

Programul Consiliului Europei
„PROMOVAREA UNUI SISTEM DE JUSTIȚIE
PENALĂ BAZAT PE RESPECTAREA
DREPTURILOR OMULUI ÎN REPUBLICA
MOLDOVA”
(Componenta 1)



APROBAT:
Maia BĂNĂRESCU,
Avocatul Poporului
pentru drepturile copilului
/semnat/

COORDONAT:
Olga VACARCIUC,
Secretar General,
Oficiul Avocatului Poporului
/semnat/

Strategie de comunicare a Oficiului Avocatului Poporului (pentru anii 2021-2022)

CHIȘINĂU, 2021

Aceasta strategie a fost elaborata de către expertul în comunicare Natalia Porubin în cadrul Programului „Promovarea unui sistem de justiție penală bazat pe respectarea drepturilor omului în Republica Moldova” finanțat de Guvernul Norvegiei și implementat de Consiliul Europei. Opiniile exprimate în acest document sunt ale autorilor și nu reflectă neapărat poziția Consiliului Europei sau a donatorilor.

CUPRINS:

1. Introducere	4
2. Context general.....	4
3. Sumar executiv.....	5
4. Descrierea situației actuale.....	6
5. Analiza SWOT.....	9
6. Viziune.....	12
7. Misiune.....	13
8. Principii de comunicare	13
9. Grupuri-țintă.....	16
10. Obiective strategice de comunicare	16
11. Comunicarea cu mass-media	18
12. Comunicarea cu societatea civilă.....	20
13. Comunicarea cu publicul larg	21
14. Comunicarea cu autoritățile publice.....	25
15. Comunicarea cu organizațiile internaționale	28
16. Reguli generale pentru produsele de comunicare	30
17. Mesaje de comunicare	31
18. Comunicarea de criză.....	36
19. Monitorizarea și evaluarea implementării strategiei de comunicare	37

ABREVIERI

OAP – Oficiul Avocatului Poporului

AP – Avocatul Poporului

APDC – Avocatul Poporului pentru Drepturile Copilului

CoE- Consiliul Europei

ROAP – Reprezentanță a Oficiului Avocatului Poporului

MSMPS – Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale

MECC – Ministerul Educației, Culturii și Cercetării

ONG – organizații neguvernamentale

IOI - The International Ombudsman Institute (IOI)/Institutul Internațional al Ombudsmanului

EOI – European Ombudsman Institute – Institutul European al Ombudsmanului

GANHRI – Global Alliance of National Human Rights Institutions / Alianța Globală a Instituțiilor Naționale ale Ombudsmanului

ENNHRI - European Network of National Human Rights Institutions/Rețeaua Europeană a Instituțiilor Naționale în domeniul Drepturilor Omului

AOMF- L'Association des Ombudsmans et des Médiateurs de la Francophonie (AOMF)/Asociația Ombudsmanilor și Mediatorilor ai Francofoniei

ENOC- The European Network of Ombudspersons for Children (ENOC)/Rețeaua Europeană a Ombudsmanilor pentru Copiii

OSCE - Organization for Security and Cooperation in Europe/Organizația pentru Securitate și Cooperare în Europa

1. INTRODUCERE

Strategia de comunicare a Oficiului Avocatului Poporului (OAP) a fost elaborată în cadrul Programului „Promovarea unui sistem de justiție penală bazat pe respectarea drepturilor omului în Republica Moldova” finanțat de Guvernul Norvegiei și implementat de Consiliul Europei. Documentul se bazează pe interviurile cu angajații OAP, pe analiza documentelor de politici ale OAP, a site-ului instituției și a conturilor instituției de pe rețele de socializare, dar și a prezenței în mass-media și în spațiul public. Strategia include recomandări pentru îmbunătățirea comunicării externe a Oficiului Avocatului Poporului.

Fiind un document-cadru, Strategia de comunicare poate suporta pe parcurs ajustări sau modificări, în funcție de progresele înregistrate. În baza strategiei vor fi elaborate planuri anuale de acțiuni în domeniul comunicării.

2. CONTEXT GENERAL

Oficiul Avocatului Poporului este o autoritate publică autonomă și independentă organizațional, funcțional, operațional și financiar față de orice autoritate publică, persoană juridică, indiferent de tipul de proprietate și forma juridică de organizare, și față de orice persoană fizică, inclusiv cu funcție de răspundere de orice nivel. Oficiul Avocatului Poporului este format din Avocatul Poporului, Avocatul Poporului pentru drepturile copilului, Secretarul general și personalul instituției¹.

În activitatea sa, instituția se ghidează de Constituția Republicii Moldova, de Legea nr.52 cu privire la Avocatul Poporului (Ombudsmanul), Legea nr 164 cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și de funcționare a Oficiului Avocatului Poporului, documentele de politici în domeniul drepturilor omului sau care vizează situația în domeniul drepturilor omului, Principiile de la Paris și Principiile de la Veneția, de tratatele internaționale în domeniul drepturilor omului la care Republica Moldova este parte. OAP are patru reprezentanțe teritoriale situate în municipiile Bălți, Cahul, Comrat și în satul Varnița, r-l Anenii Noi.

¹ Legea nr. 164 pentru aprobarea Regulamentului de activitate a Oficiului Avocatului Poporului

Potrivit Planului de Dezvoltare Strategică al instituției, prioritățile în activitatea de protecție și de promovare a drepturilor omului ale OAP sunt:

- Drepturile copiilor;
- Dreptul de a nu fi supus torturii și relelor tratamente;
- Drepturile persoanelor cu dizabilități;
- Drepturile sociale, economice și culturale (în particular, dreptul la ocrotirea sănătății, dreptul la protecție socială);
- Drepturile civile și politice (accesul liber la justiție, dreptul la apărare, libertatea de exprimare);
- Buna guvernare.

În conformitate cu Legea nr.52/2014, Avocatul Poporului asigură respectarea drepturilor și libertăților omului de către autoritățile publice, de către organizații și întreprinderi, indiferent de tipul de proprietate și forma juridică de organizare, de către organizațiile necomerciale și de către persoanele cu funcții de conducere de toate nivelurile. Avocatul Poporului contribuie la apărarea drepturilor și libertăților omului prin: prevenirea încălcării acestora; monitorizarea și raportarea modului de respectare a acestora la nivel național; perfecționarea legislației ce ține de domeniul drepturilor și libertăților omului; promovarea drepturilor și libertăților omului și a mecanismelor de apărare ale acestora.

Avocatul Poporului pentru drepturile copilului își exercită atribuțiile pentru: asigurarea respectării drepturilor și libertăților copilului; realizarea, la nivel național, de către autoritățile publice centrale și locale, persoanele cu funcții de conducere/răspundere de toate nivelurile, a prevederilor Convenției ONU cu privire la drepturile copilului. Direcția drepturile copilului a OAP acordă asistența specializată necesară Avocatului Poporului pentru Drepturile Copilului în realizarea atribuțiilor sale.

3. SUMAR EXECUTIV

Strategia de comunicare este un document de viziune strategică pe termen mediu (până în anul 2022 inclusiv) care cuprinde acțiuni majore de consolidare a comunicării externe a OAP, sugestii privind instrumente ce pot fi aplicate pentru promovarea drepturilor omului, drepturilor copilului dar și pentru asigurarea vizibilității și schimbarea paradigmei de comunicare – cu plasarea accentului pe comunicarea proactivă. Prezenta strategie cuprinde principiile de comunicare, misiunea, viziunea OAP pe segmentul comunicării, direcțiile strategice de comunicare, obiectivele, grupurile-țintă, instrumente și mesaje de comunicare, dar și indicatori pentru măsurarea impactului activităților de comunicare.

Totodată, strategia include aspecte practice pentru planificarea și organizarea unor activități specifice pentru fiecare grup-țintă în parte: publicul larg, autoritățile publice centrale și locale, organizații internaționale, ONG-uri, mass-media etc.

Scopul strategiei este de a consolida capacitățile de comunicare a OAP cu instituțiile de stat, organizațiile internaționale, societatea civilă, mass-media și beneficiarii direcți ai instituției.

Documentul își propune să contribuie la realizarea obiectivelor organizaționale descrise în Programul de Dezvoltare Strategică al OAP (pentru anii 2018-2022), la asigurarea unei comunicări complexe și consecvente pentru îmbunătățirea percepției publicului față de activitatea OAP și pentru sporirea încrederii față de acțiunile și inițiativele lansate de instituție.

4. DESCRIEREA SITUAȚIEI ACTUALE

Activitatea de comunicare a OAPse realizează prin intermediul Direcției promovarea drepturilor omului și comunicare, specializată pe comunicarea externă. În organigrama acestei direcții sunt prevăzute șase unități de angajați, care nu sunt acoperite pe deplin. Direcția este responsabilă de promovarea drepturilor omului, prin organizarea activităților de instruire, informare și popularizare a drepturilor omului, menținerea dialogului cu actorii-cheie și partenerii OAP, asigurarea transparenței activității OAP, promovarea imaginii instituției. Angajații direcției răspund solicitărilor parvenite din partea reprezentanților mass-media și, totodată, planifică și organizează evenimente publice pentru publicul larg și pentru mass-media.

În ultimii ani, OAP a întreprins mai multe acțiuni pentru îmbunătățirea comunicării cu publicul larg și cu beneficiarii direcți. O realizare importantă este modernizarea paginii oficiale a instituției, adaptarea conținutului acesteia la necesitățile persoanelor cu dizabilități de văz și auz și structurarea mult mai eficientă a informației publicate pe această platformă. Totodată, unele rubrici de pe site nu conțin nicio informație – de exemplu Colaborarea cu societatea civilă, Colaborarea internațională. Nu este finalizată nici rubrica destinată drepturilor copilului, informația de ultimă oră nefiind actualizată.

