



avocatul
poporului
OMBUDSMAN

STRATEGIA DE COMUNICARE A OFICIULUI AVOCATULUI POPORULUI

APROBAT:
Avocatul Poporului
Ceslav PANICO

STRATEGIA DE COMUNICARE A OFICIULUI AVOCATULUI POPORULUI 2023-2026



Strategia de comunicare/promovare a Oficiului Avocatului Poporului pentru anii 2023 – 2026, este o activitate realizată în baza Proiectului: „Consolidarea capacităților Oficiului Avocatului Poporului în protecția și promovarea drepturilor refugiaților și altor persoane”, finanțat de Agenția ONU pentru Refugiați.

CUPRINS

Cuprins	2
Introducere	3
Informații de context despre OAP	4
Prioritățile strategice ale OAP	5
Analiza procesului actual de comunicare publică a OAP	6
Evaluarea canalelor și instrumentelor de comunicare	7
Analiza SWOT	9
Abordarea VMOSA	12
Principii de comunicare	14
Definirea publicului țintă	15
Mesajele cheie pentru Oficiul Avocatului Poporului	19
Instrumente și tehnici de comunicare recomandate	21

INTRODUCERE

Pentru a dezvolta această strategie, s-au realizat interviuri cu angajații OAP, care au furnizat o perspectivă internă asupra modului în care instituția comunică în prezent și cum poate fi îmbunătățită. De asemenea, s-a efectuat o analiză a documentelor de politici ale OAP, a site-ului instituției și a conturilor OAP de pe rețelele de socializare, pentru a evalua modul în care se transmite informația către publicul extern. De asemenea, s-a luat în considerare prezența OAP în mass-media și în spațiul public, pentru a identifica punctele tari și slabe ale comunicării externe.

Strategia de comunicare rezultată din aceste analize cuprinde recomandări concrete pentru îmbunătățirea comunicării externe și interne a OAP. Aceste recomandări se referă la diverse aspecte, precum claritatea mesajelor transmise către public, modalitățile de interacțiune cu mass-media și utilizarea eficientă a rețelelor de socializare. De asemenea, strategia acordă o atenție deosebită transparenței și deschiderii în comunicare, înțelese ca elemente esențiale în construirea încrederii publicului față de instituție.

Este important de menționat că Strategia de Comunicare a OAP este un document-cadru, care poate suporta ajustări sau modificări pe parcurs, în funcție de progresele înregistrate. Odată cu implementarea strategiei, vor fi elaborate planuri anuale de acțiuni în domeniul comunicării, care vor detalia obiectivele specifice, măsurile concrete și termenele de realizare.

Prin abordarea strategică a comunicării, Oficiul Avocatului Poporului își propune să devină mai accesibil și mai apropiat de cetățeni, asigurându-se că informațiile relevante ajung la publicul larg și că preocupările și nevoile acestuia sunt înțelese și abordate corespunzător. Implementarea acestei strategii va contribui la consolidarea încrederii și legitimității OAP, consolidând astfel rolul său esențial în promovarea și protecția drepturilor și libertăților fundamentale ale omului.

INFORMAȚII DE CONTEXT DESPRE OAP

Oficiul Avocatului Poporului este o autoritate publică autonomă și independentă, care funcționează independent față de orice altă autoritate publică sau persoană fizică sau juridică. Acesta este format din Avocatul Poporului și adjuncții săi, Avocatul Poporului pentru drepturile copilului, Secretarul general și personalul instituției.

Oficiul Avocatului Poporului are ca ghiduri principale Constituția Republicii Moldova, Legea nr. 52 privind Avocatul Poporului (Ombudsmanul), Legea nr. 164 privind Regulamentul de organizare și funcționare a Oficiului Avocatului Poporului, documentele de politici în domeniul drepturilor omului, Principiile de la Paris și Principiile de la Veneția, precum și tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte în domeniul drepturilor omului.

