

**RAPORT  
DE EVALUARE FINALĂ A IMPLEMENTĂRII  
STRATEGIEI DE COMUNICARE A PARLAMENTULUI  
PENTRU ANII 2011-2014**

**I. Introducere**

„Strategia de comunicare a Parlamentului pentru anii 2011-2014” (în continuare – Strategia de comunicare) a fost aprobată prin Hotărârea Biroului permanent nr.12 din 27 iulie 2011 în vederea reformării sistemului de comunicare a Parlamentului prin organizarea unui proces sistemic și continuu de interacțiune a Parlamentului cu toate părțile interesate, sporirea transparenței instituției, apropierea Parlamentului de cetățeni, creșterea încrederii societății civile în Parlament.

Scopul major al acțiunilor planificate pentru perioada 2011-2014 a fost de a contribui la creșterea credibilității cetățenilor și societății civile în Parlament prin promovarea unui Parlament transparent, deschis și receptiv la nevoile cetățenilor. Reorganizarea funcțională și structurală a sistemului de comunicare a Parlamentului a constituit o activitate decisivă în reformarea procesului de comunicare internă și externă a instituției legislativului.

Pentru realizarea Strategiei de comunicare Parlamentul și-a asumat 4 (patru) priorități strategice direcționate spre reformarea sistemului de comunicare în conformitate cu standardele europene:

- consolidarea sistemului de comunicare prin crearea subdiviziunii specializate în comunicare și stabilirea atribuțiilor clare pentru colaboratorii acesteia;
- creșterea numărului de persoane informate despre Parlament prin informarea activă și instrumente de comunicare diversificate ;
- asigurarea unei vizibilități media pozitive a instituției legislative;
- sporirea nivelului de implicare a organizațiilor societății civile, precum și altor părți interesate în procesul legislativ.

În scopul identificării priorităților pentru reformarea sistemului de comunicare, Programul PNUD, în cadrul proiectului ”Suport pentru dezvoltarea Parlamentului Republicii Moldova”, a oferit asistență în realizarea unor activități pentru îmbunătățirea procesului de comunicare a Parlamentului cu diferite grupuri din societate, precum și la sporirea transparenței activității instituției legislativului. A fost propusă o abordare complexă de reformare a sistemului de comunicare a Parlamentului, sporirea capacităților de comunicare la toate nivelele, diversificarea instrumentelor de comunicare ale Parlamentului cu diferite grupuri au constituit prioritățile pe termen mediu pentru a spori eficiența comunicării.

Raportul de evaluare finală a Strategiei de comunicare a Parlamentului pentru anii 2011-2014 pune la dispoziția publicului interesat informații relevante cu privire la activitățile întreprinse de către Parlament în procesul de reformare întru dezvoltarea unui sistem de

comunicare intern și extern modern și eficient, capabil să asigure transparența activității Parlamentului și apropierea Parlamentului de cetățean și societatea civilă.

## **II. Scopul și obiectivele evaluării Strategiei de comunicare**

Evaluarea finală a implementării Strategiei de comunicare are ca scop identificarea:

- gradului de realizare a priorităților stabilite în Strategie;
- impactului ca urmare a implementării priorităților strategice;
- schimbărilor care s-au produs la compartimentul comunicare;
- accentelor oportune pentru preluarea acțiunilor nerealizate în PDS 2015-2018;

precum și:

- analiza contribuției generale a Parlamentului și Secretariatului Parlamentului la realizarea activităților strategice conform competențelor atribuite.

În plus, evaluarea Strategiei de comunicare, prin oferirea unei retrospective asupra activităților prestabilite și rezultatelor obținute, contribuie la:

- estimarea beneficiilor, rezultatelor obținute și persoanelor, care au beneficiat de acestea;
- identificarea punctelor tari și punctelor slabe ale Strategiei de comunicare și oferirea unei imagini clare privind măsura în care obiectivele propuse au fost realizate.

Pentru ca activitatea de evaluare să răspundă scopurilor urmărite de acest proces complex, s-a ținut cont de cele 5 criterii utilizate în cadrul oricărui exercițiu de evaluare la nivelul Uniunii Europene - criteriile "DAC" :

- relevanța;
- eficiența;
- eficacitatea;
- impactul;
- sustenabilitatea.

În procesul de evaluare a implementării Strategiei de comunicare, s-au urmărit următoarele obiective:

- analiza situației la zi a implementării Strategiei de comunicare prin analiza activităților stabilite;
- determinarea dacă resursele implicate au fost utilizate în mod corespunzător și suficient;
- identificarea problemelor apărute în procesul de implementare a Strategiei de comunicare și soluțiilor posibile;
- asigurarea transparenței actului de monitorizare și evaluare privind implementarea Planurilor anuale de acțiuni.

### III. Aspectul calitativ al evaluării

Sub aspect calitativ, s-a analizat dacă acțiunile au fost realizate în termenul stabilit și dacă corespund obiectivului și indicatorilor stabiliți, prin constatarea următoarelor situații:

*acțiune realizată* - acțiunea a fost pe deplin realizată conform obiectivului și indicatorilor de rezultat stabilite în Strategia de comunicare;

*acțiune realizată parțial* – acțiunea este în proces de realizare;

*acțiune nerealizată* - acțiunea nu a fost realizată conform termenilor stabiliți, obiectivului și indicatorilor de rezultat prevăzuți de Strategia de comunicare.

### IV. Gradul de implementare a Strategiei de comunicare și impactul asupra activității Parlamentului

**Prioritatea 1. Consolidarea sistemului de comunicare prin crearea subdiviziunii specializate în comunicare și stabilirea atribuțiilor clare pentru colaboratorii acesteia**

Pentru realizarea priorității 1 au fost stabilite 14 activități spre implementare pentru perioada 2011-2014. Din cele 14 activități au fost realizate 12 activități (85,7 %), iar 2 activități (14,3 %) nu au fost realizate.

*Tabelul 1. Gradul de realizare a activităților priorității 1*

Activități realizate	Activități nerealizate care ar putea fi preluate în PDS 2015-2018
1. Operarea modificărilor în organigrama Secretariatului Parlamentului pentru introducerea noului Departament comunicare și relații cu publicul	1. Elaborarea ghidurilor interne pentru deputați și angajații Secretariatului Parlamentului privind:  - funcționarea sistemului de comunicare a Parlamentului;  - proceduri de
2. Modificarea regulamentelor de activitate ale subdiviziunilor conform noilor amendamente. Aprobarea noilor regulamente	
3. Elaborarea proiectului regulamentului pentru Departamentul comunicare și relații cu publicul. Aprobarea regulamentului	
4. Elaborarea fișelor de post pentru angajații noii direcții	
5. Introducerea funcțiilor de comunicare și asigurare a transparenței decizionale în regulamentul de activitate al Secretariatului Parlamentului	
6. Elaborarea „Buletinul informativ al Parlamentului”, despre activitatea Parlamentului pentru autorități publice centrale și locale, societate civilă,	

<p>parteneri de dezvoltare etc., editat trimestrial, după înființarea Departamentului</p> <p>7. Angajarea personalului conform statelor de personal stabilite pentru noul departament</p> <p>8. Dotarea tehnică a Departamentului</p> <p>9. Agenda săptămânală a Parlamentului distribuită tuturor funcționarilor publici și deputaților plasată pe pagina web a Parlamentului</p> <p>10. Buletinul funcționarului parlamentar, distribuit o dată la două luni angajaților Secretariatul Parlamentului via e-mail</p> <p>11. Ședințe trimestriale cu participarea tuturor angajaților Secretariatului Parlamentului</p> <p>12. Raportul anual de activitate al Secretariatului Parlamentului</p>	<p>asigurare a transparenței în procesul decizional</p> <p>- ghid de comunicare cu mass-media;</p> <p>2. Crearea rețelei interne de comunicare Intranet.</p>
--	--

### **Rezultate obținute.**

Întru consolidarea sistemului de comunicare internă și externă a Parlamentului pe parcursul anilor 2011-2014 au fost realizate 12 activități stabilite de prioritatea 1.

