase etc	Personalul PF	Trimestrul IV 2015	Număr de sesiuni organizate	DPPA DGRU
	4.2. Colectarea celor mai bune idei ale personalului introduse în „Banca de Idei”		Trimestrial	1) Număr de propuneri înaintate. 2) Număr de propuneri acceptate și valorificate	DPPA
	4.3. Desfășurarea concursului „Cea mai bună idee”		Semestrial	Concurs desfășurat	DPPA
5. Evaluarea activităților de comunicare internă	5.1. Desfășurarea, prin intermediul www.surveymonkey.com , a sondajului online pentru evaluarea relevanței informațiilor transmise de la DPF către structurile teritoriale, de pe pagina web și din buletinul informativ		Anual	1) Chestionare online, elaborate. 2) Sondaj desfășurat. 3) Concluzii ale sondajului, valorificate	SRP DPPA DGRU
Obiectivul 2: Îmbunătățirea comunicării organizaționale, în vederea sprijinirii misiunilor instituționale, asigurării coeziunii profesionale, realizării acțiunilor și atingerii obiectivelor în documentele strategice relevante					
6. Elaborarea Ghidului de Comunicare Internă	6.1. Elaborarea Ghidului de Comunicare Internă care să stabilească modalitatea de organizare a procesului de comunicare în funcție de scopul acesteia, canalele instituționale disponibile pentru fiecare tip de comunicare, modele de documente etc	Personalul PF	Trimestrul II, 2016	Ghid de Comunicare Internă, elaborat	SRP DGRU DPPA

Acțiuni	Subacțiuni	Grup-țintă	Termene	Indicatori de produs	Responsabil
7. Organizarea de activități de consolidare a echipei	7.1. Organizarea unor ateliere de lucru pentru evaluarea eficacității comunicării intra și interinstituționale, culegerea opiniilor / propunerilor privind aspectele comunicării în cadrul PF	Personalul PF	Anual	1) Atelier, desfășurat. 2) Număr de personal (inclusiv din DR) care a participat la atelier. 3) Concluzii ale atelierului, valorificate pentru perfecționarea comunicării interne	SRP DGRU DPPA DR
8. Diversificarea metodelor de comunicare și consultare internă, în vederea îndeplinirii misiunilor și obiectivelor de dezvoltare instituțională	8.1. Instituirea grupurilor de lucru pentru elaborarea documentelor strategice și de politici, modificarea actelor normative / regulamentelor, elaborarea proiectelor de asistență, cu participarea personalului din DR	Personalul PF	La necesitate	Număr de grupuri de lucru create și desfășurate, dezagregate pe tematici	DPPA / DJPC Subdiviziunile DPF și cele din subordine
	8.2. Organizarea de videoconferințe între DPF și DR prin intermediul sistemelor de mesagerie instantanee (Skype ș.a.) pentru decizie, ședințe operative, consultarea sau transmiterea informațiilor urgente		La necesitate	1) Sistem funcțional. 2) Număr de videoconferințe desfășurate cu DR	DGMO Subdiviziunile DPF și cele din subordine
	8.3. Organizarea activităților cu prilejul aniversării unor evenimente naționale și instituționale		Anual	Număr de acțiuni desfășurate	SRP, DGRU DPPA, DGCF, DR

II. COMUNICAREA EXTERNA

Obiectivul 3:

Dezvoltarea mecanismului de informare și comunicare între PF, alte autorități publice cu atribuții în domeniul MIFS, partenerii de dezvoltare și societatea civilă, pe aspecte aferente securității frontaliere