Oficiul Avocatului Poporului are patru reprezentanțe teritoriale situate în municipiile Bălți, Cahul, Comrat și în satul Varnița, r-l Anenii Noi. Această instituție are responsabilitatea de a proteja și promova drepturile omului în toate aspectele vieții.

Oficiul Avocatului Poporului prioritizază soluționarea anumitor probleme pe termen lung pentru a putea realiza o analiză mai profundă și alocarea resurselor necesare. Își propune să atingă schimbări durabile în domeniul drepturilor omului prin atribuțiile sale de prevenire, protecție și promovare. Acesta se concentrează pe 11 priorități strategice până în anul 2030, iar planurile și rapoartele anuale includ aceste priorități. Cu toate acestea, instituția rămâne capabilă să răspundă prompt la problemele și provocările urgente în domeniul drepturilor omului.

PRIORITĂȚILE STRATEGICE ALE OAP

Priorități	Perioada
Prioritatea 1. Toate persoanele au acces la servicii de sănătate de calitate și sigure	2023-2026
Prioritatea 2. Sistemul educațional asigură oportunități egale, promovează coeziunea socială și drepturile omului	2023-2026
Prioritatea 3. Fiecare persoană care intră în contact cu sistemul de justiție beneficiază de acces efectiv la justiție și de un proces echitabil	2023-2026
Prioritatea 4. Persoanele în situații de risc și vulnerabilitate beneficiază de protecție, asistență socială, servicii sociale comunitare	2023-2026
Prioritatea 5. Oamenii se bucură de un mediu ambiant mai sănătos și mai durabil	2027-2030
Prioritatea 6. Serviciile digitale și inteligența artificială respectă și facilitează realizarea drepturilor omului	2027-2030
Prioritatea 7. Femeile și bărbații beneficiază de acces egal la muncă și tratament echitabil la locul de muncă	2027-2030
Prioritatea 8. Dreptul la libertate și siguranța persoanei este asigurat; tortura și relele tratamente sunt eradicate	2023-2026, 2027-2030

Prioritatea 9. Toți copiii se bucură de drepturile protejate de Convenția ONU cu privire la Drepturile Copilului	2023-2026, 2027-2030
Prioritatea 10. Eforturile de dezvoltare socială și economică a țării sunt ancorate ferm în standardele și principiile drepturilor omului	2023-2026, 2027-2030
Prioritatea 11. OAP operează la un nivel mai înalt ca organizație profesională efektivă, eficientă, bine guvernată	2023-2026, 2027-2030

ANALIZA PROCESULUI ACTUAL DE COMUNICARE PUBLICĂ A OAP

Activitatea de comunicare a OAP se realizează prin intermediul Direcției promovarea drepturilor omului și comunicare, specializată pe comunicarea externă. 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.

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.

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.

EVALUAREA CANALELOR ȘI INSTRUMENTELOR DE COMUNICARE

Oficiul Avocatului Poporului implementează o gamă de strategii de comunicare pentru a angaja diferitele audiențe țintă: cetățenii, instituții guvernamentale, organizațiile societății civile, mass-media, parteneri internaționali, donatori și publicul larg. Strategiile cuprind atât canale online, cât și offline, având ca obiectiv asigurarea diseminării largi a informațiilor și îmbunătățirea accesibilității.

Oficiul Avocatului Poporului utilizează o varietate de canale și instrumente de comunicare pentru a angaja audiențele țintă:

a) **Website-ul:** Website-ul oficial servește ca platformă cuprinzătoare pentru diseminarea informațiilor, oferind actualizări privind activitățile, publicațiile și detaliile de contact pentru raportarea cazurilor.

b) **Rețelele sociale:** Utilizarea Facebook-ului, pentru a împărtăși știri, istorii de succes, conținut educațional și interacționarea cu publicul prin comentarii și mesaje.

c) **Comunicate de presă** pentru mass-media: Diseminarea periodică de comunicate de presă către organizațiile media, organizarea de conferințe de presă și facilitarea interviurilor pentru a asigura o acoperire precisă a activităților biroului.