- Au fost operate modificările necesare în organigrama Secretariatului Parlamentului pentru introducerea unei noi Direcții comunicare și relații publice, iar ulterior Direcției generale comunicare și relații publice (DGCRP), care a fost aprobată prin Hotărârea Biroului permanent nr. 1 din 29 ianuarie 2014.
  - Funcțiile de comunicare și asigurare a transparenței decizionale au fost introduse în Regulamentul de organizare și funcționare a Secretariatului Parlamentului.
  - Regulamentele de activitate ale subdiviziunilor Secretariatului Parlamentului au fost modificate în contextul creării DGCRP.
  - Au fost elaborate și aprobate Regulamentul de activitate al DGCRP și fișele de post pentru angajații Direcției, care, în prezent, este compusă din șapte subdiviziuni:
    - Secția relații cu mass-media;
    - Direcția de informare a Parlamentului, care include:
      - Serviciul central de informare;
- și patru oficii teritoriale de informare:
- Oficiul teritorial de informare Edineț (Serviciu);
  - Oficiul teritorial de informare Orhei (Serviciu);
  - Oficiul teritorial de informare Leova (Serviciu);
  - Oficiul teritorial de informare Comrat (Serviciu).

- Pentru buna funcționare a DGCRP a fost angajat personalul necesar conform statelor de personal stabilite pentru noua Direcție. DGCRP a fost dotată cu echipament necesar pentru activitate.
- Agenda săptămânală a Parlamentului a fost distribuită permanent deputaților în Parlament și funcționarilor publici și a fost plasată pe pagina web oficială a Parlamentului.
- În vederea realizării activităților strategice de comunicare a Parlamentului, pe parcursul perioadei de referință au fost organizate ședințe de lucru, ședințe *ad hoc* cu persoanele responsabile de implementarea Strategiei de comunicare, conduse de Secretarul general, pentru a stabili activitățile în curs, a efectua un schimb de informații, discuții și revizuirea a progreselor înregistrate în procesul de implementare a strategiei derulate, a discuta despre problemele și dificultățile apărute.

În scopul întăririi procesului de comunicare și de informare despre activitatea Parlamentului, de stabilire a relațiilor de colaborare a Parlamentului cu instituțiile mass-media și de dezvoltare a relațiilor Legislativului cu publicul, precum și în vederea implementării obiectivelor strategice de comunicare, asistența acordată Parlamentului de Secretariat a fost orientată pentru:

- a asigura informarea publicului larg și a mijloacelor de informare în masă cu privire la activitatea parlamentară și procesul legislativ;
  - a asigura asistența în consolidarea rolului Parlamentului și dezvoltarea relațiilor cu cetățenii în teritoriu;
  - a asigura relațiile cu instituțiile mass-media și acreditarea reprezentanților acestora la ședințele în plen ale Parlamentului;
  - a asigura interacțiunea și comunicarea reprezentanților mijloacelor de informare în masă cu conducerea Parlamentului, fracțiunile parlamentare, comisiile permanente și deputații;
  - a acredita reprezentanții mass-media la ședințele în plen ale Parlamentului în conformitate cu prevederile normelor interne de reglementare;
  - a organiza briefing-uri, conferințe de presă, vizite în teren și alte activități pentru reprezentanții instituțiilor media în contextul mediatizării activității parlamentare;
  - a facilita comunicarea reprezentanților mijloacelor de informare în masă cu conducerea Parlamentului, cu organele de lucru și deputații în Parlament;
  - a asigura transmisiuni în direct, prin intermediul instituțiilor media sau prin valorificarea propriilor capacități, a ședințelor plenare, a ședințelor comisiilor permanente și a altor evenimente în cadrul cărora se examinează subiecte importante pentru societate.
- În vederea facilitării comunicării Parlamentului cu cetățenii și societatea civilă în teritoriu pe parcursul anului 2014, eforturile depuse au fost orientate pentru a organiza funcționalitatea celor patru OTIP-uri, care au menirea de a contribui la adoptarea de către Parlament a unor decizii bazate pe interesele electoratului și de a asigura un dialog mai strâns a legislativului cu societatea civilă. Prin intermediul OTIP-urilor Parlamentul și-a propus să îi ajute pe cetățenii țării să realizeze și să evalueze cât mai bine activitatea

deputaților în Parlament, precum și să sporească încrederea cetățenilor în instituția legislativă. Promovarea transparenței activității parlamentare prin intermediul OTIP-urilor a fost asigurată prin:

- organizarea sistematică a întâlnirilor deputaților cu alegătorii din regiune;
- furnizarea informațiilor cu privire la activitatea instituției legislative, modificările la legislație, proiectele de dezvoltare regională și integrare europeană;
- accesul la informația publică prin diverse metode și surse (organizarea vizitelor, expozițiilor și altor evenimente publice în cadrul Parlamentului, distribuirea materialelor informative despre activitatea Parlamentului, actualizarea paginii web a Parlamentului, etc.);
- suportul deputaților și comisiilor parlamentare în consultarea opiniei cetățenilor cu privire la proiectele de legi aflate în examinare;
- consultarea cetățenilor din teritoriu în procesul de petiționare, îndrumarea și informarea acestora privind procedurile de petiționare stabilite.

În lumina celor expuse mai sus este de consemnat că în anul 2014 au fost realizate următoarele:

- elaborarea modelului-tip ”Profilurile localităților” (localitatea de reședință a OTIP-urilor și profilul centrelor raionale) – 36 de localități;
  - participarea la 28 de acțiuni cu participarea reprezentanților societății civile, a tineretului etc.;
  - primirea în vizită la OTIP-uri a circa 1000 de persoane, inclusiv delegații sau grupuri de cetățeni;
  - acordarea consultațiilor pentru circa 100 de cetățeni privind procedura de adresare a petițiilor;
  - distribuirea materialelor informative cu un tiraj total de 8 800 de exemplare;
  - recepționarea adresărilor la OTIP-uri pe diverse subiecte – 312 persoane.
- În vederea antrenării Parlamentului într-un proces complex de modernizare și eficientizare a activității, optimizării sistemului de comunicare atât internă, cât și externă, au fost elaborate și aprobate conceptul *Buletinului informativ al Parlamentului* și conceptul *Buletinului informativ intern al Parlamentului* prin Hotărârea Biroului permanent nr.20 din 11 septembrie 2013, ceea ce a constituit un prim pas în perfecționarea managementului resurselor informaționale ale Legislativului.
- Editarea Buletinului informativ al Parlamentului „*Parlament Info*”, reprezintă o modalitate accesibilă și utilă pentru informarea tuturor factorilor interesați despre activitatea Legislativului și contribuie la consolidarea capacităților de comunicare a instituției prin organizarea unui proces sistemic și continuu de interacțiune a Parlamentului cu toate părțile interesate, fapt care determină semnificativ creșterea transparenței, apropierea de cetățeni și creșterea încrederii societății civile în Parlament.