9. Optimizarea organizării ședințelor CNMIFS	9.1. Organizarea, în plen, a ședințelor CNMIFS, cu abordarea problemelor curente ale activității	Autoritățile administrației publice cu atribuții MIFS	Semestrial	Număr de ședințe ale CNMIFS organizate	DPPA CNMIFS
	9.2. Desfășurarea ședințelor comune / grupuri de lucru cu autorități publice ce dețin atribuții în domeniul MIFS		La necesitate	Număr de ședințe comune / grupuri de lucru cu autorități publice cu atribuții în domeniul MIFS organizate	DPPA CNMIFS
	9.3. Realizarea documentelor de informare sintetice cu privire la domeniile de activitate și rezultatele reformei PF, distribuirea acestora la partenerii instituționali pentru asigurarea sinergiei cu aceștia, inclusiv în timpul evaluărilor externe		Semestrial	Documente de informare sintetice privind domeniile de activitate și rezultatele reformei PF, elaborate și distribuite	DPPA

Acțiuni	Subacțiuni	Grup-țintă	Termene	Indicatori de produs	Responsabil
10. Implicarea societății civile și mass-media în activitatea CNMIFS	10.1. Organizarea selectării membrilor Grupului Consultativ al CNMIFS	Autoritățile administrației publice cu atribuții MIFS, Organizații internaționale, ONG, Mass-media	Trimestrul I, 2016	1) Selectarea membrilor Grupului Consultativ al CNMIFS, desfășurată. 2) Membrii Grupului Consultativ al CNMIFS, selectați	DPPA CNMIFS
	10.2. Organizarea ședințelor comune ale CNMIFS și Grupului Consultativ		Semestrial	Număr de ședințe comune ale CNMIFS și Grupului Consultativ	DPPA CNMIFS
	10.3. Publicarea, pe pagina web a PF, a comunicatelor de presă, a deciziilor CNMIFS, informărilor trimestriale și raportărilor anuale ale CNMIFS		Semestrial	Număr de comunicate de presă, decizii CNMIFS, informări trimestriale și rapoarte ale CNMIFS elaborate și publicate	DPPA SRP

Obiectiv 4:

Îmbunătățirea percepției publicului cu privire la reforma PF și asupra eforturilor de prevenire și combatere a corupției. Creșterea nivelului publicului de cunoaștere a regulilor de traversare a frontierei de stat de către persoane și mijloace de transport, responsabilizarea în vederea respectării legalității

11. Desfășurarea campaniei de promovare a imaginii PF	11.1. Desfășurarea activităților de celebrare a Zilei Europene a Polițistului de Frontieră (25 Mai) și Zilei PF a RM (10 Iunie)	Parteneri strategici naționali și internaționali	25 Mai-10 iunie	Număr de referiri în TV/radio și presa scrisă la PF de Ziua Europeană a Polițistului de Frontieră și Ziua PF a RM	SRP DGRU DMLA DGMO DGCF DR
	11.2. Organizarea acțiunilor de caritate, desfășurate la sediul DPF / DR cu ocazia celebrării Zilelor Polițistului de Frontieră precum și altor sărbători (donare de sânge, donații pentru copii bolnavi de cancer, excursie pentru copii angajaților PF etc.)	Autoritățile administrației publice cu atribuții MIFS, Organizații internaționale, ONG, Mass-media	La necesitate, cu ocazia celebrării de evenimente	Număr de acțiuni de caritate, organizate cu ocazia Zilei Europene a Polițistului de Frontieră și Zilei PF a RM; și mediatizate	
	11.3. Organizarea competițiilor sportive cu participarea polițiștilor de frontieră	Mass - media Publicul larg	Conform orarului prestabilit	Număr de competiții sportive, organizate și mediatizate	DGRU SRP DR