OAP are o prezență stabilă în mass-media, atât datorită comunicatelor de presă elaborate de instituție, evenimentelor organizate, cât și a reacțiilor oficiale ale Avocaților Poporului și funcționarii OAP la diferite situații de încălcare a drepturilor omului/drepturilor copilului. Comunicatele de presă sunt scrise într-un limbaj destul de accesibil pentru mass-media și publicul larg.

OAP este prezent și pe rețelele de socializare, pagina oficială de pe Facebook a instituției având peste 4000 de urmăritori.

Potrivit angajaților instituției care au participat la discuțiile din cadrul unor focus-grupuri pentru elaborarea strategiei de comunicare, mandatul AP nu este suficient cunoscut de populația generală, dar și de unii angajați ai instituțiilor de stat, de competența cărora ține respectarea drepturilor omului și a drepturilor copilului. Astfel, s-a menționat că unii funcționari publici, inclusiv din eșaloanele de sus, au un grad de cunoaștere insuficientă despre activitatea OAP.

În același timp, comunicarea OAP nu este accesibilă pentru populația care locuiește în stânga Nistrului, locuitorii din această regiune neavând acces la mesaje promovate de OAP.

O altă problemă este că OAP este confundat în anumite situații cu ONG-urile, iar mandatul Avocaților Poporului - cu cel al unor avocați care prestează servicii juridice gratuite. Astfel, conform estimărilor reprezentanțelor teritoriale ale OAP, doar 40 la sută dintre adresările pe care acestea le înregistrează se referă la mandatul Avocatului Poporului. În același timp, s-a accentuat și necesitatea asigurării accesului la informație despre mandatul AP pentru persoanele defavorizate, cu acces limitat la informație (cum ar fi persoanele care trăiesc în sărăcie extremă). S-a menționat că în unele cazuri, comunicarea cu autoritățile publice centrale și cu APL nu este eficientă și suficientă. Există și situații când ONG-urile de profil tratează OAP ca pe un concurent și nu ca pe un potențial partener în promovarea drepturilor omului.

Potrivit unui studiu privind măsurarea percepției beneficiarilor cu privire la activitatea Oficiului Avocatului Poporului, realizat cu sprijinul Programului Consiliului Europei „Promovarea unui sistem de justiție penală bazat pe respectarea drepturilor omului în Republica Moldova” finanțat de Guvernul Norvegiei, instituția reușește să promoveze drepturile omului în Republica Moldova. Mai mult decât 8 din 10 participanți la studiu au apreciat cu note de 8 și mai mari acest aspect pe o scară din 10 puncte. Aproape jumătate (44%) dintre beneficiarii OAP au apreciat această activitate cu note de 9 și 10. Aprecieri negative (5 puncte și mai puțin) au acordat doar 4% dintre respondenți.

Totuși, chiar dacă aprecierile pozitive predomină în cazul tuturor domeniilor de activitate ale OAP, conform opiniei respondenților, în unele sectoare lucrurile decurg foarte bine în timp ce în altele mai sunt necesare îmbunătățiri. Domeniile forte, în cazul cărora aprecierile „foarte bine” și „bine” cumulează peste 70% sunt: colaborarea cu mass-media, elaborarea Raportului anual privind respectarea drepturilor omului și prezentarea propunerilor și recomandărilor pentru aderarea la instrumentele internaționale în domeniul drepturilor omului, prezența în mass-media și prezentarea de recomandări privind repunerea în drepturi a persoanelor, drepturile cărora au fost încălcate. Elaborarea rapoartelor către comitetele ONU, perfecționarea legislației în domeniul drepturilor omului și examinarea cererilor cu privire la încălcarea drepturilor omului sunt domeniile cu un nivel moderat de performanță, potrivit participanților la studiu.

Funcția de impact general a întregii activități OAP și a tuturor actorilor activitatea cărora are menirea de a contribui la respectarea drepturilor omului – îmbunătățirea situației în domeniul drepturilor omului cumulează 60% de aprecieri pozitive (foarte bine și bine), și 14% - cu calificativul „satisfăcător”. Împreună cu acest domeniu este necesară îmbunătățirea performanței OAP și în ceea ce privește contribuirea la soluționarea pe cale amiabilă a conflictelor între cetățeni și autorități, consideră participanții la studiu.

Răspunsurile respondenților la întrebările capcană au demonstrat însă că gradul de cunoaștere a atribuțiilor AP nu este suficient de bun, astfel încât doar 7 % au răspuns corect, iar unul din patru nu a știut ce apreciere să ofere.

OAP asigură accesul la informațiile de interes public prin mai multe instrumente de comunicare:

- Rapoarte anuale privind respectarea drepturilor și libertăților omului în Republica Moldova, rapoarte tematice și speciale, rapoarte alternative, alte materiale informative la tema mecanismelor naționale și internaționale de protecție a drepturilor omului. Materialele respective sunt transmise partenerilor, beneficiarilor și în bibliotecile din țară.
- Comunicate de presă, dosare de presă, declarații, opinii transmise instituțiilor de presă naționale și regionale/locale;
- Informații de actualitate, analize, reacții, sesizări, publicate pe pagina oficială web a instituției www.ombudsman.md;
- Publicații pe rețelele de socializare;
- Evenimente organizate pentru mass-media - conferințe de presă, briefinguri, cluburi de presă, întâlniri informale, interviuri, comentarii oferite jurnaliștilor la diferite subiecte ce țin de respectarea drepturilor omului și drepturile copilului; ;
- Evenimente (conferințe, mese rotunde, întruniri etc) pentru abordarea unor probleme de actualitate în domeniul drepturilor omului, cu participarea APL, APC, organizațiilor internaționale, societății civile;
- Întâlniri directe cu cetățenii – în cadrul audiențelor organizate zilnic, dar și în timpul vizitelor funcționarilor OAP și Avocaților Poporului în diferite instituții și localități, în special prin intermediul reprezentanțelor teritoriale ale OAP;
- Activități de informare - prelegeri, întâlniri, concursuri, expoziții, flash-moburi - pentru beneficiari, femei și bărbați, adulți și copii;
- Informarea despre expertiza unor proiecte de lege pe segmentul ce ține de respectarea drepturilor omului și a drepturilor copilului;

- Răspunsuri la cereri;
- Răspunsuri la solicitări de informație din partea jurnaliștilor;
- Materiale informative – cărți, broșuri, flyere, pliante, postere (unele tipărite și în limbile minorităților naționale) etc;
- Instruiri tematice despre drepturile omului pentru diferite grupuri de beneficiari – copii, adulți, angajați ai diferitor instituții de stat etc.
- Buletinul informativ al OAP;
- Propuneri de modificare a legislației în vigoare sub aspect de respectare a drepturilor omului, drepturilor copilului, prevenirea torturii etc;
- Demersuri adresate unor instituții de stat, ministere, departamente etc., în legătură cu încălcarea drepturilor omului/ drepturilor copilului;
- Opinii și apeluri publice privind respectarea drepturilor omului și drepturilor copilului;
- Campanii de informare și sensibilizare pe diferite tematici legate de respectarea drepturilor omului, inclusiv cu prilejul zilelor internaționale, unor evenimente aniversare din domeniul drepturilor omului;
- Infografice despre activitatea OAP – cu informații despre numărul de cereri examinate, numărul de activități organizate - conferințe, mese rotunde etc;
- Materiale video informative pe diferite subiecte legate de respectarea drepturilor omului și a drepturilor copilului;
- Panouri și bannere informative despre rolul, misiunea AP, mecanismele naționale și internaționale de protecție a drepturilor omului, plasate în diverse instituții din țară.

5. ANALIZA SWOT

Situația curentă a activității OAP pe dimensiunea sa de comunicare este relevată de analiza SWOT (Strengths/ Weaknesses/ Opportunities/ Threats).

Puncte tari	Puncte slabe
* Conștientizarea de către instituție a importanței comunicării;	* Număr insuficient de angajați în direcția responsabilă de comunicare;

<ul style="list-style-type: none"> * Impact social puternic prin mandatul pe care îl dețin OAP și Avocații Poporului; * Prezența constantă în mass-media a comunicatelor de presă difuzate de instituție; * Transparența în comunicarea instituției; * Existența unei pagini web accesibilă pentru publicul larg și pentru beneficiari; * Existența capacităților instituționale de comunicare; * Disponibilitatea partenerilor de dezvoltare de a susține activitățile de comunicare organizate și desfășurate de instituție; * Existența unui buget disponibil pentru comunicare, care permite organizarea și desfășurarea de campanii tematice de informare și sensibilizare pe diferite teme ce țin de respectarea drepturilor omului; * Existența Liniei fierbinți: Telefonul copilului - 08001116. 	<ul style="list-style-type: none"> * Comunicarea cu publicul larg nu are un caracter interactiv care ar permite aprecierea nivelului de informare, atitudinii față de activitatea instituției, percepțiilor și așteptărilor publicului; * Comunicarea nu reflectă în totalitate complexitatea activităților realizate de OAP; ; * O parte din rubricile de pe pagina copilului de pe site-ul instituției nu sunt completate * Din lipsă de resurse financiare paginile în limbile rusă și engleză ale site-ului OAP nu sunt actualizate în mod constant; * Reprezentanțele teritoriale ale OAP au activitate de comunicare redusă; * Instituția nu valorifică pe deplin potențialul presei regionale și locale pentru promovarea activității OAP și drepturilor omului; * OAP nu dispune de un plan de comunicare în situațiile de criză; * Capacități reduse de comunicare a unor funcționari ai OAP care interacționează direct cu publicul larg; * Instituția nu are elaborată o strategie și un plan de comunicare pentru cetățeni din stânga Nistrului; * Nivel scăzut de cunoaștere a limbii egleze din partea unor funcționari ai OAP, fapt care constituie un impediment pentru interacțiunea directă cu partenerii internaționali și pentru reprezentarea situației din R.Moldova la foruri internaționale; * OAP nu valorifică pe deplin oportunitățile de colaborare cu
--	---