În Buletinul informativ „*Parlament Info*” sunt punctate aspectele prioritare din activitatea instituției Legislative, care au impact major asupra societății, urmărind în principal

creșterea gradului de informare a societății despre activitatea Parlamentului. Buletinul informativ este editat de două ori pe an, până la finele lunii ce urmează după luna în care s-a încheiat sesiunea ordinară parlamentară.

Pentru elaborarea Buletinului informativ, prin dispoziția Președintelui Parlamentului, a fost creat un grup de lucru, la nivel de Parlament, alcătuit din reprezentanți ai fracțiunilor parlamentare, comisiilor permanente, cabinetelor conducerii Parlamentului și ai subdiviziunilor Secretariatului Parlamentului. În luna decembrie 2014 a fost editat și distribuit primul număr al Buletinului informativ al Parlamentului „*Parlament Info*”, în 3 limbi, având un tiraj de 1000 de exemplare în limba română, 700 - în limba rusă și 500 - în limba engleză.

Prima publicație reflectă temele majore abordate de Parlament pe parcursul anului 2014, fiind prezentate pozițiile fracțiunilor parlamentare și ale deputaților pe marginea subiectelor discutate, noutățile legislative și o retrospectivă a activității parlamentarilor. Revista a fost distribuită tuturor autorităților publice centrale și locale, organizațiilor societății civile, reprezentanților instituțiilor internaționale și corpului diplomatic acreditat în Republica Moldova, forurilor internaționale și parlamentelor din statele cu care țara noastră are stabilite relații de cooperare.

Primul număr al revistei „*Parlament INFO*” poartă genericul „Integrarea europeană – prioritate națională” și poate fi consultat pe pagina web a Parlamentului. Printre alte subiecte de interes, societatea civilă și cetățenii au oportunitatea să citească un interviu oferit în exclusivitate de către Președinta APCE, Anne Brasseur, precum și un editorial semnat de ex-Președintele Parlamentului, Igor Corman, la subiectul „Integrarea europeană – un proiect național pentru care trebuie să muncim cu toții”.

- *Buletinul informativ intern* al Parlamentului, editat lunar în variantă electronică, se axează pe aspectele relevante activității funcționarilor Secretariatului Parlamentului, pe prioritățile și obiectivele strategice pe termen scurt și mediu, asumate de Legislativ și Secretariat, stimulând inițiativa, cunoașterea și performanța angajaților, acoperind, totodată, lipsa informației utile pentru realizarea plenară a atribuțiilor funcționale.

În luna decembrie 2013 a apărut primul număr al ediției lunare a *Buletinului informativ intern*, la care și-au adus aportul o parte din angajații Secretariatului și care a fost expediat tuturor angajaților Secretariatului prin intermediul serviciului de poștă electronică a Parlamentului.

- Secretariatul Parlamentului a elaborat anual și a plasat pe pagina web oficială a Parlamentului rapoartele de activitate a Secretariatului Parlamentului pentru anii 2012, 2013 și 2014, oferind o imagine de ansamblu asupra direcțiilor strategice și a principalelor activități derulate pe parcursul anului ce s-a scurs și cuprind date și informații despre asigurarea realizării asistenței organizaționale, documentare, juridice, tehnice și informaționale a activității corpului de deputați, precum și despre activitatea

internațională, resursele umane și financiare de care a dispus Secretariatul pe parcursul perioadei de referință.

Potrivit principiilor standardelor privind transparența și responsabilitatea, Secretariatul Parlamentului prin rapoartele anuale de activitate și-a făcut publice misiunea, responsabilitățile și strategiile.

Fiecare raport anual a fost structurat pe domeniile principale de activitate ale Parlamentului și a fost realizat în colaborare cu toate subdiviziunile Secretariatului Parlamentului.

## Constatarea evaluării

**Relevanța:** Activitățile stabilite în prioritatea 1 a Strategiei de comunicare, realizate în anii 2011-2014, au răspuns nevoilor reale de consolidare a sistemului de comunicare internă și externă a Parlamentului. În acest context au fost operate modificări în structura Secretariatului Parlamentului pentru a acorda un suport de calitate deputaților în Parlament în procesul de comunicare și colaborare cu cetățenii, societatea civilă și mass media. Flexibilitatea necesară pentru a răspunde unor noi propuneri: crearea și organizarea funcționalității OTIP-urilor, relevă, de asemenea, relevanța priorității strategice. Prioritatea 1 a Strategiei de comunicare este relevantă și prin însăși modalitatea de acoperire a nevoilor pe care Parlamentul și le-a propus să le acopere pe parcursul anilor 2011-2014 și de soluționare corectă a problemelor identificate. Un alt aspect al relevanței reprezintă susținerea activităților de consolidare a procesului de comunicare internă și externă a Parlamentului atât din bugetul de stat, cât și cu suportul PNUD.

**Eficacitatea:** Gradul de eficacitate a priorității 1 se manifestă prin faptul că prin realizarea activităților stabilite au fost atinse obiectivele propuse pentru consolidarea sistemului de comunicare internă și externă a Parlamentului, iar rezultatele obținute denotă soluționarea problemelor identificate, beneficiarii principali fiind, pe de o parte, deputații în Parlament, iar pe de altă parte – cetățenii, societatea civilă și reprezentanții mass media.

**Eficiența:** Modul în care cele 12 activități realizate au transformat resursele disponibile în rezultate scontate și managementul bugetului și a personalului denotă criteriul de eficiență a priorității 1, realizarea căreia a contribuit semnificativ la îmbunătățirea comunicării și deschiderii parlamentare interne și externe. Costurile activităților realizate au fost justificate prin beneficii atât pentru deputații în Parlament, cât și pentru cetățeni, societatea civilă și mass media.

**Impactul:** Sistemul de comunicare internă și externă a Parlamentului a fost consolidat prin realizarea activităților stabilite de prioritatea 1 a Strategiei de comunicare, beneficiarii, deputații în Parlament și cetățenii, societatea civilă și reprezentanții mass media, având realmente instrumente diversificate de comunicare și conlucrare: OTIP-urile, Buletinul informativ ”Parlament INFO, pagina web oficială a Parlamentului etc. Totodată, numărul și categoriile de cetățeni informați despre activitatea parlamentară a crescut semnificativ: elevi, studenți, pensionari, cetățeni și ONG-uri nu numai din Chișinău, dar și din toate localitățile țării, organisme internaționale și cetățeni străini.



**Sustenabilitatea:** Sustenabilitatea priorității 1 este importantă, deoarece dezvoltarea și consolidarea atât a OTIP-urilor, cât și editarea Buletinul informativ ”Parlament INFO” va contribui semnificativ la creșterea numărului de cetățeni din țară și de peste hotare, informați despre activitatea parlamentară și procesul legislativ, aceste activități fiind necesar de continuat a fi realizate și în cadrul PDS 2015-2018.

**Prioritatea 2. Creșterea numărului de persoane informate despre Parlament prin informarea activă și instrumente de comunicare diversificate**

Pentru realizarea priorității 2 au fost stabilite 11 activități spre implementare pentru perioada 2011-2014. Din cele 11 activități au fost realizate 4 activități (36,4 %), iar 7 activități (63,6 %) nu au fost realizate.