d) **Evenimente publice:** Desfășurarea de campanii publice, ateliere și programe educaționale pentru a promova conștientizarea în privința drepturilor omului și implicarea civică la nivel comunitar.

e) **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.

f) **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;

g) **Întâlniri și interacțiuni cu instituțiile statului, factorilor de decizie, societatea civilă și organizațiile internaționale** – au loc prin audiențe programate, participare la evenimente naționale și internaționale, grupuri de lucru și consultări publice;

h) **Materiale informative** – cărți, broșuri, flyere, pliante, postere (unele tipărite și în limbile minorităților naționale) etc;

i) **Instruiri tematice** despre drepturile omului pentru diferite grupuri de beneficiari – copii, adulți, angajați ai diferitor instituții de stat etc.

j) **Buletinul informativ** al OAP, care va permite transmiterea informațiilor importante și actualizate către destinatari (instituțiile statului, parteneri și organizații internaționale) într-un mod organizat și eficient,;

k) **Propuneri de modificare a legislației în vigoare** sub aspect de respectare a drepturilor omului, drepturilor copilului, prevenirea torturii etc. care prin identificarea lacunelor sau incoerențe în legislație care ar putea duce la încălcări ale drepturilor omului sau la probleme în relația dintre cetățeni și instituțiile publice, acesta contribuie la îmbunătățirea cadrului legal în beneficiul omului.

l) **Reacții, opinii și sesizări din oficiu referitor la anumite situații, cazuri, documente publice** etc. care contribuie la un dialog deschis și democratic în societate și are un impact semnificativ asupra modului în care sunt luate deciziile și gestionate problemele.

ANALIZA SWOT

Analiza SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats - Puncte forte, Puncte slabe, Oportunități, Amenințări) este o metodă de evaluare care își propune să identifice elementele interne și externe care pot influența în mod semnificativ strategia de comunicare a Oficiului Avocatului Poporului.

În acest capitol, se va prezenta analiză SWOT detaliată pentru strategia de comunicare a Oficiului Avocatului Poporului. Se vor explora resursele interne, cum ar fi competențele și expertiza echipei de comunicare, se va evalua mediul extern, inclusiv contextul social, politic și economic, pentru a identifica oportunitățile pe care le oferă și amenințările cu care se confruntă.

Puncte tari	Puncte slabe
* Conștientizarea de către instituție a importanței comunicării	* Număr insuficient de angajați în direcția responsabilă de comunicare raportat la numărul direct de activități
* Impact social puternic prin mandatul pe care îl dețin OAP și Avocații Poporului	* Comunicarea cu publicul larg trebuie să aibă un caracter interactiv, ceea ce ar permite aprecierea nivelului de informare, atitudinii față de activitatea instituției, percepțiilor și așteptărilor publicului
* Prezența constantă în mass-media a comunicatelor de presă difuzate de instituție	* Comunicarea nu reflectă în totalitate complexitatea activităților realizate de OAP
* Transparența în comunicarea instituției	* Unele reprezentanțe teritoriale ale OAP au activitate de comunicare redusă
* Existența unei pagini web accesibilă pentru publicul larg și pentru beneficiari	* Instituția nu valorifică pe deplin potențialul presei regionale și locale pentru promovarea activității OAP și drepturilor omului
* Existența capacităților instituționale de comunicare	* OAP nu dispune de un plan de comunicare în situațiile de criză
* Disponibilitatea partenerilor de dezvoltare de a susține activitățile de comunicare organizate și desfășurate de instituție	* Capacități reduse de comunicare a unor funcționari ai OAP care interacționează direct cu publicul larg
* Existența Liniei fierbinți: Telefonul copilului - 08001116.	* 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 Moldova la foruri internaționale