	<p>partenerii internaționali (apelarea la instrumente ONU sau CoE pentru remedierea unor probleme din domeniul drepturilor omului);</p> <p>* OAP are capacități reduse de atragere de fonduri de la donatorii internaționali pentru realizarea obiectivelor din activitatea instituției, inclusiv a obiectivelor de comunicare;</p> <p>*Răspunsurile la cereri nu sunt formulate de fiecare dată pe înțelesul petiționarilor, unele documente fiind formalizate.</p> <p>* Avocații Poporului și angajații OAP merg rar în teritoriu pentru discuții cu cetățenii;</p> <p>*Unii beneficiari nu cunosc domeniile de competență ale OAP;</p> <p>* Nu toate APL și serviciile desconcentrate ale AP sunt informate despre mandatul OAP și cel al Avocaților Poporului.</p>
Oportunități	Amenințări
<p>*Strategia de comunicare elaborată și aprobată;</p> <p>* Gestionarea eficientă și în timp oportun a mesajelor de comunicare transmise de instituție;</p> <p>* Atenție sporită a instituțiilor europene față de respectarea drepturilor omului în Republica Moldova;</p> <p>* Atenție sporită a societății, a instituțiilor mass-media și a societății civile față de drepturile omului în Republica Moldova;</p> <p>* Sporirea vizibilității și încrederii în instituție prin valorificarea noilor instrumente de comunicare;</p>	<p>*Atitudinea autorităților, care tind să politizeze inițiativele lansate de structurile independente;</p> <p>*Abordările tendențioase și lipsa de interes față de inițiativele lansate de OAP din partea unor instituții mass-media;</p> <p>*Realizările sau inițiativele lansate de OAP pot fi atribuite altor instituții sau forțe politice;</p> <p>*Diminuarea încrederii din partea beneficiarilor în cazul nerealizării în termen a anumitor inițiative lansate de</p>

<ul style="list-style-type: none"> * Comunicarea mai activă cu jurnaliștii și stabilirea unor relații de colaborare reciproc avantajoase (prin organizarea unor evenimente speciale – tururi de presă, cluburi de presă, inclusiv neformale); * Organizarea unor activități de promovare a drepturilor omului/drepturilor copilului pentru publicul larg cu scopul de a informa opinia publică despre mandatul OAP; *Instruirea conducătorilor subdiviziunilor interne în domeniul comunicării cu scopul de a promova mai eficient mesajele despre mandatul OAP; *Folosirea rețelelor sociale pentru a promova mesajele de informare și cele de educare a societății în domeniul drepturilor omului/drepturilor copilului; * Fortificarea comunicării cu instituțiile de stat de pe pozițiile unei instituții independente; *Fortificarea comunicării cu sectorul asociativ și a parteneriatelor în domeniul promovării și apărării drepturilor și libertăților omului/drepturilor copiilor. * Includerea printre prioritățile de activitate ale OAP a problemelor stringente care apar pe parcurs, și care vizează mai multe persoane, așa-numitelor probleme de sistem, soluționarea acestora. 	<p>instituție;</p> <ul style="list-style-type: none"> * Reducerea credibilității instituției ca urmare a lipsei de consecvență în abordarea unor probleme; *Neglijarea recomandărilor Avocaților Poporului de către autorități.
---	---

Pentru a spori gradul de încredere a cetățenilor față de OAP este nevoie de a capitaliza punctele tari și oportunitățile disponibile și de a le transforma în beneficii, precum și de a înlătura punctele slabe și amenințările.

6. VIZIUNE

Viziunea spre care tinde prezenta strategie de comunicare este consolidarea imaginii OAP de instituție independentă, transparentă, deschisă și accesibilă, care promovează și asigură protecția drepturilor și libertăților fundamentale ale omului și drepturilor copilului. În acest sens, OAP interacționează eficient cu autoritățile și instituțiile publice, cu organizațiile internaționale, cu sectorul asociativ (inclusiv cu ONG-urile din stânga Nistrului), dar și cu beneficiarii direcți.

7. MISIUNE

Misiunea comunicării OAP este să informeze opinia publică (autorități, ONG-uri, mass-media, cetățeni, beneficiari) despre mandatul Avocaților Poporului și OAP; despre drepturile omului și drepturile copilului; despre mecanismele de revendicare a drepturilor de către toate grupurile sociale, cu accent pe cele defavorizate; să asigure un dialog eficient, în interesul cetățenilor, cu autoritățile publice locale și centrale, cu organizațiile internaționale și cu sectorul asociativ.

8. PRINCIPII DE COMUNICARE

În cadrul comunicării OAP vor fi respectate următoarele principii:

Independență –OAP trebuie să se poziționeze ca o instituție independentă din punct de vedere organizațional, funcțional, operațional și financiar;

Flexibilitate și transparență – comunicarea OAP trebuie să asigure maximă transparență, să fie flexibilă, să răspundă tuturor preocupărilor grupurilor țintă și, totodată, să fie capabilă să furnizeze informații oportune, obiective, corecte și cuprinzătoare despre activitatea instituției și mandatul Avocaților Poporului;

Accesibilitate - comunicarea verbală, scrisă și electronică trebuie formulată de o manieră clară și explicită, informația va fi actualizată la timp și constant. Va fi utilizat limbaj și terminologie accesibile, iar după posibilitate va fi asigurată traducerea materialelor de comunicare și în limbile minorităților naționale. Materialele vor fi accesibile și persoanelor cu dizabilități și vor fi distribuite astfel ca să ajungă la un număr cât mai mare de persoane, inclusiv în stânga Nistrului;

Actualitate - informațiile distribuite de OAP trebuie să fie de actualitate, să fie comunicate la momentul potrivit și să corespundă necesităților de informare ale grupurilor-țintă;

Consecvență – comunicarea OAP va urmări felul în care autoritățile își îndeplinesc misiunea în rezolvarea unor probleme sistemice și va mediatiza cazurile grave de încălcare a drepturilor omului până la asigurarea finalității acestora;

Coerența mesajelor – o cerință de bază a comunicării instituționale. Aceasta impune o coordonare pe intern, cu responsabilul de comunicare, a tuturor aspectelor de comunicare și a mesajelor emise de angajații instituției. Respectarea acestui principiu va contribui la eficientizarea comunicării, deoarece diferiți angajați transmit mesaje pentru diferite categorii de public și la diferite ierarhii sociale;

Imparțialitate - comunicarea OAP va fi imparțială și independentă din punct de vedere politic, financiar, funcțional;

Eficiență - OAP va utiliza resursele umane și financiare pentru comunicare într-un mod cât mai eficient, pentru a obține un impact cât mai mare;

Egalitate de gen - OAP va promova, în cadrul comunicării, egalitatea de gen, programe și intervenții centrate pe acest principiu;

Uniformitate – comunicarea scrisă și verbală va transmite mesaje uniforme, iar materialele scrise vor urma același stil de expunere.

Realizarea obiectivelor de comunicare propuse în prezenta Strategie este condiționată de abordarea proactivă, respectându-se principiile nominalizate mai sus. Abordarea proactivă se va baza pe:

- Promovarea promptă, într-un limbaj accesibil, a tuturor inițiativelor/reacțiilor majore, lansate pe OAP, evitându-se riscul ca acestea să fie atribuite altor instituții;
- Direcționarea comunicării către teme care prezintă interes atât pentru jurnaliști, cât și pentru opinia publică și, în special, pentru grupurile-țintă ale prezentei strategii de comunicare;
- Continuarea abordării active a comunicării cu mass-media – răspunsuri prompte la solicitări, anticiparea interesului jurnaliștilor pentru anumite subiecte etc.

9. GRUPURI-ȚINTĂ ALE STRATEGIEI DE COMUNICARE

Comunicarea OAP se va adresa următoarelor grupuri-țintă:

- **Populația generală:** strategia își propune informarea publicului larg, cu accent pe grupurile vulnerabile, despre drepturile omului/drepturile copilului și despre mandatul OAP, AP, APDC.
- **Mass-media națională și cea locală:** televiziuni, portaluri informaționale, presa scrisă, posturi de radio;
- **Instituțiile statului** - Parlamentul, Guvernul, ministerele și agențiile guvernamentale, APL etc;
- **ONG-urile active** în domeniul respectării drepturilor omului și drepturilor copilului. Implicarea treptată a ONG-urilor din stânga Nistrului;
- **Organizații și instituțiile internaționale în domeniul drepturilor omului** - structuri ONU, ale CoE, OSCE și cele de profil (IOI, EOI, GANHRI, ENNHRI, AOMF, ENOC), donatori.