*Tabelul 2. Gradul de implementare a activităților priorității 2*

Activități realizate	Activități nerealizate care ar putea fi preluate în PDS 2015-2018
<p>1. Instituirea Centrului pentru vizitatori și informare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• elaborarea conceptului Centrului</li> <li>• angajarea și instruirea personalului</li> <li>• identificarea spațiului pentru centrul de informare</li> <li>• dotarea Serviciului central de informare cu tehnica și materiale informative necesare</li> <li>• alocarea unei linii telefonice pentru apeluri gratuite din partea cetățenilor</li> <li>• lansarea unei campanii de informare privind instituirea centrului de informare (mediatizare, tipărirea și difuzarea materialelor promoționale)</li> </ul> <p>2. Organizarea vizitelor cetățenilor în Parlament:</p> <p>Planificarea cu participarea instituțiilor de</p>	<p>1. Elaborarea broșurilor explicative și promoționale pentru publicul larg, mediul de afaceri, societatea civilă privind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• structura Parlamentului;</li> <li>• procedurile de adresare a petițiilor Parlamentului,</li> <li>• procedurile de participare a părților interesate în procesul decizional</li> <li>• prezentarea deputaților din noua legislatură</li> </ul> <p>Plasarea acestor publicații pe pagina web</p> <p>2. Organizarea „Ziua Parlamentului”:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferință națională „Rolul Parlamentului în democratizarea Republicii Moldova”</li> <li>• Conferințe regionale privind rolul Parlamentului</li> </ul> <p>3. Organizarea studiilor de evaluare a percepției cetățenilor privind imaginea Parlamentului</p> <p>4. Elaborarea unui ghid pentru deputați privind opțiunile de comunicare oferite de Internet</p>

<p>învățământ a vizitelor în Parlament pentru elevi, studenți</p> <p>3. Organizarea zilelor „Ușile deschise”</p> <p>4. Promovarea tuturor funcțiilor cheie ale Parlamentului: legislativă, de supraveghere și control, reprezentare și relaționare cu alegătorii prin intermediul mass-media</p>	<p>5. Editarea buletinului informativ „Parlamentul pentru UE” în limba engleză, distribuit în variantă electronică</p> <p>6. Emisiune „Săptămâna parlamentară” TV și radio, difuzată săptămânal de către Compania Publică „Teleradio-Moldova”</p> <p>7. Elaborarea analizelor săptămânale privind curentul de opinie publică asupra proiectelor discutate de Parlament sau inițiativelor prezentate în Parlament</p>
--	--

### **Rezultate obținute.**

- Crearea Centrului pentru vizitatori și informare. Organizarea vizitelor în Parlament. Organizarea zilelor „Ușile deschise”

Conceptul *Centrului pentru vizitatori și informare* (CVI) a fost aprobat prin Hotărârea Biroului permanent nr. 19 din 11.09.2013 pentru a spori numărul de persoane informate despre Parlament, pentru a consolida rolul Parlamentului ca instituție deschisă față de societate, menținând dialogul cu diferite grupuri ale societății – angajați, studenți, pensionari etc., sporind, astfel, transparența activității legislativului.

Pentru buna organizare și funcționare a CVI a fost repartizat un sediu, în care urmează a fi realizate lucrări de reparație, iar, ulterior, dotarea tehnico-materială, activități care au fost transferate spre realizare pentru anul 2015. Totodată, în pofida celor menționate, eforturile Secretariatului Parlamentului au fost orientate spre facilitarea comunicării Parlamentului și dezvoltarea capacității de relaționare responsabilă a Parlamentului cu cetățenii și societatea civilă. În acest scop doar în anul 2014 :

- au fost organizate peste 100 de excursii ghidate (circa 2 500 de vizitatori) prin edificiul Parlamentului și au fost difuzate informații despre acestea prin intermediul rețelei Facebook;
- a fost mediat dialogul între deputați și vizitatori în cadrul excursiilor ghidate la Parlament la solicitarea deputatului sau la solicitarea grupurilor de vizitatori ( 28 de excursii cu participarea deputatului);
- au fost preluate circa 300 de apeluri telefonice din partea cetățenilor prin intermediul liniei telefonice alocate pentru apeluri gratuite din partea cetățenilor;
- a fost organizat și coordonat evenimentului public la Parlament „Ziua ușilor deschise” – 2 ediții ( circa 4 000 vizitatori): 15 februarie 2014 și 27 august 2014;
- au fost elaborate și difuzate 5 pliante:
  - pliant despre parlamentarism;
  - pliant despre vizite și „Ziua ușilor deschise”;

- pliant destinat informării publicului larg cu privire la posibilitățile cetățenilor de a se implica și participa în procesul politic, decizional (petiții, site, telefon, excursii, asistarea în cadrul ședințelor în plen, e-mail etc.);
- pliant despre istoricul clădirii Parlamentului.

Secretariatul Parlamentului a depus eforturi susținute pentru a facilita activitatea deputaților în Parlament, oferind spațiu, personal și informațiile necesare pentru a menține un dialog constructiv cu societatea, respectiv alegătorii.

Acțiunile de editare a unor materiale tipărite și video cu caracter informativ și educativ despre Parlament pentru publicul larg, precum și organizarea unor evenimente publice focusate pe anumite grupuri de cetățeni (în special tineri) au contribuit semnificativ la creșterea gradului de informare și formarea unei opinii complete despre instituția legislativului.

Faptul că adesea pe post de ghizi ai vizitelor au fost Președintele Parlamentului, vicepreședinții și deputații în Parlament, care au informat vizitatorii despre activitatea organului legislativ suprem și despre rolul important al acestuia în asigurarea comunicării cu cetățenii, au răspuns la întrebările vizitatorilor, a fortificat semnificativ legătura dintre instituția Parlamentului și oamenii obișnuiți, gest care a întărit ideea că Parlamentul servește poporul și a simbolizat apropierea dintre cetățean și politician.

În timpul vizitelor în Parlament vizitatorii au avut posibilitatea, pe de o parte, de a vedea în realitate cum arată interiorul clădirii Legislativului după renovare și, pe de alta, de a discuta cu conducerea Parlamentului și deputații. Vizitatorii au avut acces liber în clădirea renovată a Parlamentului, sala de ședințe plenare, sala pentru conferințe de presă, precum și au putut admira o galerie cu fotografii ale tuturor președinților Parlamentului din 1991 și până în prezent, o expoziție de documente de arhivă și publicații ale Legislativului, precum și au putut lăsa mesaje pentru deputați în „Cartea de sugestii”, în care și-au formulat așteptările în legătură cu activitatea parlamentară. Nu mai puțin important a fost faptul că tuturor vizitatorilor le-au fost distribuite suvenire cu însemnele Parlamentului Republicii Moldova.

Este de remarcat că vizitatorii cu dezabilități au avut posibilitatea de a avea acces în sala de ședințe a Parlamentului prin intermediul unei rampe, un sistem comod și modern, unic de acest gen în Republica Moldova.

- Pe parcursul anilor 2011-2014 Parlamentul a dat dovadă de deschidere în relația cu mass-media și conlucrare bazată pe profesionalism și corectitudine pentru a promova funcțiile cheie: legislativă, de control parlamentar și de reprezentare. Eforturile au fost orientate pentru ca mass media, în calitate de putere a patra în stat, prin informarea cetățenilor și a societății civile despre activitatea parlamentară, să contribuie la dezvoltarea spiritului civic și promovarea implicării cetățenilor și societății civile în procesul legislativ, astfel, Parlamentul devenind deschis, transparent și vizibil pentru cetățeni. Întru promovarea rolului și funcțiilor cheie ale Parlamentului doar în 2014:

- au fost redactate și difuzate instituțiilor mass media circa 540 de comunicate de presă despre activitatea Parlamentului;
- au fost elaborate și difuzate instituțiilor mass media circa 210 anunțuri de presă;
- au fost organizate circa 200 de conferințe de presă, briefinguri și declarații de presă ale conducerii Parlamentului, membrilor Biroului permanent, președinților de fracțiuni, deputaților;
- au fost organizate peste 500 de apariții ale deputaților în emisiuni radio și TV;
- a fost creat și asigurată buna funcționare a Centrului Media, dotat cu echipament modern audio-vizual, unde jurnaliștii de la instituțiile mass-media, acreditați la Parlament, au spații și instrumente de bază pentru a monitoriza ședințele plenare ale Parlamentului;
- a fost actualizată zilnic pagina web oficială a Parlamentului cu știri și comunicate de presă cu privire la activitatea parlamentară;
- au fost gestionate și soluționate peste 1 000 de solicitări venite din partea instituțiilor mass-media.