Acțiuni	Subacțiuni	Grup-țintă	Termene	Indicatori de produs	Responsabil
	11.4. Organizarea expoziției tematice cu privire la misiunile PF (expoziție de tehnică de patrulare terestră și acvatică a PF; materiale informative cu privire la cariera polițistului de frontieră, misiunile PF și posibilitățile de sesizare a cazurilor de corupție în care sunt implicați polițiștii de frontieră; demonstrații aplicative etc)		La necesitate, cu ocazia celebrării de evenimente	Număr de expoziții organizate și mediatizate	SRP DGRU DGMO DGCF DR
	11.5. Organizarea Zilei Ușilor Deschise la DPF pentru reprezentanții mass-media, ONG, cetățeni			1) Ziua ușilor deschise, desfășurată. 2) Număr de reprezentanți ai ONG, mass-media, cetățeni participanți	
	11.6. Lansarea platformei web de informare cu privire la cariera polițistului de frontieră		Trimestrul II, 2016	Platforma web de informare cu privire la cariera polițistului de frontieră lansată	DGRU SRP DGMO
	11.7. Promovarea imaginii femeii polițist de frontieră	Mass - media Publicul larg		1) Număr de reportaje TV/radio realizate. 2) Număr de articole apărute în presa scrisă	SRP DGRU
	11.8. Promovarea, în societate, a noilor sedii ale PF odată cu construirea sau renovarea acestora; mediatizarea noilor tehnologii utilizate la controlul frontierei de stat, la achiziționarea acestora			1) Număr de reportaje TV/radio realizate. 2) Număr de articole apărute în presa scrisă	SRP DGCF DMLA
	11.9. Participarea angajaților PF la emisiuni TV și radio			Număr de apariții ale angajaților PF la TV/radio	SRP
	11.10. Elaborarea unui format unic de document Power Point pentru prezentările oficiale efectuate de PF în interiorul și exteriorul instituției	Personalul PF	Trimestrul IV, 2015	Document Power Point standard pentru prezentările oficiale efectuate de PF, elaborat și distribuit la subdiviziuni și personalului	DPPA DCI

Acțiuni	Subacțiuni	Grup-țintă	Termene	Indicatori de produs	Responsabil
	11.11. Organizarea Conferinței Internaționale pe tema: Cooperarea intra instituțională, interinstituțională și internațională pentru prevenirea și combaterea migrației ilegale și infracțiunilor transfrontaliere: bune practici și perspective	Autoritățile administrației publice cu atribuții MIFS și cele locale. Parteneri strategici naționali și internaționali. ONG, Mass - media Publicul larg	Trimestrul I, 2016	Conferință internațională organizată	DCI DPPA DGMO DIS DGCF DR
12. Elaborarea și distribuirea de materiale informative printate și video	13.1. Elaborarea și editarea de pliante informative cu privire la: (1) misiunile, competențele și cariera polițistului de frontieră; (2) posibilitățile de sesizare a cazurilor de corupție și promovarea liniei fierbinți anti-corupție „roșii”; (3) cu privire la regulile de trecere a frontierei de stat pentru persoane și mijloacelor de transport; de aflare în zona de frontieră; promovarea liniei fierbinți „verde”; (4) promovarea imaginii DR și SPF Aeroportul Internațional Chișinău	Autoritățile publice locale ONG și organizații de consultanță specializate Mass - media Publicul larg Personalul PF	Anual	Număr de pliante elaborate și editate	SRP DGCF DIE DEF DMLA Partenerii de dezvoltare
	13.2. Imprimarea posterelor anti-corupție ce promovează linia fierbinte „roșie”		Trimestrul IV 2016	Număr de postere anti - corupție imprimare	
	13.3. Distribuirea pliantelor informative și posterelor în PTF /SPF, cu sprijinul autorităților locale, ONG		Trimestrul IV 2016	Număr de materiale informative (pliante, postere) distribuite	SRP DGCF DR
	13.4. Elaborarea revistei lunare / trimestriale a PF și publicarea acesteia online și hard (în funcție de finanțări)		Parteneri strategici naționali și	Trimestrul I 2016	Revista elaborată și publicată