10. OBIECTIVE STRATEGICE DE COMUNICARE

Strategia se bazează pe trei obiective strategice de comunicare:

Obiectiv strategic nr. 1: Informarea publicului larg, bărbați, femei și copii, în special a celor din grupurile vulnerabile, despre drepturile lor și modalitățile de revendicare a acestor drepturi și îmbunătățirea percepției publicului despre Avocații Poporului și despre OAP:

- Creșterea ponderii de mesaje simple și accesibile pentru publicul general;
- Creșterea constantă a numărului de vizitatori pe portalul www.ombudsman.md și pe paginile oficiale ale OAP pe rețelele de socializare;
- Creșterea numărului de materiale informative (adaptare la necesitățile persoanelor cu dizabilități) despre activitatea OAP și despre mecanismele de protecție a drepturilor omului și drepturilor copilului.. Materialele urmează a fi distribuite inclusiv în localitățile din stânga Nistrului;
- Mediatizarea largă a finalității cazurilor soluționate de OAP, inclusiv de reprezentanțele instituției;
- Implicarea mai largă a mass-media și a liderilor de opinie în promovarea activităților desfășurate de OAP, în informarea publicului despre drepturile omului și drepturile copilului;

- Diversificarea instrumentelor de comunicare utilizate de OAP pentru promovarea informației despre mandatul și activitățile desfășurate de instituție, dar și despre respectarea drepturilor omului și a drepturilor copilului, ;
- Actualizarea permanentă a informației pe site și pe paginile oficiale de pe rețelele sociale ale instituției, într-un limbaj accesibil pentru publicul larg;
- Creșterea numărului de evenimente pentru comunicarea directă cu cetățenii, potențiali beneficiari;
- Creșterea numărului de campanii de comunicare, informare și sensibilizare în domeniul drepturilor omului cu ținta spre diferite categorii sociale și diferite categorii de drepturi.

Obiectiv strategic nr. 2: Consolidarea imaginii OAP ca instituție națională în domeniul drepturilor omului, ca actor public independent, transparent și consecvent, fapt care va contribui la sporirea credibilității și prestigiului public al instituției, inclusiv în rândul populației, autorităților publice centrale și locale, organizațiilor societății civile, mass-media, partenerilor străini etc:

- Dezvoltarea și consolidarea parteneriatelor cu autoritățile publice centrale, autoritățile publice locale, cu societatea civilă și cu organizațiile internaționale;
- Consolidarea imaginii OAP ca instituție independentă și imparțială, care poate asigura dialogul între cetățeni și autorități pentru respectarea drepturilor omului în Republica Moldova; Promovarea imaginii OAP de lider în dialogul cu autoritățile pe marginea problemelor sistemice legate de drepturile omului.
- Menținerea dialogului permanent cu instituțiile statului, cu organizațiile internaționale și ONG - inclusiv pe marginea problemelor sistemice/cauzelor strategice identificate de OAP și Avocații Poporului, promovarea soluțiilor la problemele sistemice.

Obiectiv strategic nr. 3 Crearea unui cadru conceptual pentru procesul de comunicare al OAP, prin dezvoltarea capacităților instituționale de comunicare, fapt care va contribui la creșterea vizibilității, înțelegerea rolului și misiunii instituției și creșterea gradului de încredere în instituție din partea publicului larg:

- Continuarea practicii de elaborare a planului anual de comunicare al instituției;
- Monitorizarea zilnică a felului în care mass-media abordează subiectele legate de activitatea OAP, elaborarea unor rapoarte cu constatări generale;
- Elaborarea unui plan pentru comunicarea de criză;

- Consolidarea capacităților de comunicare (scrisă și verbală) a funcționarilor OAP și a Avocaților Poporului.

11. COMUNICAREA CU MASS-MEDIA

Mass-media este un partener special de comunicare. Aceasta este un grup-țintă de sine stătător, un instrument de comunicare, dar și un partener foarte eficient pentru promovarea drepturilor omului și drepturilor copilului, dar și a inițiativelor lansate de OAP și Avocații Poporului. De aceea, presa trebuie tratată în mod special. Totodată, pentru a evita apariția de erori la subiectul drepturilor omului se cere implicarea în creșterea nivelului de expertiză al presei în subiectul drepturilor omului (organizare de cluburi de presă, traininguri etc).

În același timp, este extrem de importantă menținerea unei relații corecte cu media, astfel încât răspunsurile pe care jurnaliștii le solicită trebuie să fie complete și oferite în timp util. Comunicarea cu presa trebuie construită în așa fel încât jurnaliștii să perceapă OAP ca pe o instituție la care pot reveni pentru informații suplimentare ori de câte ori lucrează la subiecte despre drepturile omului sau drepturile copilului. În același timp, OAP trebuie să identifice în permanență subiecte care au priză la jurnaliști, astfel încât să aibă o prezență constantă în mass-media.

Un alt aspect important este informarea constantă a mass-media și, implicit, a publicului larg, despre finalitatea unor cauze care s-au aflat la examinarea Avocaților Poporului sau a OAP și despre rezultatele monitorizării drepturilor omului/drepturilor copilului, rapoarte tematice, rapoarte de alternativă, sesizările la Curtea Constituțională, propunerile legislative etc.

11.1 Obiective ale cooperării cu mass-media

- Mass-media contribuie eficient la informarea publicului larg despre mandatul Avocaților Poporului și OAP, la creșterea gradului de cunoaștere de către publicul general a drepturilor omului și drepturilor copilului, inclusiv la nivel local/regional și la schimbarea percepției publice despre activitatea instituției;
- Mass-media contribuie la asigurarea vizibilității și promovarea activității Avocaților Poporului și OAP și la consolidarea imaginii de OAP ca instituție națională în domeniul protecției drepturilor omului.

11.2 Instrumente de comunicare cu mass-media

Rețea de jurnaliști specializați pe domeniul drepturilor omului/drepturilor copilului – extinderea și menținerea unei rețele de jurnaliști specializați va asigura comunicarea directă a Avocaților Poporului și OAP cu presa. În acest fel va fi mai ușor de identificat care sunt domeniile de interes și necesitățile jurnaliștilor și, totodată, de a asigura conlucrarea permanentă cu mass-media în sensul promovării drepturilor omului/drepturilor copilului. Rețeaua poate fi menținută prin organizarea unor întâlniri neformale cu jurnaliștii, a unor concursuri de materiale la tema drepturilor omului, participarea jurnaliștilor la vizite de monitorizare, alte activități.

Parteneriatele cu diferite posturi TV și presa scrisă – vor spori impactul inițiativelor lansate de instituție și vor asigura o vizibilitate mai mare, în timp ce mesajele difuzate vor ajunge la un număr mai mare de oameni din publicul larg, inclusiv la grupurile țintă de comunicare. Parteneriatele nu trebuie să includă obligațiuni financiare din partea OAP.

Comunicatul de presă este și va rămâne un mijloc eficient de comunicare prin intermediul căruia informația despre activitățile și inițiativele OAP, AP, APDC poate ajunge aproape concomitent la un număr mare de persoane. Acest instrument de comunicare are mai multe avantaje, între care: jurnaliștii interesați au acces imediat și simultan la aceleași informații; informațiile prezentate publicului larg sunt uniforme, în timp ce riscul de denaturare a unor informații este redus. Totodată, acest instrument de comunicare implică și anumite riscuri, cum ar fi lipsa interacțiunii directe cu destinatarii, astfel încât dacă textul a fost înțeles greșit apare riscul de interpretare eronată.

Comunicate însoțite de fotografii realizate profesionist și alte materiale relevante (video sau infografice) vor fi difuzate către toată mass-media cu ocazia organizării unor evenimente și/sau activități, dar, în mod special, cu ocazia lansării unor inițiative ale OAP. Pentru a evita interpretările eronate și pentru a asigura accesul la informații suplimentare din partea mass-media, în fiecare comunicat de presă vor fi indicate datele unei persoane de contact la care jurnaliștii se pot adresa (prin telefon și e-mail). Comunicatele de presă vor fi difuzate cu ocazia organizării unor activități inedite sau cu un impact mare, lansare de inițiative care vizează un număr mare de persoane, pentru a lua atitudine față de încălcări grave ale drepturilor omului/drepturilor copilului etc. Se va evita difuzarea unui număr mare de comunicate de presă pentru a nu crea un efect invers de cel așteptat – presa nu va mai percepe comunicatele emise de instituție ca fiind suficient de importante pentru a fi preluate și distribuite. Pentru mediatizarea activităților care nu implică elemente de noutate vor fi selectate alte instrumente de comunicare, cum ar fi postări pe rețelele de socializare, reportaje foto etc.

Istории de succes/istorii umane despre realizările OAP vor fi însoțite de fotografii realizate profesionist, și după caz, de materiale video și infografice. Materialele vor fi transmise către mass-media națională și cea locală și vor fi publicate pe pagina web a OAP și pe rețelele de socializare. Exemplu de istorii de succes: cazuri rezolvate pozitiv cu implicarea OAP, activități de informare desfășurate în teritoriu, schimbări de politici

sau de legislație, în interesul oamenilor. Textele trebuie să demonstreze, prin exemple concrete, ce s-a schimbat în sensul respectării drepturilor omului datorită implicării OAP.

Conferințe de presa vor fi organizate pentru anunțarea unor rezultate sau inițiative ale OAP sau pentru a discuta cu jurnaliștii anumite aspecte ce țin de drepturile omului/drepturile copilului. Subiectele vor fi selectate în baza presupusului interes din partea mass-media. Conferința de presă va începe cu o prezentare făcută de un responsabil din cadrul entității și va continua cu întrebări și răspunsuri. Organizatorii vor pregăti din timp informații despre toate aspectele problemei abordate în cadrul conferinței de presă, inclusiv pentru cele care ar putea fi abordate de jurnaliști în cadrul sesiunii de întrebări-răspunsuri, care va urma după prezentarea inițială. Conferința de presă va fi organizată în zile și ore la care nu există evenimente majore, astfel încât să fie asigurată o prezență bună a jurnaliștilor. Este preferabil ca astfel de evenimente să fie organizate în prima jumătate a zilei, astfel ca jurnaliștii să dispună de timp suficient pentru pregătirea și redactarea materialelor. Conferințele de presă la subiecte de maximă actualitate, care implică urgențe publice, pot fi organizate la orice oră.

În calitate de vorbitori vor fi selectate 1-2 persoane care dețin informația la subiect și au autoritatea de a informa și răspunde la întrebări cu credibilitate.