	* OAP are capacități reduse de atragere de fonduri de la donatorii internaționali pentru realizarea obiectivelor din activitatea instituției, inclusiv a obiectivelor de comunicare
	*Răspunsurile la cereri nu sunt formulate de fiecare dată pe înțelesul petiționarilor, unele documente fiind formalizate.
	* Unii beneficiari nu cunosc domeniile de competență ale OAP
	* Nu toate APL și serviciile desconcentrate ale AP sunt informate despre mandatul OAP și cel al Avocaților Poporului.
Oportunități	Amenințări
*Strategia de comunicare elaborată și aprobată	*Atitudinea autorităților, care tind să politizeze inițiativele lansate de structurile independente
* Gestionarea eficientă și în timp oportun a mesajelor de comunicare transmise de instituție	*Abordările tendențioase și lipsa de interes față de inițiativele lansate de OAP din partea unor instituții massmedia
* Atenție sporită a instituțiilor europene față de respectarea drepturilor omului în Republica Moldova	*Realizările sau inițiativele lansate de OAP pot fi atribuite altor instituții sau forțe politice
* Atenție sporită a societății, a instituțiilor massmedia și a societății civile față de drepturile omului în Republica Moldova	*Diminuarea încrederii din partea beneficiarilor în cazul nerealizării în termen a anumitor inițiative lansate de instituție
* Sporirea vizibilității și încrederii în instituție prin valorificarea noilor instrumente de comunicare	*Reducerea credibilității instituției ca urmare a lipsei de consecvență în abordarea unor probleme
* 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)	*Ignorarea recomandărilor Avocaților Poporului de către autorități.
* 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	

<p>* Fortificarea comunicării cu sectorul asociativ și a parteneriatelor în domeniul promovării și apărării drepturilor și libertăților omului/drepturilor copiilor.</p>	
<p>* 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>	
<p>* 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</p>	
<p>* Valorificarea pe deplin a oportunităților de colaborare cu partenerii internaționali (apelarea la instrumente ONU sau CoE pentru remediarea unor probleme din domeniul drepturilor omului)</p>	

ABORDAREA VMOSA

adică Viziune, Misiune, Obiective, Strategie și Plan de Acțiune.

Abordarea VMOSA este un model de planificare strategică care va oferi un cadru logic și structurat pentru dezvoltarea și implementarea planurilor strategice de comunicare, asigurând alinierea între viziunea și misiunea organizației, obiectivele stabilite, strategiile adoptate și acțiunile concrete.

Acronimul VMOSA reprezintă următoarele componente:

1. **V - Viziune:** Aceasta implică stabilirea unei viziuni clare și inspiraționale a viitorului dorit al organizației sau proiectului. Viziunea trebuie să fie concretă, motivațională și să ofere o direcție clară către care să se îndrepte eforturile.
 2. **M - Misiune:** Misiunea reprezintă scopul fundamental al organizației sau proiectului. Ea definește modul în care organizația își propune să-și atingă viziunea și să-și îndeplinească obiectivele. Misiunea trebuie să fie concisă, specifică și să evidențieze valorile și principiile organizației.
 3. **O - Obiective:** Obiectivele sunt declarațiile clare și măsurabile ale rezultatelor pe care organizația intenționează să le atingă pentru a-și îndeplini misiunea și a se apropia de viziunea dorită.
 4. **S - Strategii:** Strategiile reprezintă abordările și direcțiile generale pe care instituția le va urma pentru a atinge obiectivele sale.
 5. **A - Acțiuni:** Acțiunile sunt planurile specifice și detaliile operaționale pentru implementarea strategiilor. Acestea implică etapele concrete, responsabilitățile, resursele necesare și termenele limită pentru punerea în aplicare a strategiilor și obiectivelor.
- **Viziune:** Oficiul Avocatului Poporului este o instituție transparentă și accesibilă. Comunicarea instituției are drept scop consolidarea încrederea oamenilor în rolul și eficiența OAP în protejarea și promovarea drepturilor și libertăților fundamentale ale populației.
 - **Misiune:** Strategia de comunicare a OAP constă în facilitarea unui dialog transparent, deschis și eficient între oameni, autorități și instituția Avocatului Poporului. Scopul acestei strategii este de a asigura că societatea este conștientă de rolul și responsabilitățile Avocatului Poporului și că are acces la informațiile și resursele necesare pentru a beneficia de protecția și asistența oferită de instituție.