Acțiuni	Subacțiuni	Grup-țintă	Termene	Indicatori de produs	Responsabil
	13.5. Elaborarea de producții video cu privire la activitatea PF, plasarea pe pagina web a PF, rețelele de socializare media și presa online	internaționali Autoritățile administrației publice cu atribuții MIFS	Anual	Numărul de producții video elaborate și plasate pe pagina web și rețelele de social media	SRP
	13.6. Elaborarea publicației monografice a PF		Trimestrul I 2016	Monografia PF, elaborată și distribuită partenerilor PF	DPPA, SRP Partenerii de dezvoltare
13. Activități de informare prin intermediul paginii web	12.1. Actualizarea paginii web cu informații despre: activitatea, reforma PF; proiectele de modificare a legislației și documente de politici; rapoartele de activitate; proiectele de asistență de care beneficiază PF; regulile de traversare a frontierei de stat și de aflare în zona de frontieră	Mass - media Publicul larg	La necesitate	Pagina web actualizată	SRP DPPA DGMO DAR DGCF
	12.2. Comunicarea interactivă cu cetățenii prin intermediul paginii web (chatul întrebări-răspunsuri, organizarea de sondaje de opinie online etc)		Trimestrial	1) Număr de sondaje online organizate. 2) Număr de răspunsuri oferite cetățenilor prin intermediul chatului întrebări - răspunsuri	SRP
	12.3. Crearea și menținerea galeriei foto/video pe pagina web		Trimestrul IV 2015	Galerie foto/video, creată	
14. Identificarea surselor financiare pentru activități de informare cu costuri mari	14.1. Scrierea și promovarea proiectelor care să includă activități de comunicare (spoturi TV/radio; monitor TV; ghișee de informare; publicarea revistei lunare a PF)	Parteneri strategici naționali și internaționali	Anual	Proiecte de asistență externă pentru finanțarea activităților de comunicare a PF elaborate, promovate și finanțate	DPPA SRP
15. Desfășurarea activităților de informare	15.1. Seminare de informare pentru absolvenții instituțiilor de învățământ cu privire la cariera polițistului de frontieră, pentru sprijinirea activităților de recrutare a candidaților	Tinerii absolvenți ai instituțiilor de învățământ	Anual	1) Număr de seminare de informare desfășurate. 2) Număr de participanți la seminare	DGRU SRP CNPF DGCF DR

Acțiuni	Subacțiuni	Grup-țintă	Termene	Indicatori de produs	Responsabil
	15.2. Seminare de informare pentru ONG și reprezentanții administrației publice locale cu privire la activitatea, misiunile și reforma PF	Autoritățile publice locale ONG și organizații de consultanță specializate	Anual	1) Număr de seminare de informare desfășurate. 2) Număr de ONG, organizații de consultanță, reprezentanți ai autorităților publice locale, cercetători care participă la seminare	DGRU SRP DR
	15.3. Organizarea unor tururi de presă la frontieră	Mass-media (inclusiv blogosfera)	Anual	1) Tur de presă, desfășurat. 2) Număr de agenții mass-media participante	SRP DGCF DR
	15.4. Participarea la sărbătorile locale (Hramul orașelor/satelor)	Autoritățile publice locale Publicul larg Mass-media	Conform unui orar elaborat	Număr și tip de activități de comunicare / informare organizate cu ocazia sărbătorilor locale	SRP DR
16. Elaborarea, publicarea și distribuirea comunicatelor de presă	16.1 Participarea specialiștilor SRP la evenimentele / întrevederile la care participă conducerea DPF	Autoritățile administrației publice cu atribuții MIFS și cele locale Parteneri strategici ONG Mass - media Publicul larg	Permanent	1) Număr de comunicate de presă elaborate și distribuite mass-media și pe rețelele de socializare. 2) Număr de apariții ale personalului PF la TV/radio, mass-media scrisă și online 3) Număr de abonați la paginile PF pe rețelele de social media	SRP
	16.2. Colectarea și verificarea informațiilor de interes pentru public (agende, procese verbale, informații de la comunicatorii din DR, date statistice, foto, video etc.)				
	16.3. Elaborarea și distribuirea, prin intermediul paginii web; mass-media; social media, a comunicatelor de presă cu privire la evenimentele organizate / la care participă PF				
17. Evaluarea activităților de comunicare externă	17.1. Monitorizarea presei scrise, audio, video ce vizează PF	Publicul larg	Permanent	Număr de apariții a PF în presă	SRP
	17.2. Desfășurarea discuțiilor în focus-grup cu personalul PF pentru evaluarea activităților de comunicare externă	Personalul PF Mass-media	Trimestrial	1) Focus-grup, organizat. 2) Număr de participanți la focus - grup	SRP DR