La finalul evenimentului, jurnaliștilor li se va oferi o informație scrisă despre subiectul pus în discuție, această practică ajută la evitarea unor erori. În același timp, un comunicat de presă va fi transmis, după finalizarea evenimentului, către toate instituțiile mass-media din țară.

După posibilitate, conferințele de presă vor fi transmise de fiecare dată on-line, inclusiv pe pagina OAP de pe rețelele de socializare.

Conferințele de presă vor fi organizate lunar sau bilunar, cu ocazia lansării unor rapoarte cu elemente de noutate, a unor declarații referitor la cazurile grave de încălcare a drepturilor omului, inițiative care vizează un număr mare de persoane etc.

Briefinguri cu presă - acest tip de eveniment poate fi organizat mai frecvent comparativ cu conferințele de presă, pentru informarea opiniei publice despre anumite cazuri sau fenomene identificate în cadrul activității OAP, și Avocaților Poporului, pentru înaintarea unor recomandări la adresa autorităților publice centrale și locale etc.

Participarea reprezentanților OAP la emisiuni Radio și TV va fi utilizată ca un instrument de promovare a mandatului instituției și a acțiunilor întreprinse de către aceasta.

Cluburi de presă pentru mass-media regională/locală - aceste evenimente au scopul de a promova activitatea OAP, reprezentanțelor teritoriale, de a stabili și menține o relație permanentă de colaborare cu mass-media.

Sesiuni de informare și instruire pentru mass-media – vor fi organizate activități tematiche, inclusiv în cadrul reprezentanțelor teritoriale, cu implicarea jurnaliștilor din mass-media locală/regională. Jurnaliștii vor afla de la funcționarii AOP despre situația drepturilor omului în Republica Moldova, cazuri grave soluționate cu implicarea OAP, Avocaților Poporului, bunele practici internaționale etc, constatările rapoartelor de monitorizare etc. Ședințele vor avea loc cel puțin o dată la trei luni.

Întâlniri neformale cu mass-media – vor fi organizate și în continuare cel puțin o dată pe an pentru a discuta despre așteptările mass-media, posibilități de îmbunătățire a colaborării etc.

Vizite în teritoriu – jurnaliștii sunt interesați să scrie despre cazuri concrete de încălcare a drepturilor omului, de aceea ei apreciază organizarea deplasărilor în teritoriu, inclusiv asigurarea participării lor la unele vizite de monitorizare.

Declarații, luări de atitudine pe marginea semnalelor din presă privind încălcarea drepturilor omului – au rolul de a menține OAP Avocații Poporului pe în vizorul mass-media și, implicit, a publicului larg. Reacțiile prompte la subiecte importante din domeniul drepturilor omului sunt în măsură să asigure vizibilitatea OAP, avocaților poporului, să sporească credibilitatea și autoritatea instituției.

Concurs de materiale jurnalistice la tema drepturilor omului - va fi organizat cel puțin o dată la doi ani, premiarea urmând să aibă loc în ajunul Zilei Internaționale a Drepturilor Omului. Acest concurs ar motiva jurnaliștii să realizeze articole și reportaje despre problematica drepturilor omului. Surse pentru premii urmează să fie identificate din finanțări ale donatorilor. Concursul poate fi organizat în colaborare cu organizațiile societății civile specializate în domeniul drepturilor omului.

Baza de date cu contacte ale mass-media, inclusiv cu jurnaliști din teritoriu – va fi reactualizată nu mai rar decât o dată la trei luni, deoarece unii jurnaliști pot migra de la o instituție mass-media la alta, iar anumite instituții media pot dispărea sau își pot schimba datele de contact.

Rapoarte de monitorizare a mass-media, în care vor fi incluse toate mențiunile presei despre OAP și Avocații Poporului vor fi elaborate zilnic. În baza constatărilor rapoartelor se va putea interveni prompt în toate situațiile de problemă în comunicare, inclusiv pe social media, și vor fi urmărite subiectele care au priză la public.

12. COMUNICAREA CU SOCIETATEA CIVILĂ

Societatea Civilă este unul dintre partenerii strategici ai OAP. Organizațiile neguvernamentale dispun de resurse considerabile pentru a contribui la promovarea respectării drepturilor omului și identificarea deficiențelor pe segmente concrete din

domeniul drepturilor omului. Totodată, ONG-urile pot oferi expertiză și consultații, iar informația transmisă poate fi una relevantă și temeinic documentată.

Conform Principiilor de la Paris, Instituția Națională pentru Drepturile Omului (INDO) constituie o punte de legătură dintre societatea civilă și autorități, contribuind la menținerea unui dialog constant între cele două părți. Relația cu societatea civilă urmează a fi consolidată în cadrul unor parteneriate durabile în interesul cetățenilor.

12.1 Obiective ale comunicării cu societatea civilă

- Societatea civilă susține și promovează inițiativele lansate de OAP și Avocații Poporului; inițiativele OAP sunt consultate cu societatea civilă prin intermediul unei rețele de experți în domeniu, din rândurile ONG-urilor de pe lângă instituție; AP.
- ONG-urile (inclusiv cele din stânga Nistrului) participă activ în campaniile de advocacy și campaniile de comunicare ale OAP pentru promovarea respectării drepturilor omului.

12.2 Instrumente de comunicare cu societatea civilă

- **Consiliu al organizațiilor societății civile** pe lângă OAP - acesta va avea rol activ/lider de opinie în domeniul drepturilor omului/drepturilor copilului;
- **Conferințe și dezbateri publice pe tematica drepturilor omului și drepturilor copilului** - evenimente care pot reuni, în calitate de vorbitori, Avocații Poporului, funcționari ai OAP și reprezentanți ai societății civile, experți și reprezentanți ai instituțiilor de stat, mediului academic, organizațiilor internaționale etc. Evenimentele vor fi mediatizate prin invitarea mass-media, prin distribuirea comunicatelor de presă, prin elaborarea unor materiale informative – video, infografice pentru plasare pe rețelele de socializare.
- **Sesiuni de informare specializate, „info workshops”**, scurte (2-3 ore), în grupuri relativ mici (20-40 persoane), organizate inclusiv la nivel local, cu participarea societății civile, în cadrul cărora vor fi identificate problemele de actualitate în domeniul drepturilor omului și soluțiile optime pentru acestea;
- **Audieri publice/dezbateri publice** – OAP va organiza audieri sau dezbateri publice cu ocazia lansării unor inițiative de modificare a cadrului legislativ în contextul drepturilor omului, pentru consultarea opiniei societății civile și pentru a obține susținerea din partea ONG-urilor a acestor inițiative.

- **Activități de promovare a drepturilor omului organizate în comun cu ONG-urile** – campanii de informare și sensibilizare. Organizate în comun, aceste activități vor avea un impact social mult mai mare.
- **Sesiuni de informare pentru ONG-uri privind mandatul OAP** și metodele de conlucrare/colaborare cu sectorul asociativ – acest gen de activități va contribui la înțelegerea atribuțiilor AOP.

13. COMUNICAREA CU PUBLICUL LARG

Publicul general include o categorie vastă de persoane, un număr mare dintre acestea fiind potențiali beneficiari ai OAP. Pentru consolidarea comunicării cu această categorie este importantă asigurarea accesibilității mesajelor instituției și diversificarea instrumentelor de comunicare utilizate, astfel ca informațiile emise să poate fi accesate de un număr cât mai mare de persoane, în special cele din grupuri marginalizate.

Tot în acest sens, este importantă consolidarea capacităților de comunicare a funcționarilor OAP care interacționează direct cu petiționarii sau răspund în scris la cererile din partea beneficiarilor direcți. Comunicarea cu publicul larg trebuie să se axeze pe mesaje clare și accesibile, să prezinte mandatului OAP, dar și mecanismele de revendicare a drepturilor pentru fiecare categorie de beneficiari.

Necunoașterea atribuțiilor OAP generează un număr mare de solicitări care nu țin de competența instituției. Totodată, publicul care primește răspunsuri formale la solicitări, tinde să adopte o atitudine critică și își pierde încrederea în instituție.

13.1 Obiective ale comunicării cu publicul larg:

- Creșterea gradului de cunoaștere privind drepturile omului în rândurile populației, preponderent în rândurile grupurilor vulnerabile;
- Creșterea gradului de cunoaștere a mandatului AP/APDC și metodelor de intervenției a OAP;
- Creșterea nivelului de încredere din partea publicului general pentru Avocații Poporului și OAP;
- Prezența Avocaților Poporului și a funcționarilor OAP în regiuni/mediu rural al țării – consolidată;

- Număr mai mare de cereri care se referă direct la mandatul OAP, Avocaților Poporului, prin intermediul platformei www.ombudsman.md și prin intermediul altor canale de comunicare, ca urmare a unor ample activități de informare și descreșterea numărului de adresări care nu țin de mandatul instituției;
- Sporirea numărului de adresări la „TELEFONUL COPILULUI” - 0 800 11116 - ca urmare a unor campanii de informare și sensibilizare la acest subiect.
- Sporirea numărului de cereri depuse la reprezentanțele teritoriale, conform competenței OAP. Cetățenii din teritoriu se vor adresa direct la reprezentanțe și nu la oficiul central.