## Constatarea evaluării

**Relevanța:** Prioritatea 2 a Strategiei de comunicare este relevantă pentru modul în care Parlamentul, prin implementarea noilor instrumente de comunicare, a devenit vizibil și accesibil pentru cetățeni, dar și pentru măsura în care opiniile și nevoile cetățenilor pot fi comunicate direct Parlamentului. Un alt aspect al relevanței reprezintă susținerea activităților de consolidare a procesului de creștere a numărului de persoane informate despre Parlament prin informarea activă și instrumente de comunicare diversificate a Parlamentului atât din bugetul de stat, cât și cu suportul PNUD.

**Eficacitatea:** Gradul de eficacitate a priorității 2 se constată prin faptul că prin realizarea activităților stabilite au fost atinse obiectivele strategice propuse pentru creșterea numărului de persoane informate despre Parlament prin informarea activă și instrumente de comunicare diversificate, beneficiarii principali fiind, pe de o parte, deputații în Parlament, iar pe de alta – diferite categorii de cetățeni: elevi, studenți, pensionari etc., societatea civilă și instituțiile mass media.

**Eficiența:** Modul în care activitățile realizate au transformat resursele disponibile în rezultate scontate și managementul acestora denotă criteriul de eficiență a priorității 2, realizarea căreia a contribuit la sporirea atât a numărului de persoane informate despre activitatea Parlamentului, cât și a nivelului de cunoștințe și înțelegere al cetățenilor cu privire la activitatea parlamentară și a deputaților, sporind, pe termen lung, șansele responsabilizării aleșilor și ale unei decizii de vot informate.

**Impactul:** A crescut semnificativ numărul cetățenilor informați despre activitatea parlamentară, procesul legislativ, rolul și responsabilitatea Parlamentului, modalitățile de participare a cetățenilor în procesul decizional etc. datorită realizării activităților priorității 2 a Strategiei de comunicare, iar multiplicarea și diversificarea instrumentelor de comunicare a Parlamentului cu diferite categorii de cetățeni și de informare a acestora a contribuit la sporirea transparenței activității instituției legislative.

**Sustenabilitatea:** Sustenabilitatea priorității 2 a Strategiei de comunicare este necesară pentru Parlament prin importanța dezvoltării și consolidării în continuare a instrumentelor de comunicare cu cetățenii pentru a contribui la creșterea în permanență a numărului de persoane informate despre activitatea parlamentară prin informarea activă și instrumente de comunicare diversificate. Rezultatele obținute, precum și activitățile stabilite, dar care nu au fost realizate, urmează a fi consolidate și, respectiv, realizate în cadrul PDS 2015-2018.

### Prioritatea 3. Asigurarea unei vizibilități media pozitive a instituției legislativului

Pentru realizarea priorității.3 au fost stabilite 8 activități spre implementare pentru perioada 2011-2014. Din cele 8 activități au fost realizate 5 activități (62,5 %), iar 3 activități (37,5 %) nu au fost realizate.

*Tabelul 3 . Gradul de implementare a activităților priorității 3*

Activități realizate	Activități nerealizate care ar putea fi preluate în PDS 2015-2018
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Simplificarea procedurilor de acreditare a jurnaliștilor în Parlament</li> <li>2. Constituirea rețelei jurnaliștilor parlamentari</li> <li>3. Difuzarea agendei săptămânale a Parlamentului cu activitățile planificate de conducerea Parlamentului, comisiile permanente, fracțiunile parlamentare, via e-mail</li> <li>4. Monitorizarea reflectării activității Parlamentului în mass-media</li> <li>5. Organizarea conferințelor de presă de către comisiile permanente pentru prezentarea proiectelor de legi cu impact major</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instruiri pentru jurnaliștii acreditați privind procedurile de constituire și funcționare a Parlamentului în parteneriat cu ONG-urilor din domeniul media</li> <li>2. Elaborarea materialelor explicative pentru mass-media despre activitatea Parlamentului: glosar al termenilor utilizați în activitatea legislativului</li> <li>3. Organizarea lunară a cluburilor de presă cu participarea deputaților, liderilor de fracțiuni, conducerea Parlamentului, reprezentanți ai comisiilor permanente în parteneriat cu ONG-urile media</li> </ol>

### **Rezultate obținute.**

Pentru asigurarea unei vizibilități media pozitive a Parlamentului au fost depuse eforturi susținute în vederea realizării activităților stabilite în acest scop în prioritatea 3 a Strategiei de comunicare. Pe parcursul perioadei de referință rezultatele obținute în asigurarea unei vizibilități media pozitive a instituției legislativului au fost următoarele.

- Au fost simplificate procedurile de acreditare a jurnaliștilor în Parlament. În anul 2014 au fost acreditați reprezentanți ai mass-media pentru evenimentele organizate în Parlament, inclusiv a fost actualizată lista jurnaliștilor acreditați (total – 250 jurnaliști) și au fost

perfectate legitimații noi de acreditare (total – 37 de legitimații la purtător și circa 100 de legitimații temporare).

- A fost constituită rețeaua jurnaliștilor parlamentari în vederea organizării activității acestora în Parlament, reflectării obiective și competente a activității parlamentare, precum și a asigurării transparenței în activitatea legislativului.
- Săptămânal a fost difuzată agenda Parlamentului cu activitățile planificate de conducerea Parlamentului, comisiile permanente, fracțiunile parlamentare către părțile interesate și a fost asigurată comunicarea cu reprezentanții mass-media. Doar în anul 2014 a fost asigurată comunicarea cu reprezentanții mass-media la peste 500 de evenimente cu tematică parlamentară.
- Monitorizarea reflectării activității Parlamentului în mass-media: au fost elaborate zilnic, inclusiv la solicitarea Președintelui Parlamentului, rapoarte de monitorizare a mass-media.
- Sistematic a fost monitorizată reflectarea activității Parlamentului în mass-media, conducerea Parlamentului fiind informată permanent despre opinia publică.
- Pentru prezentarea proiectelor de legi cu impact major au fost organizate conferințe de presă de către comisiile parlamentare permanente, ceea ce a contribuit la informarea obiectivă a cetățenilor și societății civile despre activitatea deputaților în exercitarea mandatului în cadrul comisiilor parlamentare, la stimularea interesului public față de procesul legislativ, precum și la transparentizarea activității Parlamentului.

### Constatarea evaluării

**Relevanța:** Prioritatea 3 a Strategiei de comunicare este relevantă pentru implementarea de către Parlament a unor noi instrumente de comunicare cu mass media pentru a asigura o vizibilitate media pozitivă a Parlamentului.