- **Obiectivele** de comunicare ale OAP:
 1. Creșterea gradului de conștientizare a oamenilor cu privire la rolul și responsabilitățile Oficiului Avocatului Poporului în protejarea drepturilor și libertăților fundamentale.
 2. Consolidarea încrederii cetățenilor în eficiența și transparența Oficiului Avocatului Poporului.

- **Strategii:**
 1. Dezvoltarea și implementarea unui plan de acțiuni care să includă canale multiple de comunicare (site web, rețele sociale, conferințe de presă, evenimente etc.) pentru a asigura o acoperire largă și accesibilă cetățenilor.
 2. Colaborarea cu mass-media și organizații neguvernamentale pentru a amplifica mesajele și informațiile transmise și a ajunge la un public mai larg.

- **Acțiuni:**
 1. Implementarea planului de comunicare detaliat.
 2. Organizarea conferințelor de presă regulate pentru a transmite informații actualizate despre activitățile și rezultatele Oficiului Avocatului Poporului.
 3. Menținerea paginii web actualizată și ușor de navigat, care să ofere informații relevante despre Oficiul Avocatului Poporului și să faciliteze comunicarea cu cetățenii.
 4. Crearea și promovarea materialelor de comunicare vizuale - clare, concise și ușor de înțeles, adaptate nevoilor și preferințelor publicului țintă.

Scopul strategiei de comunicare a OAP este de a aduce o schimbare pozitivă în performanța instituției și mai multă vizibilitate pentru aceasta. Acest lucru va fi realizat prin definirea în planurile de acțiune a orarelor de activități și proiecte care vor produce rezultatele tangibile. Pentru a crea planurile de acțiune și a ne asigura că acestea sunt aliniate la obiectivele OAP, viziunile, misiunile, obiectivele și strategiile vor fi definite. În procesul de comunicare se va ține cont de câteva reguli generale de comunicare.

PRINCIPII DE COMUNICARE

În cadrul comunicării Oficiului Avocatului Poporului (OAP), vor fi respectate următoarele principii de comunicare, fundamentale pentru asigurarea transparenței, eficienței și echității în interacțiunea cu publicul:

- **Independență:** OAP va fi perceput ca o instituție complet independentă din punct de vedere organizațional, funcțional, operațional și financiar. Această independență este esențială pentru menținerea integrității instituției și pentru asigurarea încrederii publicului.
- **Flexibilitate și transparență:** Comunicarea OAP va fi caracterizată prin maximă transparență, fiind deschisă în privința informațiilor oferite. Ea va fi, de asemenea, flexibilă și capabilă să răspundă tuturor preocupărilor grupurilor-țintă, furnizând informații obiective, corecte și cuprinzătoare despre activitatea instituției și mandatul Avocaților Poporului.
- **Accesibilitate:** Comunicarea verbală, scrisă și electronică a OAP va fi formulată într-un limbaj clar și explicit, ușor de înțeles de către public. Informațiile vor fi actualizate în mod constant și vor fi puse la dispoziția cât mai multor persoane, inclusiv celor cu dizabilități și din comunitățile de limbă minoritară.
- **Actualitate:** Informațiile furnizate de OAP vor fi relevante și de actualitate, comunicate la momentul potrivit pentru a satisface necesitățile de informare ale grupurilor-țintă.
- **Inițiativă:** Comunicarea OAP va fi una activă, care va iniția propriile campanii de comunicare, axate pe atingerea obiectivelor organizaționale ale instituției, indiferent de agenda mediatică, politică sau publică impusă din exterior.
- **Consecvență:** Comunicarea OAP va urmări în mod consecvent modul în care autoritățile își îndeplinesc misiunea în rezolvarea unor probleme sistemice și va mediatiza cazurile grave de încălcare a drepturilor omului până la asigurarea finalizării acestora. Această consecvență în mesaje va contribui la eficientizarea comunicării.
- **Coerența mesajelor:** Se va impune o coordonare internă, în colaborare cu responsabilul de comunicare, pentru a asigura coerența tuturor aspectelor de comunicare și a mesajelor

emise de angajații instituției. Respectarea acestui principiu va contribui la transmiterea unor mesaje clare și consistente publicului.