13.2 Instrumente de comunicare cu publicul larg

Pagina web a OAP: pe această platformă vor fi publicate în continuare informațiile despre activitățile de bază ale instituției, comunicatele de presă, reportaje foto, alte informații care pot prezenta interes pentru publicul larg și, în special, pentru grupurile-țintă și pentru jurnaliști. De asemenea, este necesară modernizarea continuă a paginii oficiale a OAP, prin optimizarea motoarelor de căutare, sporirea numărului de vizitatori pe site etc. Pentru a asigura eficiența portalului se cere:

- actualizarea permanentă a versiunilor engleză și rusă;
- definitivarea paginii copilului și actualizarea operativă a acesteia într-o manieră pe înțelesul copiilor;
- desemnarea unei persoane pentru reactualizarea paginii copilului cu competențe și abilități în domeniu;
- crearea unei rubrici privind reacțiile la cazuri de încălcare a drepturilor omului, sesizări de oficiu ale Avocaților Poporului;
- crearea și menținerea unei rubrici cu sondaje online privind calitatea asistenței OAP etc.
- crearea și menținerea unei rubrici speciale dedicate persoanelor care domiciliază în stânga Nistrului;

Pentru promovarea paginii web informația despre aceasta va fi plasată în continuare pe toate materialele informative produse și diseminate de OAP,

panourile informative, în spoturi, cărți de vizită etc. Totodată, vor fi organizate campanii de promovare a acestora prin intermediul rețelelor sociale.

Pagina OAP pe rețelele de socializare va fi menținută și dezvoltată, urmând să fie crescut în mod progresiv numărul de urmăritori.

Rețelele sociale permit difuzarea imediată și gratuită a informațiilor către public, dar nu există garanții sigure că publicul țintă va fi atins prin utilizarea exclusivă a acestui canal de comunicare. Drept urmare, comunicarea de pe rețelele de socializare trebuie îmbinată cu comunicarea prin intermediul site-ului, asta înseamnă că toate informațiile cele mai importante trebuie plasate pe ambele platforme. Totodată, vor fi utilizate rețelele digitale de social media (Youtube pentru video, Flickr pentru fotografii).

Unul dintre riscurile social media este ca o publicație să declanșeze o discuție care este apoi greu de moderat. Astfel că un angajat va urmări, de fiecare dată, reacțiile la publicațiile pe rețelele de socializare și va avea grijă să răspundă la întrebări și să modereze comentariile care apar. În caz contrar, există riscul ca unele mesaje să fie distorsionate și să știrbească din imaginea instituției. Totodată, prezența pe rețelele de socializare implică necesitatea diversificării instrumentelor de comunicare utilizate de instituție – în afară de texte scurte, însoțite de fotografii, cu link către știrea de pe site, vor fi utilizate pe viitor mai multe materiale video, inclusiv slideshow, infografice, bannere electronice.

Buletinul trimestrial despre cazurile/cererile investigate de OAP și rezultatele investigării.

Materiale video scurte –acest gen de produse de comunicare sunt destinate să informeze publicul, sau părți ale publicului, despre activitatea OAP, AP, APDC. De asemenea, pot fi realizate video scurte despre explicarea diferitor drepturi pe înțelesul diferitor categorii sociale sau diferitor categorii de vârstă (adulti, copii). Materialele video pot fi plasate pe pagina web a instituției, pe rețelele de socializare sau pe platforme precum YouTube și difuzate la diferite posturi TV. Materiale video vor avea un limbaj accesibil și fie vor fi subtitrate, fie vor fi traduse în limbaj mimico-gestual

Pliante, postere, broșuri – acest instrument de comunicare este utilizat pe larg de OAP pentru informarea publicului. Materialele vor fi editate în continuare într-un limbaj accesibil pentru publicul larg și vor avea un design atractiv, urmând să fie distribuite în cadrul unor discuții sau evenimente publice pentru diferite grupuri-țintă, adulți și copii. Materialele vor fi editate în continuare și în limbile minorităților naționale. Totodată, instituția va identifica posibilități ca materialele informative să fie distribuite și locuitorilor din stânga Nistrului. Unele materiale

vor fi tipărite în limbajul Brraille. Toate celelalte materiale vor fi tipărite într-o manieră accesibilă persoanelor cu deficiențe de vâz – caracter de literă mai mare, culori contrastante etc.

Bannere on-line – vor fi utilizate ca elemente ale campaniilor de informare și sensibilizare precum și pentru diseminarea informațiilor relevante despre activitățile desfășurate de OAP.

Campanii de comunicare la diferite teme ce țin de drepturile omului/drepturile copilului vor fi organizate de cel puțin 2-3 ori pe an. Acestea vor include video scurte, difuzate prin intermediul rețelelor de socializare și diferitor posturi TV, comunicate de presă despre campanie, postări (bannere electronice pe rețelele de socializare). În campanie vor fi implicați lideri de opinie, bloggeri, jurnaliști specializați de problema drepturilor omului etc.

Activități de informare pentru tineri și copii – anual va fi elaborat un plan de evenimente, urmând să fie asigurată o diversitate de instrumente pentru instruire, astfel ca acestea să fie cât mai interactive și dinamice. Un astfel de plan ar putea include activități precum sesiuni de informare în gimnazii și licee, colegii, universități, concursuri de materiale foto, video pe tema drepturilor copilului, rapoarte de monitorizare a drepturilor copilului, la elaborarea cărora sunt implicați elevi din toată țara. Se recomandă, de asemenea, crearea și menținerea unui grup de tineri voluntari pentru drepturile omului, urmând ca aceștia să fie antrenați în activitățile de informare pentru copii și tineri, transmitând informația de la egal la egal.

„Ziua ușilor deschise” în cadrul AOP este o activitate care trebuie continuată. Pentru organizarea și desfășurarea acesteia vor fi produse standuri și alte materiale informative, specialiștii din cadrul instituției vor fi disponibili pentru a răspunde la întrebări cu privire la aspecte specifice ale activității, un spot video va prezenta entitatea și serviciile pe care aceasta le prestează. Evenimentul va fi organizat atât în cadrul OAP, cât și în cadrul reprezentanțelor teritoriale. Acesta va fi mediatizat prin intermediul unor comunicate de presă, reportaje în mass-media locală și cea națională, postări pe rețelele de socializare etc.

Rubrică de teste și jocuri on-line pe site-ul OAP –prin care să fie testat nivelul de cunoaștere a drepturilor omului, responsabilitățile și mandatul OAP. Testele vor fi destinate atât adulților, cât și copiilor și vor fi concepute în așa fel încât să existe posibilitatea distribuirii rezultatelor obținute de fiecare utilizator pe rețelele de socializare. Acest detaliu ar permite promovarea continuă a rubricii.

Eveniment public „Ziua drepturilor omului în orașul/localitatea tău/ta” - activitatea va fi organizată trimestrial în unul dintre centrele raionale ale Republicii Moldova cu implicarea nemijlocită a reprezentanțelor teritoriale ale OAP. Evenimentul va include o serie de discuții și întruniri cu reprezentanții

autorităților publice locale, ONG-urile, presa locală și națională, agenții economici, cadre didactice, elevi. Va fi organizat un stand unde publicul larg va putea primi materiale informative despre instituție și va putea adresa întrebări referitoare la problematica drepturilor omului.

Audieri ale cetățenilor – se recomandă organizarea audierilor în teritoriu conform unui grafic (o dată pe lună într-un centru raional sau într-o localitate mai mare) pentru fiecare reprezentanță în parte. Iar în zonele în care nu există reprezentanțe persoanele să fie primite de către ombudsmani, angajați ai oficiului central. În acest mod nu doar că va spori numărul persoanelor care vor putea apela la OAP, dar va crește și gradul de cunoaștere a atribuțiilor Avocaților Poporului. În acest fel, va fi sporită vizibilitatea reprezentanțelor și va crește credibilitatea acestora.

Răspunsurile la cereri, lucrul cu petiționarii este un instrument important care trebuie reevaluat și îmbunătățit. În acest context, se cere consolidarea capacităților angajaților OAP, astfel încât fiecare cetățean să primească răspunsuri pe înțelesul său, formulate de o manieră accesibilă și suficient de clară, care să ofere toate detaliile de care are nevoie petiționarului. Sunt necesare eforturi pentru neadmiterea răspunsurilor formale, a respingerilor neîntemeiate, pentru că astfel de situații afectează credibilitatea și imaginea instituției. Vor fi excluse răspunsurile –șablon, fiecare persoană care se adresează la instituție urmând să primească un răspuns individualizat.

Linia fierbinte – Telefonul Copilului - 08001116 – serviciul trebuie dezvoltat și promovat în așa fel încât să devină un instrument viabil de comunicare directă cu cetățenii.

14. COMUNICAREA CU AUTORITĂȚILE PUBLICE CENTRALE ȘI LOCALE

Stabilirea unei comunicări constante cu APL și APC, comisia parlamentară de specialitate va asigura menținerea tematicii drepturilor omului pe agenda politică, iar inițiativele și propunerile Avocaților Poporului și OAP vor avea mai multă susținere din partea autorităților.

Cooperarea cu Parlamentul poate fi realizată pe mai multe segmente. Unul dintre acestea este expertizarea proiectelor de legi pe dimensiunea care se referă la drepturile omului. Colaborarea poate fi asigurată și prin organizarea unor evenimente comune pentru abordarea problemelor ce țin de nerespectarea drepturilor omului și identificarea soluțiilor la problemele sistematice din acest domeniu. Un pas important în consolidarea imaginii

instituției ca garant al apărării drepturilor omului este prezentarea periodică a situației drepturilor omului/drepturilor copilului în ședințe plenare ale Parlamentului, organizarea unor audieri publice împreună cu comisia parlamentară drepturile omului și relații interetnice.

Relația OAP cu Guvernul este una specială și solicită metode de comunicare aparte. Pe de o parte, instituția este creată și finanțată de stat, iar, pe de altă parte, aceasta trebuie să fie independentă de autorități și să le monitorizeze activitatea pe dimensiunea respectării drepturilor omului. În acest sens, este important ca în cadrul acestei cooperări, OAP să se poziționeze ca o instituție independentă care activează în interesul cetățenilor și care, prin recomandările pe care le face, consultă autoritățile în vederea îndeplinirii misiunii de asigurare a drepturilor și libertăților omului.