Acțiuni	Subacțiuni	Grup-țintă	Termene	Indicatori de produs	Responsabil
	17.4. Desfășurarea de sondaje de opinie a cetățenilor care traversează și/sau aflați în preajma frontierei de stat cu privire la calitatea serviciilor oferite de poliștii de frontieră și integritatea acestora	Publicul larg Personalul PF Mass-media	Trimestrul III, 2016	Sondaj de opinie a cetățenilor, organizat	SRP DR
Obiectivul 6:					
Dezvoltarea capacităților personalului de specialitate al PF în domeniul comunicării și relațiilor publice					
18. Asigurarea corespondenței domeniului de comunicare	18.1. Atribuirea, în cadrul subdiviziunilor Poliției de Frontieră de nivel operațional, a funcțiilor / competențelor corespondente celor de nivel strategic, pe domeniul de reprezentare și comunicare	Personalul PF	Trimestrul IV 2015	1) Competențe din domeniul comunicării și reprezentării atribuite prin ordin. 2) Regulamente și fișe ale postului modificate / actualizate	SPR DPPA DR
19. Dezvoltarea sistemului de formare inițială și continuă a personalului în domeniul comunicării	19.1. Introducerea în cadrul CNPF, la cursurile pentru personalul încadrat a modului de comunicare profesională (relații publice, comunicare verbală, paraverbală, nonverbală etc.)	Personalul PF	Trimestrul IV, 2015	Teme specifice de comunicare introduse în modulul de comunicare profesională la CNPF	DGRU CNPF
	19.2. Înaintarea demersurilor în vederea introducerii în cadrul programelor de studii ale Academiei MAI a unei discipline specializate în comunicarea cu publicul și mass-media, arta vorbirii, soluționarea conflictelor etc		Trimestrul IV, 2015	Modul de comunicare introdus în programele de studii ale Academiei MAI	DGRU Academia de MAI
20. Instruirea a personalului în domeniul comunicării	20.1. Instruirea personalului PF, precum și a responsabililor de relații cu publicul din DR, în domeniul comunicării, inclusiv cu publicul, cu mass-media, artei vorbirii, soluționării conflictelor de comunicare internă etc.	Personalul PF	Trimestrul IV, 2017 / anual	1) Program de formare a personalului în domeniul comunicării desfășurat. 2) Număr de personal instruit. 3) Număr de instruirii pentru responsabili de relații cu publicul din DR desfășurate. 4) Capacități sporite în domeniul comunicării ale personalului de conducere și a celui de specialitate	DGRU SRP

Lista acronimelor:

MAI – Ministerul Afacerilor Interne

PF – Poliția de Frontieră

DPF – Departamentul PF

FS – Frontiera de stat

MIFS – Managementul Integrat al FS

PTF – Puncte de trecere a frontierei

DGCF – Direcția generală control al frontierei

DGMO – Direcția generală management operațional

DGRU – Direcția generală resurse umane

DPPA – Direcția politici și proiecte de asistență

DCI – Direcția cooperare internațională

SRP – Secția relații publice

DR – Direcții regionale (Nord, Vest, Sud, Est)

CNPF – Colegiul Național al PF

SPF – Sector al PF

Academia - Academia „Ștefan cel Mare” a Ministerului Afacerilor Interne