**Eficacitatea:** Atingerea obiectivelor strategice propuse în vederea asigurării unei vizibilități media pozitive a legislativului prin realizarea activităților planificate anual în perioada 2011-2014 denotă gradul de eficacitate a priorității 3 din Strategia de comunicare. Reprezentanții mass media au beneficiat de proceduri simplificate de acreditare ceea ce a condus la consolidarea comunicării Parlamentului cu instituțiile media, iar difuzarea agendei săptămânale a Parlamentului a condus la informarea obiectivă și corectă a cetățenilor și societății civile despre activitatea parlamentară.

**Eficiența:** Modalitățile în care au fost realizate activitățile priorității 3 din Strategia de comunicare pentru a obține rezultatele scontate denotă criteriul de eficiență a priorității strategice: a sporit numărul de reprezentanți mass media acreditați de Parlament care să informeze obiectiv publicul despre activitatea parlamentară și să contribuie, astfel, la creșterea vizibilității media pozitive a Parlamentului și a credibilității cetățenilor în instituția legislativului.

**Impactul:** Acreditarea jurnaliștilor în Parlament, care reflectă activitatea parlamentară și creșterea numărului cetățenilor informați despre procesul legislativ, rolul și responsabilitatea Parlamentului, modalitățile de participare a cetățenilor în procesul decizional etc., au contribuit la creșterea vizibilității media pozitive a Parlamentului.

**Sustenabilitatea:** Rezultatele obținute urmare a implementării priorității 3 a Strategiei de comunicare sunt de o importanță deosebită pentru Parlament și trebuie consolidate în continuare, iar activitățile nerealizate necesită a fi stabilite spre realizare în cadrul PDS 2015-2018.

**Prioritatea 4. Sporirea nivelului de implicare a organizațiilor societății civile, precum și altor părți interesate în procesul legislativ**

Pentru realizarea priorității 4 a Strategiei de comunicare au fost stabilite 8 activități spre implementare pentru anii 2011-2014. Efectuând o evaluare a gradului de realizare a activităților priorității 4, s-a constatat că au fost realizate 5 activități (62,5%), iar 3 activități (37,5%) nu au fost realizate.

*Tabelul 4 . Gradul de implementare a activităților priorității 4*

Activități realizate	Activități nerealizate care ar putea fi preluate în PDS 2015-2018
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborarea bazei de date a părților interesate în procesul decizional pentru fiecare comisie permanentă și actualizarea periodică a acesteia</li> <li>2. Revizuirea paginii web și actualizarea acesteia cu date de contact și alte informații.</li> <li>3. Organizarea întrunirilor anuale cu participarea societății civile</li> <li>4. Simplificarea procedurii de înregistrare a părților interesate pentru procesul decizional în cadrul Parlamentului</li> <li>5. Elaborarea și publicarea rapoartelor anuale despre cooperarea cu societatea civilă</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborarea, în parteneriat cu societatea civilă, a procedurilor de asigurare a transparenței în procesul decizional al Parlamentului</li> <li>2. Organizarea instruirilor interne privind asigurarea transparenței decizionale, în parteneriat cu ONG-urile în domeniu</li> <li>3. Coordonarea procesului de asigurare a transparenței decizionale</li> </ol>

**Rezultate obținute.**

Pentru sporirea nivelului de implicare a organizațiilor societății civile, precum și a altor părți interesate în procesul legislativ Parlamentul și-a orientat eforturile în vederea realizării activităților stabilite în acest scop în prioritatea 3 a Strategiei de comunicare. Pe parcursul perioadei de referință rezultatele obținute în acest sens au fost următoarele.

- A fost elaborată o bază de date a părților interesate în procesul legislativ pentru fiecare comisie permanentă, care se actualizează periodic.
- A fost simplificată procedura de înregistrare a părților interesate pentru procesul decizional în cadrul Parlamentului.
- Datele de contact și alte informații privind părțile interesate în procesul legislativ se actualizează și se plasează pe pagina web oficială a Parlamentului:

<http://www.parlament.md/LinkClick.aspx?fileticket=BRr1uHlSI4%3d&tabid=60&language=ro-RO>.

- A fost elaborată lista consultanților din cadrul comisiilor permanente, responsabili de ținerea registrelor contribuțiilor recepționate din partea societății civile, precum și al evenimentelor de cooperare desfășurate la nivelul comisiilor, în vederea monitorizării implementării prevederilor Concepției privind cooperarea dintre Parlament și societatea civilă și a Hotărârii cu privire la modul de executare a Hotărârii Parlamentului nr.373-XVI din 29 decembrie 2005, conform Dispoziției Președintelui Parlamentului DD/C-1 nr. 32 din 31 martie 2010. Lista este plasată pe pagina web oficială a Parlamentului:

<http://www.parlament.md/SOCIETATEACIVILA/Cetățeanul/tabid/110/language/ro-RO/Default.aspx>.

Activitățile realizate s-au încadrat inclusiv întru implementarea legislației naționale privind cooperarea cu societatea civilă, care prevede sporirea transparenței procesului de elaborare a deciziilor și consultarea largă a proiectelor de acte legislative pentru a îmbunătăți calitatea acestora și ajustarea la necesitățile cetățenilor.

În vederea monitorizării implementării Concepției privind cooperarea dintre Parlament și societatea civilă, comisiile permanente duc evidența registrelor contribuțiilor recepționate din partea societății civile și organizează audieri publice, mese rotunde, întâlniri de lucru, conferințe naționale și internaționale cu participarea organizațiilor societății civile.

Pe parcursul perioadei de referință au fost asigurate transparența procesului legislativ și monitorizarea procesului de comunicare între Parlament și societatea civilă prin:

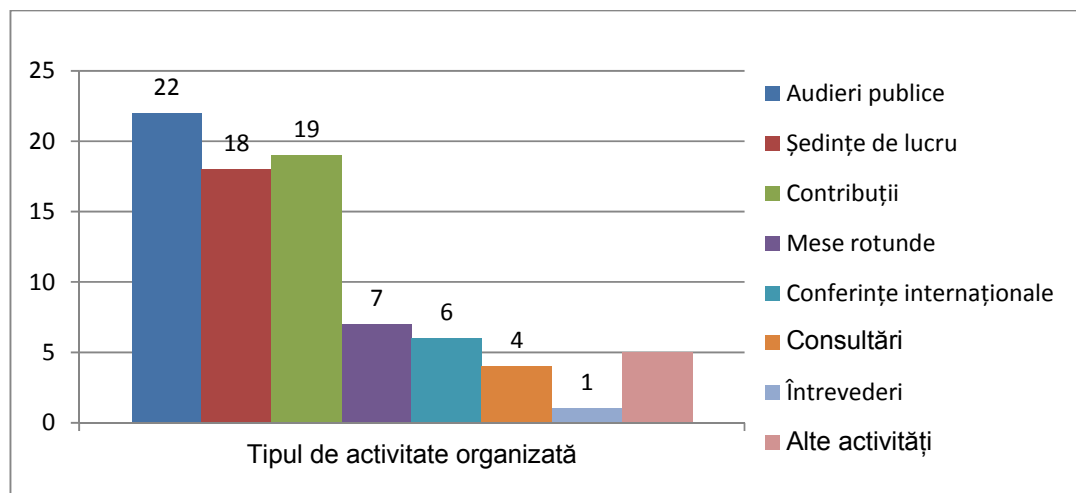
- monitorizarea și evaluarea contribuțiilor societății civile transmise pentru examinare comisiilor parlamentare permanente, sintetizând comentariile societății civile și informând sistematic conducerea Parlamentului;
- actualizarea registrului organizațiilor societății civile interesate de cooperarea cu Parlamentul;
- cooperarea Parlamentului cu Consiliul Național al Tineretului din Moldova.