Pentru ca mandatul OAP și Avocaților Poporului să fie cunoscut de autorități, sunt necesare sesiuni de informare organizate și desfășurate de funcționarii instituției pentru diferite categorii de funcționari publici.

Avocații Poporului vor avea o relație de colaborare cu Executivul pe durata întregului mandat, dialogul urmând să fie susținut în mod constant.

Totodată, se impune prezentarea poziției Avocatului Poporului/Avocatului Poporului pentru drepturile copilului asupra proiectelor de acte normative/legislative examinate de Guvern/Parlament și care se referă la domeniul drepturilor omului sau ar putea afecta respectarea drepturilor omului. La fel, este necesară și implicarea/participarea funcționarilor OAP în diferite grupuri de lucru create de autoritățile publice centrale cu rol de elaborare a politicilor publice în domeniul drepturilor omului.

14.1 Obiective ale comunicării cu APC/APL

- Asigurarea susținerii pentru inițiativele lansate de OAP prin dezvoltarea și menținerea parteneriatelor cu autoritățile publice centrale, autoritățile publice locale, prin participarea la activitățile organizate de APC / APL în domeniul drepturilor omului/drepturilor copilului;
- Schimbarea paradigmei de comunicare în relațiile cu APC și APL, astfel încât aceasta să promoveze ideea că OAP este instituția care ajută autoritățile să fie mai eficiente în domeniul drepturilor omului;
- Menținerea dialogului permanent cu instituțiile statului pe marginea problemelor sistemice/cauzelor strategice identificate de OAP, promovarea soluțiilor la problemele sistemice, cu impact colectiv asupra respectării drepturilor omului și drepturilor copilului.

14.2 Instrumente de comunicare cu APC/APL

Activități de formare în domeniul drepturilor omului pentru angajații autorităților publice. La aceste instruirii funcționarii OAP vor participa în calitate de formatori.

În scopul instruirii funcționarilor publici și angajaților publici, OAP își va orienta eforturile spre: pregătirea în continuare a formatorilor (fortificarea capacităților celor existenți) în domeniul drepturilor omului, prin familiarizarea cu metode de predare pentru adulți; elaborarea modulelor de instruire privind drepturile omului pentru diferite categorii;

Materiale informative (pliante, broșuri) despre mandatul și rolul AP, APDC, OAP, despre diferite aspecte legate de respectarea drepturilor omului vor elaborate și distribuite pentru diferite categorii de angajați publici.

Întruniri bilaterale – pentru examinarea sesizărilor și recomandărilor propuse, dar și pentru consultarea și examinarea unor probleme sistemice.

Menționarea practicilor pozitive de colaborare cu anumite autorități – Avocații Poporului și OAP vor menționa public experiențele pozitive de colaborare cu autoritățile publice pentru încurajarea eforturilor autorităților publice.

Prezentarea în cadrul unei ședințe publice a Parlamentului, cu participarea presei, a raportului anual constituie un moment important în interacțiunea Avocaților Poporului cu aleșii poporului și un instrument informativ la fel de important de promovare a culturii respectului față de drepturile omului.

Audieri parlamentare – Avocații Poporului împreună cu Comisia parlamentară din domeniu vor organiza periodic audieri pe problema respectării drepturilor omului, a unor fenomene grave de încălcare a drepturilor omului.

Luări de cuvânt în plenum Legislativului – în cazurile unor probleme grave de sistem ce țin de domeniul drepturilor omului se recomandă ca Avocații Poporului să uzeze de posibilitatea oferită prin lege de a lua cuvântul la ședințele Parlamentului, pentru a atrage atenția factorilor de răspundere față de o problemă acută din domeniul drepturilor omului care afectează mai multe persoane și a cărei rezolvare nu poate fi amânată. Mai ales dacă autoritățile nu au reacționat la recomandările anterioare ale Avocatului Poporului legate de acest subiect.

Dezbateri publice - valorificarea oportunității de lansare de către Avocații Poporului a unor dezbateri publice privitor la unele proiecte de lege de rezonanță, decizii ale Guvernului care se referă la subiecte sensibile legate de respectarea drepturilor omului, cu invitarea la acestea a reprezentanților APC ar fi foarte utilă inclusiv pentru consolidarea cooperării cu autoritățile publice.

Bază de date – se recomandă reactualizarea periodică a bazei de date ale APL și APC.

15.COMUNICAREA CU ORGANIZAȚIILE INTERNAȚIONALE

Organizațiile internaționale monitorizează intens respectarea de către autoritățile din Republica Moldova a prevederilor convențiilor și protocoalelor la care țara noastră este parte. Din grupul factorilor interesați fac parte organizațiile internaționale care activează în domeniul drepturilor omului și monitorizează situația respectivă în R. Moldova, dar și organizațiile internaționale la care OAP este membru. Astfel, organizațiile internaționale sunt un partener strategic în procesul de comunicare. Sporirea gradului de cunoaștere de către angajați a limbii engleze ar contribui la implicarea mai largă a acestora în reprezentarea la nivel internațional. Totodată, se recomandă organizarea unor instruirii privind mecanismele internaționale de protecție a drepturilor omului pentru funcționarii instituției. Acestea sunt necesare pentru a valorifica posibilităților pe care le oferă organizațiile internaționale la care OAP este parte și a mecanismelor ONU și ale CoE.

15.1 Obiective ale comunicării cu organizațiile internaționale:

- Parteneriate durabile cu instituții similare și organizații internaționale din domeniul drepturilor omului; Identificarea unor parteneriate noi în acest domeniu, inclusiv pentru lansarea unor inițiative în domeniul drepturilor omului;
- Implicarea activă a funcționarilor OAP în activitățile organizațiilor internaționale de profil, cu luări de cuvânt, exercitarea unor atribuții în cadrul structurilor acestora.
- Promovarea semnării și/sau ratificării convențiilor la care Republica Moldova nu este parte sau a protocoalelor adiționale la acestea.
- Identificarea unor noi posibilități de finanțare pentru proiecte de sensibilizare/informare în domeniul drepturilor omului.

15.2 Instrumente de comunicare cu organizațiile internaționale

Consultarea structurilor ONU, ale CoE sau solicitarea de avize pe marginea unor documente pentru soluționarea unor probleme din domeniul drepturilor omului. Asemenea cazuri concrete de soluționare a problemelor de nerespectare a drepturilor omului ar putea avea un efect benefic nu doar asupra capacității OAP de a face față

unor situații dificile din domeniul drepturilor omului, dar îi va consolida imaginea unui INDO activ și care valorifică toate oportunitățile pentru repunerea în drepturi a persoanelor.

Parteneriate cu instituții similare – consolidarea cooperării cu instituțiile similare din alte state, sau valorificarea celor existente, o implicare mai activă, în particular în activitatea ENNHRI, GANHRI, ENOC, prin participarea la discuții în cadrul evenimentelor, la inițiativele lansate de acestea;

Conferințe internaționale – oferă posibilități pentru informare din primă sursă privitor la situația drepturilor omului din Republica Moldova. Avocații Poporului și OAP vor continua organizarea periodică a conferințelor internaționale cu participarea experților organizațiilor internaționale, ombudsmanilor din alte state pentru a studia experiența instituțiilor similare din alte țări și a posibilităților de îmbunătățire a activității.

Întrunirile bilaterale – oferă posibilitatea de a prezenta situația privind drepturile omului în Republica Moldova, dar și de a stabili contacte directe cu factori decizionali din cadrul unor instituții și organizații internaționale.

Mese rotunde – pentru prezentarea și discutarea unor reglementări noi în experiența internațională în domeniul drepturilor omului (recomandări ale Comitetului de Miniștri al CoE, hotărâri ale CEDO, rapoarte ale raportorilor speciale ONU etc)

Rapoartele anuale elaborate de OAP sunt o resursă importantă de informații despre situația drepturilor omului. Se recomandă continuarea elaborării unor rezumate în engleză și transmiterea acestora partenerilor internaționali.

Rapoarte de alternativă ale OAP – elaborarea și transmiterea lor la mecanisme și instrumente ONU și CoE este foarte importantă pentru informarea acestora despre opinia INDO privind evoluțiile din sfera drepturilor omului în țara noastră, dar și pentru recepționarea de la acestea a informațiilor de ultimă oră din domeniu și transmiterea de recomandări către autorități.

Pentru asigurarea vizibilității instituției pe plan extern este importantă asigurarea participării reprezentanților OAP la ședințele de examinare a rapoartelor de țară ale Republicii Moldova.

Participări la evenimentele organizate de către partenerii internaționali sunt necesare pentru a fi la curent cu schimbările în materie de norme și standarde internaționale în domeniul drepturilor omului, preluarea practicilor pozitive și schimbul de informații privind activitatea OAP. În același timp este importantă sporirea eficienței/rendamentului participării AP și membrilor echipei OAP la evenimentele organizate de către partenerii externi, prin implicarea activă a acestora în lucrările forumurilor internaționale, prin prezentarea situației drepturilor omului în Republica Moldova.

Baza de date cu date de contact ale organizațiilor internaționale din care OAP face parte, a structurilor CoE și ale ONU cu care colaborează instituția, transmiterea permanentă către acestea a informațiilor despre activitățile, inițiativele mai importante ale OAP.

Pagina web a OAP – poate fi o sursă de informații pentru partenerii externi despre activitățile și inițiativele Avocaților Poporului. În acest scop este necesară actualizarea permanentă a versiunii engleze a site-ului.

Comunicate de presă, buletine informative despre situația drepturilor omului (cu text în limba engleză) vor fi transmise către organizațiile de specialitate al cărui membru este OAP și către organizațiile internaționale partenere ale OAP.