- **Imparțialitate:** Comunicarea OAP va fi imparțială și independentă din punct de vedere politic, financiar și funcțional, asigurând astfel că informațiile oferite sunt obiective și echitabile.
- **Eficiență:** OAP va utiliza resursele umane și financiare într-un mod cât mai eficient, pentru a obține un impact cât mai mare în comunicarea sa.
- **Egalitate:** În cadrul comunicării, OAP va promova egalitatea de gen și va dezvolta 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, pentru a asigura coerența și claritatea informațiilor oferite.

Realizarea obiectivelor de comunicare propuse în prezenta strategie este condiționată de abordarea proactivă și respectarea principiilor enunțate mai sus. Astfel, OAP va promova prompt inițiativele și reacțiile majore, într-un limbaj accesibil, evitând riscul ca acestea să fie atribuite altor instituții. Comunicarea se va direcționa către temele de interes pentru jurnaliști, opinia publică și grupurile-țintă ale strategiei de comunicare. O abordare activă a comunicării cu mass-media va asigura răspunsuri prompte la solicitări și anticiparea interesului acestora pentru anumite subiecte.

Aceste principii și abordări pro-active vor asigura că comunicarea OAP va fi eficientă, transparentă și relevantă, sprijinind misiunea instituției de protejare a drepturilor și intereselor oamenilor.

DEFINIREA PUBLICULUI ȚINTĂ

a) **Persoanele cu drepturi încălcate (beneficiari), cu accent pe grupurile vulnerabile** (copii/tineri, persoane în etate, persoane cu dizabilități, LGBTQ, persoane refugiate, minoritățile lingvistice, persoane fără adăpost, fete/femei supuse violenței domestice etc.): Audiența principală a Oficiului Avocatului Poporului, care cuprinde persoane din medii diverse care caută asistență și protecție în fața încălcărilor drepturilor omului sau abuzurilor.

b) **Angajați din instituțiile statului:** Incluzând Parlamentul, Guvernul, ministere, agenții și autorități locale și centrale, cu care Oficiul Avocatului Poporului colaborează pentru a îmbunătăți nivelul respectării drepturilor și libertăților fundamentale ale oamenilor.

c) **Organizații ale societății civile:** Această categorie include societatea civilă din domeniul drepturilor omului și drepturilor. În ceea ce privește treptata de colaborare cu societatea civilă din stânga Nistrului, aceasta reprezintă un proces important și necesar pentru asigurarea că drepturile omului și ale copilului sunt respectate în întreaga regiune a Republicii Moldova. Iar colaborarea și parteneriatul cu aceste organizații, se poate asigura că nici o persoană nu este uitată sau ignorată, indiferent de regiunea în care se află.

d) **Jurnaliști și formatori de opinie:** Stabilind și menținând relații pozitive cu organizațiile media pentru a asigura acoperirea exactă și la timp a activităților și inițiativelor OAP, AP și APDC.

e) **Parteneri internaționale în domeniul drepturilor omului** - structuri ONU, ale CoE, OSCE și cele de profil (IOI, EOI, GANHRI, ENNHRI, AOMF, ENOC), alte Instituții Naționale pentru Drepturile Omului omoloage.