Din totalul de ONG-uri din baza de date, publicată pe pagina web a Parlamentului, doar un procent redus s-a implicat activ în anii 2013-2014 în procesul legislativ. Contribuțiile



recepționate din partea societății civile, în mare parte au fost luate în considerație / sau s-au regăsit în sintezele proiectelor de lege.

*Figura 1. Tipul de activitate organizată de comisiile permanente în anul 2013*



Pe parcursul primului semestru al anului 2014, comisiile permanente au colaborat cu societatea civilă pe marginea mai multor proiecte de lege și tematici de fond, organizând ședințe de lucru, mese rotunde, conferințe și întruniri, dezbateri publice, audieri publice și vizite de studiu. Au fost totalizate recomandările din partea organizațiilor societății civile pe marginea a 37 de proiecte de lege. Consultările permanente cu societatea civilă au devenit un mecanism prin intermediul căruia sunt puse la dispoziția societății civile proiectele de acte legislative discutate în cadrul Parlamentului, instituția legislativului fiind obligată să informeze ONG-urile despre propunerile acceptate și, respectiv, cele respinse.

*Tabelul 5. Statistica privind cooperarea dintre Parlament și societatea civilă pentru perioada 1 ianuarie – 31 mai 2014*

Comisia permanentă	Contribuții recepționate din partea societății civile	Contribuții luate în considerație în întregime	Contribuții luate în considerație parțial	Contribuții neluate în considerație	Contribuții în proces de lucru
<b>Comisia juridică, numiri și imunități</b>	14	1	2	11	
<b>Comisia economie, buget și finanțe</b>	13	5	2	1	5
<b>Comisia securitate națională, apărare și ordinea publică</b>	3		3		

Comisia drepturile omului și relații interetnice					
Comisia cultură, educație, cercetare, tineret, sport și mass-media	9	2	1		6
Comisia agricultură și industrie alimentară	1		1		
Comisia protecție socială, sănătate și familie	1		1		
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>11</b>

*Tabelul 6. Date statistice privind evenimentele de cooperare dintre comisiile permanente ale Parlamentului și societatea civilă pentru perioada 1 ianuarie – 31 mai 2014*

Tipul de activitate	Comisia economică, buget și finanțe	Comisia juridică, numiri și imunități	Comisia protecție socială, sănătate și familie	Comisia drepturile omului și relații interetnice	Comisia securitate națională, apărare și ordinea publică	Comisia cultură, educație, cercetare, tineret, sport și mass-media	TOTAL
Ședințe de lucru	24	1	2		1	5	33
Mese rotunde		3	2				5
Dezbateri		2	2				4
Audieri publice	2	2	1	1		3	9
Conferințe și întruniri	3	1	5			3	12
Vizite de studiu				1	2	1	4
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	

- Anual au fost organizate întruniri cu participarea societății civile - Conferințe cu genericul „Cooperarea dintre Parlament și societatea civilă”, au fost elaborate și publicate rapoartele anuale despre cooperarea cu societatea civilă. În anul 2014 a avut loc a V-a

ediție a conferinței, care a fost organizată de Parlament și Consiliul național al ONG-urilor, cu sprijinul partenerilor de dezvoltare. Conferința a avut ca scop evaluarea gradului de implementare a Strategiei de dezvoltare a societății civile pentru anii 2012–2015, precum și nivelul de implicare a sectorului asociativ în procesele decizionale din țară. Evenimentul a găzduit peste 100 de participanți, iar agenda a cuprins, de asemenea, trei ateliere de lucru, care au avut ca tematică cele trei obiective ale Strategiei:

- consolidarea cadrului de participare a societății civile la elaborarea și monitorizarea implementării politicilor publice;
- promovarea și consolidarea durabilității financiare a societății civile;
- ajustarea cadrului normativ de bază și a celui conex în conformitate cu recomandările europene.

În cadrul conferinței anuale, conducerea Parlamentului și-a reiterat disponibilitatea privind consolidarea comunicării cu reprezentanții societății civile și implicarea activă a acestora în eficientizarea actului guvernării, și, în special, a procesului legislativ, ca o condiție necesară pentru existența unui stat de drept. Totodată, președintele Parlamentului i-a îndemnat pe reprezentanții sectorului asociativ să se alăture autorităților în campania de comunicare cu cetățenii pe subiectul integrării europene.

## Constatarea evaluării

**Relevanța:** Relevanța priorității 4 a Strategiei de comunicare se manifestă prin măsura și modul în care activitățile stabilite și planurile anuale de acțiuni au soluționat corect problemele identificate, ceea ce a contribuit inevitabil la sporirea nivelului de implicare a organizațiilor societății civile, precum și a altor părți interesate în procesul legislativ.

**Eficacitatea:** Scopurile strategice propuse și atinse pentru a spori nivelul de implicare a ONG-urilor și a altor părți interesate în procesul legislativ relevă eficacitatea priorității respective din Strategia de comunicare. Procedurile simplificate de înregistrare a ONG-urilor pentru procesul decizional în cadrul Parlamentului și participarea activă a acestora în procesul legislativ cu contribuții și recomandări au contribuit esențial la consolidarea spiritului participativ al tuturor părților interesate în procesul legislativ și a conlucrării Parlamentului cu societatea civilă, precum și la creșterea transparenței decizionale a Parlamentului.

**Eficiența:** Măsura și modul în care au fost realizate activitățile priorității 4 din Strategia de comunicare pentru a obține rezultatele scontate denotă criteriul de eficiență a priorității: s-a intensificat implicarea organizațiilor societății civile și a părților interesate în procesul legislativ, inițiat de Parlament, societatea civilă având oportunitatea de a utiliza toate modalitățile pe care le are la dispoziție pentru a asigura o abordare participativă a procesului legislativ și a contribui la eficiența actului legislativ.

**Impactul:** Numărul ONG-urilor și a părților interesate în implicarea în procesul legislativ a crescut cantitativ și calitativ. Societatea civilă, prin participarea activă la procesul legislativ inițiat de Parlament, pe de o parte, sprijină dezvoltarea procesului legislativ; creează un cadru de dezbateri constructiv venind cu propuneri și recomandări inovative, iar pe de alta,

contribuie la transparența procesului legislativ, care conferă încredere în instituția legislativului. Societatea civilă, prin implicarea în procesul legislativ, contribuie, pe de o parte, la formularea unor acte legislative mai eficiente și mai viabile, iar pe de alta acumulează experiență pozitivă, care influențează crearea unei imagini mai bune a Parlamentului și sporirea încrederii cetățenilor și societății civile în instituția legislativului, iar decizia parlamentară este în interesul general, care este reglementat cu societatea civilă.

**Sustenabilitatea:** Dat fiind importanța deosebită a conlucrării Parlamentului cu societatea civilă în procesul legislativ și având în vedere rezultatele obținute urmare a implementării priorității 4 a Strategiei de comunicare, care trebuie consolidate în continuare, precum și faptul că PDS 2015-2018 va stabili activități pentru consolidarea comunicării Parlamentului cu societatea civilă, inclusiv vor fi preluate acțiunile nerealizate din Strategia de comunicare, prioritatea 4, activitatea de comunicare a Parlamentului este în continuă îmbunătățire, având stabilite pe viitor activități de cooperare și conlucrare cu societatea civilă.