16.REGULI GENERALE PENTRU PRODUSELE DE COMUNICARE ELABORATE ÎN CADRUL ACTIVITĂȚILOR DE COMUNICARE

16.1 Materialele video

- Materialele video realizate pentru a fi difuzate de diferite posturi TV vor fi ajustate pentru a fi plasate și pe rețele de socializare.
- Materialele video pentru FB ar trebui să aibă maxim 120 de secunde, iar pentru Instagram de cel mult 60 de secunde.
- Materialele video programate pentru difuzare pe rețelele sociale vor avea subtitrare în limba română. În limita bugetului disponibil, unele materiale video pot fi subtitrate în limba rusă și engleză.
- Pe fiecare cadru de video va fi aplicată doar o propoziție scurtă.
- Pentru subtitre va fi utilizat fontul alb.
- La finalul fiecărui material video, dar și pe fiecare cadru (după caz) vor fi incluse elementele vizuale ale OAP – logo.

16.2 Rețelele sociale

- Postările cele mai importante vor fi fixate în topul paginii, acolo unde pot fi văzute în mod prioritar de către utilizatori;

- Date relevante din rapoartele OAP vor fi prezentate prin intermediul unor infografice, bannere electronice, aceste produse urmând să fie utilizate pentru distribuire pe rețelele sociale.
- Pentru zilele de sâmbătă și duminică (în caz de necesitate) vor fi planificate postări din timp, iar un responsabil va monitoriza comentariile și mesajele.
- Textele postărilor pe FB vor fi de maximum 3-4 propoziții cu un conținut comprimat. Acestea vor fi însoțite de fotografii, video, infografice, bannere sau alte tipuri de produse.

17. MESAJE DE COMUNICARE

Mesajele publice ale OAP vor scoate în evidență misiunea importantă care îi revine instituției Avocaților Poporului în domeniul drepturilor omului și măsurile întreprinse pentru atingerea obiectivelor stabilite, de îmbunătățire a respectării drepturilor omului în Republica Moldova. Toate mesajele vor fi redactate într-un limbaj cât mai accesibil pentru publicul larg.

18. COMUNICAREA DE CRIZĂ

Crizele de comunicare apar în momente în care sunt cel mai puțin așteptate și solicită o reacție promptă și adecvată din partea instituției. Astfel de situații se pot referi la:

- Publicarea informațiilor incorecte despre activitatea instituției și răspândirea rapidă a acestor informații în presă și pe rețelele sociale;
- Atacuri publice împotriva AP, APDC sau asupra instituției; Erorile dovedite în activitatea AP, APDC, OAP.
- Alte situații cu conotație negativă care implică riscuri reputaționale.

Obiectivele comunicării de criză:

- De a informa prompt opinia publică despre acțiunile întreprinse de instituție;
- De a corecta și rectifica informațiile inexacte/false apărute în spațiul public;
- De a explica circumstanțele unor acțiuni/fapte;
- De a păstra sau restabili încrederea publicului în instituție.

În astfel de situații este esențial să fie pregătită, într-un interval de timp cât mai redus posibil, o reacție oficială din partea instituției. Totodată, este important să fie asigurat accesul jurnaliștilor la informațiile solicitate de aceștia, astfel ca să fie prevenite speculațiile și interpretările. O persoană din cadrul DPDOC va gestiona cererile din partea reprezentanților mass-media. De asemenea, este oportună înființarea unei celule de criză din care ar putea face față responsabilul de comunicare, șefi de direcție responsabili de domeniul care a constituit subiectul crizei, alți funcționari ai instituției.

Textul reacției oficiale a instituției trebuie să ofere răspunsuri la principalele întrebări generate de criză. Acesta trebuie transmis concomitent unui număr cât mai mare de instituții de presă, iar ulterior să fie plasat pe site și pe rețelele de socializare. În perioada imediat următoare, membrii celulei de criză trebuie să fie pregătiți să gestioneze potențialele întrebări de clarificare/concretizare din partea mass-media.

După consumarea situației de criză va fi elaborată o analiză în care vor fi descrise lecțiile învățate, resursele utilizate și potențialele instrumente pentru evitarea acestor crize pe viitor.

19. MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA IMPLEMENTĂRII STRATEGIEI DE COMUNICARE

Pentru implementarea prezentei strategii, responsabilii din cadrul direcției de profil vor conlucra cu celelalte direcții și cu reprezentanțele teritoriale ale OAP.

În procesul de implementare a prezentei strategii se va efectua monitorizarea continuă a realizării obiectivelor și a rezultatelor obținute. Implementarea obiectivelor prezentei Strategii va fi asigurată și prin respectarea prevederilor Planului de comunicare, document care va fi elaborat și aprobat anual. Totodată, raportul anual al OAP cu privire la progresele înregistrate va fi un element important de evaluare a rezultatelor în domeniul comunicării.

	Obiectiv strategic	Indicatori cantitativi	Indicatori calitativi
1.	Informarea publicului larg, bărbați și femei, în special a celor din grupurile vulnerabile, despre drepturile lor și modalitățile de revendicare a acestor	* Număr de comunicate de presă difuzate; * Număr de emisiuni radio și TV cu participarea reprezentanților OAP; *Număr de	*Accesibilitatea mesajelor transmise către publicul- țintă. *Scăderea numărului de adresări pe probleme ce

	drepturi	<p>știri/articole/reportaje despre drepturile omului, drepturile copilului și prevenirea torturii, difuzate de mass-media cu implicarea AP, APDC și direcțiilor de profil din cadrul OAP;</p> <p>*Număr de materiale informative elaborate de echipa OAP (pliante, broșuri, postere informative pentru diferite categorii sociale, cu accent pe cele vulnerabile), inclusiv în limbile minorităților naționale;</p> <p>*Numărul de materiale video în domeniul drepturilor omului elaborate și difuzate la TV și pe rețelele de socializare;</p> <p>*Număr de campanii/activități de informare privind drepturile omului și drepturile copilului desfășurate;</p> <p>*Număr de persoane din grupurile social-vulnerabile informate despre drepturile lor;</p> <p>*Scădere a numărului de adresări pe probleme ce nu țin de competența OAP..</p>	<p>nu țin de competența ombudsmanului.</p> <p>*Majorarea numărului de adresări din partea grupurilor țintă;</p>
2.	Consolidarea imaginii OAP ca instituție națională în domeniul drepturilor omului, ca actor public independent, transparent și consecvent, fapt care	<p>*Numărul instruirilor în domeniul comunicării (inclusiv pentru fortificarea capacităților de comunicare în limbi străine) adresate funcționarilor din cadrul instituției;</p> <p>*Număr de conferințe</p>	<p>Majoritatea inițiativelor lansate de OAP sunt susținute de autorități;</p> <p>OAP este perceput ca una dintre instituțiile de bază în domeniul</p>

	<p>va contribui la sporirea credibilității și prestigiului public al instituției, inclusiv în rândul autorităților publice centrale și locale, organizațiilor societății civile, partenerilor străini etc</p>	<p>internaționale, mese rotunde, întâlniri bilaterale – organizate, participări cu intervenții la evenimentele desfășurate de către partenerii internaționali;</p> <p>*Staff-ul OAP și Avocații Poporului sunt informați în permanență despre inițiativele și proiectele de ultimă oră ale partenerilor internaționali, iar partenerii externi sunt constant informați despre activitatea Avocaților Poporului și a OAP;</p> <p>*Număr de evenimente organizate cu participarea reprezentanților APC și APL sau organizate în colaborare cu acestea;</p> <p>*Număr de materiale informative editate și de instruire organizate pentru demnitari și funcționari publici;</p> <p>*Număr persoane informate/instruite din grupurile profesionale conform specificului activității/grupului-țintă;</p> <p>*Număr de activități comune organizate în colaborare cu sectorul a asociativ (inclusiv ONG-urile din stânga Nistrului);</p> <p>*Număr de întruniri/evenimente cu participarea APL/AC și</p>	<p>drepturilor omului din Republica Moldova.</p> <p>Opinia Avocaților Poporului este luată în calcul de autorități la adoptarea celor mai importante acte/decizii care vizează drepturile omului.</p>
--	---	---	---

		<p>Avocaților Poporului, funcționarilor OAP;</p> <p>*Bază de date ale partenerilor externi creată și reactualizată în permanență.</p>	
3.	<p>Crearea unui cadru conceptual pentru procesul de comunicare al OAP, prin dezvoltarea capacităților instituționale de comunicare și reorientarea politicii de comunicare a instituției:</p>	<p>*Număr de comunicate de presă și istorii de succes, produse video, infografice și bannere informative elaborate și difuzate;</p> <p>*Număr de postări despre activitățile și inițiativele OAP pe rețelele de socializare;</p> <p>*Număr de participanți la evenimentele/acțiunile realizate de OAP;</p> <p>*Număr de produse mediatice cu referire la activitățile și inițiativele OAP (articole, știri, comunicate, emisiuni radio și TV etc.);</p> <p>*Număr de materiale informative elaborate (pliante, broșuri, postere informative pentru diferite categorii sociale, cu accent pe cele vulnerabile);</p> <p>*Număr de instruirii în domeniul comunicării pentru funcționarii OAP și pentru Avocații Poporului și numărul de persoane care au participat la aceste instruirii;</p> <p>*Număr de activități la nivel local, desfășurate cu participarea AP și funcționarilor OAP;</p> <p>*Număr acțiuni de</p>	<p>Gradul de informare despre drepturile omului și mecanismele lor de protecție sporit, conform rezultatelor sondajelor de opinie, studiilor de percepție;</p> <p>Număr mai mare de adresări la OAP care să țină de competența instituției;</p> <p>Pagina web a instituției îmbunătățită, creștere a numărului de vizualizări și de apelări la Avocatul Poporului prin intermediul acestei platforme.</p>

		informare/instruire organizate de către reprezentanțe.	
--	--	---	--