## Concluzii

Reieșind din rezultatele evaluării finale a implementării Strategiei de comunicare, după ce au fost luate în considerație:

- analiza situației la zi a implementării Strategiei de comunicare prin identificarea gradului de realizare a activităților;
- determinarea că resursele care au fost implicate în implementarea Strategiei de comunicare au fost utilizate în mod corespunzător, însă, uneori, insuficiente;
- transparența actului de monitorizare și evaluare privind implementarea Planurilor anuale de acțiuni;

### s-a constatat:

1. Din cele 41 de activități stabilite în Strategia de comunicare spre realizare pentru perioada 2011-2014 **au fost realizate** 26 de activități, ceea ce reprezintă **63,4%**, iar 15 activități nu au fost realizate, adică 36,6%.

2. În procesul de implementare a Strategiei de comunicare a fost efectuată o **abordare complexă de reformare a sistemului de comunicare** a Parlamentului: sporirea capacităților de comunicare la toate nivelele; diversificarea și multiplicarea instrumentelor de comunicare ale Parlamentului cu cetățenii, societatea civilă și mass media; sporirea eficienței comunicării interne și externe; contribuirea la creșterea credibilității cetățeanului și societății civile în instituția legislativului; promovarea unui Parlament transparent, deschis și receptiv la nevoile cetățenilor.

3. Activitatea și resursele disponibile au fost concentrate în anii 2011-2014 pentru **realizarea celor 4 priorități strategice de comunicare**, care au avut ca rezultat optimizarea procesului de comunicare al Parlamentului atât pe plan intern, cât și pe plan extern.

4. Reorganizarea funcțională și structurală a sistemului de comunicare a Parlamentului a constituit o activitate decisivă: a fost dezvoltat un mecanism de comunicare atât la nivel de

corp de deputați, cât și la nivel de Secretariat al Parlamentului, a fost creată o nouă subdiviziune pentru consolidarea procesului de comunicare în cadrul Secretariatului Parlamentului, care au constituit acțiuni cheie în procesul de reformare și modernizare a sistemului de comunicare.

5. Reformarea procesului de comunicare a Parlamentului a contribuit semnificativ la:

- asigurarea unei **comunicări transparente și eficiente** a Parlamentului cu cetățenii și societatea civilă prin intermediul a diverse instrumente de comunicare, astfel încât aceștia să fie informați corect și obiectiv despre activitatea parlamentară;
- asigurarea **transparenței activității Parlamentului și procesului legislativ**;
- **îmbunătățirea comunicării** între Parlament și societatea civilă, deputați și cetățeni;
- **întărirea imaginii Parlamentului** și crearea unui climat de încredere din partea cetățenilor.

6. Crearea și funcționarea **OTIP-urilor** a contribuit la **facilitarea comunicării Parlamentului cu cetățenii în teritoriu**, la adoptarea de către Parlament a unor **decizii bazate pe interesele oamenilor**, precum și la asigurarea unui dialog mai strâns cu societatea civilă, asigurarea reprezentativității instituționale a Parlamentului pe întreg teritoriul țării și organizarea regulată a unor campanii de sensibilizare cu privire la democrația parlamentară.

7. Reformarea sistemului de comunicare a Parlamentului a necesitat **resurse financiare** din bugetul Parlamentului, în special pentru angajarea unor funcționari publici în cadrul subdiviziunilor nou create, editarea unor materiale informative, organizarea unor evenimente publice.

8. La realizarea Strategiei de comunicare Parlamentul a beneficiat de **asistența gestionată din partea Programului PNUD Moldova**, o parte din activitățile stabilite fiind realizate cu suportul financiar din resursele Programului.

9. Implementarea acțiunilor Strategiei de comunicare a fost luată în considerare la **elaborarea pentru fiecare an a proiectului bugetului Parlamentului**. De asemenea, au fost întreprinse acțiuni de identificare a resurselor financiare necesare, din contul unor programe și proiecte ale organizațiilor internaționale finanțatoare.

10. La realizarea activităților de comunicare au fost luați în considerație **indicatorii de evaluare/performanță stabiliți** în Strategia de comunicare.

11. Pe parcursul implementării Strategiei de comunicare a **sporit responsabilitatea Parlamentului și Secretariatului Parlamentului** cu privire la propriile acțiuni privind creșterea transparenței activității Parlamentului și a cooperării cu cetățenii, societatea civilă și instituțiile mass media, eforturile fiind orientate pentru a **satisface nevoile cetățeanului** și societății civile.

12. Totodată, pe lângă realizările obținute, au fost înregistrate amânări și nerealizări ale unor activități stabilite, cauzate fie de alocarea insuficientă a resurselor umane sau financiare, fie de lipsa capacităților necesare pentru realizarea calitativă a sarcinilor stabilite în documentul strategic, fie de faptul că lucrările de reparație a sediului Parlamentului și al CVI sunt efectuate cu întârziere.

## Recomandări

În vederea îmbunătățirii comunicării interne și externe a Parlamentului se propun cu titlu de recomandare următoarele acțiuni:

1. Pentru a asigura o **cooperare eficientă cu societatea civilă** prin intermediul comisiilor permanente:

- aprobarea de către Biroul permanent a Regulamentului cu privire la desfășurarea audierilor publice, care va facilita procesul de cooperare dintre Parlament și societatea civilă și va reglementa clar modalitatea de desfășurare a audierilor publice;
- întocmirea proceselor verbale ale ședințelor de lucru și audierilor publice de către comisiile permanente cu includerea recomandărilor recepționate de la organizațiile societății civile și publicarea acestora pe pagina web oficială a Parlamentului;
- modificarea și completarea Dispoziției DD/C-1 nr.32 din 31 martie 2010 a Președintelui Parlamentului Republicii Moldova, dat fiind că Registrul ținut la moment de comisiile permanente nu conține informații detaliate despre cooperarea cu societatea civilă (număr de participanți la audieri publice sau ședințe de lucru, recomandările concrete ale ONG-urilor, lista de ONG-uri cu care conlucrează ș.a.);
- ajustarea Hotărârii nr.2-XVI din 16.02.2006 a Biroului permanent cu privire la modul de executare a Hotărârii Parlamentului nr.373-XVI din 29 decembrie 2005 pentru aprobarea Concepției privind cooperarea dintre Parlament și societatea civilă la actele normative adoptate ulterior.

2. Consolidarea eforturilor pentru **dezvoltarea unei culturi a comunicării** interne și externe, concretizată prin promovarea consecventă a dialogului, a participării și a interacțiunii eficiente între societatea civilă și Parlament.

3. În vederea amplificării percepției pozitive asupra imaginii și credibilității Parlamentului, utilizarea diverselor **instrumente de evaluare a comunicării Parlamentului cu cetățenii și societatea civilă**: sondaje on-line prin intermediul paginii web, sondaje de opinie, focus-grupuri, chestionare (pentru mass-media, organizații ale societății civile, vizitatori ai Parlamentului).

4. **Conlucrarea activă cu reprezentanții mass media** pentru sporirea în continuare a vizibilității activității Parlamentului și credibilității în instituția legislativului.

5. **Includerea acțiunilor nerealizate** din Strategia de comunicare în Programul de Dezvoltare Strategică a Secretariatului Parlamentului pentru anii 2015-2018.

6. **Consolidarea** subdiviziunii responsabile de comunicare din cadrul Secretariatului Parlamentului în legătură cu noile oportunități importante de comunicare a Parlamentului: redeschiderea clădirii Parlamentului, crearea OTIP-urilor, semnarea și ratificarea Acordului de Asociere cu Uniunea Europeană, care necesită o abordare pro-activă, menită să poziționeze legislativul ca o instituție transparentă și democratică, care are drept scop promovarea valorilor europene și oferirea unui exemplu de deschidere și dialog cu cetățenii și societatea civilă.

Serviciul planificare, analiză și audit intern