Priorități	Audiențe primare	Schimbarea de comportament necesară
Prioritatea 1. Toate persoanele au acces la servicii de sănătate de calitate și sigure	Comunitatea medicală (doctori, studenți la medicină, asistenți, manageri de spitale)	Abordare sistematică a malpraxisului, implementarea codului deontologic, reducerea corupției
Prioritatea 2. Sistemul educațional asigură oportunități egale, promovează coeziunea socială și drepturile omului	Învățători și profesori, managementul instituțiilor de învățământ Elevi, studenți și părinții lor	Abordare activă a promovării coeziunii, proceduri respectate în gestionarea cazurilor de hărțuire, discriminare și violență în cadrul instituțiilor de învățământ. Grad de informare crescut în rândul elevilor, studenților și părinților privind drepturile și modurile de apărare a acestora.
Prioritatea 3. Fiecare persoană care intră în contact cu sistemul de justiție beneficiază de acces efectiv la justiție și de un proces echitabil	Manageri și angajați ai sistemului justiției, inclusiv judecători, procurori, polițiști, avocați.	Punerea în aplicarea cadrului normativ cu toată responsabilitate și fără nici-o discriminare. Toleranța zero la acte de corupere.

<p>Prioritatea 4. Persoanele în situații de risc și vulnerabilitate beneficiază de protecție, asistență socială, servicii sociale comunitare</p>	<p>Manageri și angajați ai sistemului de protecție socială, funcționari din APL, funcționari responsabili de cetățenii aflați în regiunea transnistreană, societate civilă din domeniu</p>	<p>Aplicarea criteriilor obiective la identificarea persoanelor care au nevoie de servicii individualizate de asistență socială, reducerea corupției și discriminării</p>
<p>Prioritatea 5. Oamenii se bucură de un mediu ambiant mai sănătos și mai durabil</p>	<p>Manageri și angajați din sistemul protecției mediului, inclusiv Agenția de Mediu, poliție locală, Societate civilă, voluntari și activiști de mediu</p>	<p>Atitudine mai responsabilă față de sarcina de a identifica și documenta încălcările cadrului legislativ. Creșterea gradului de implicare a oamenilor în campanii de protecție a mediului, activizarea lucrului cu voluntarii</p>
<p>Prioritatea 6. Serviciile digitale și inteligența artificială respectă și facilitează realizarea drepturilor omului</p>	<p>Management și angajați din domeniul protecției datelor și sistemelor informaționale, SIS, STICS, direcția crime cibernetice a Poliției, industria IT și comunitatea de experți din domeniu</p>	<p>Grad de informare mai mare privind riscurile încălcării DO în domeniul serviciilor difitale și IA; Abordarea activă a instituțiilor de stat de asigurare a datelor cu caracter personal din perspectiva drepturilor omului, fără riscul scurgerii datelor.</p>
<p>Prioritatea 7. Femeile și bărbații beneficiază de acces egal la muncă și tratament echitabil la locul de muncă</p>	<p>Management și angajați din Inspekția Muncii, management din companiile private, marii angajatori din sistemul public, liderii sindicali. Mass media internațională și locală Consiliul Egalității ONG-uri, Organizațiile Internaționale</p>	<p>O percepție față de acest domeniu drept mai important Adoptarea unor instrumente mai eficiente de intervenții inopinate în situațiile de încălcare a drepturilor muncii Au o motivație puternică să oprească încălcările și discriminarea la locul de muncă</p>
<p>Prioritatea 8. Dreptul la libertate și siguranța persoanei este asigurat; tortura și relele tratamente sunt eradicate</p>	<p>Managementul și angajații sistemului penitenciar și judecătoresc, poliției, procuraturii, componentei sistemului medical, alte organe</p>	<p>Intoleranța față de abuzuri, alte rele tratamente față de persoane.</p>
<p>Prioritatea 9. Toți copiii se bucură de drepturile protejate de Convenția ONU cu privire la Drepturile Copilului</p>	<p>Managementul și angajații organului tutelar, sistemului educației, justiției, protecției sociale și de sănătate și APL</p>	<p>Atitudine negativă față de mușamalizarea cazurilor de abuz, comportament asumat reponsabil în cazuri de abuz.</p>

<p>Prioritatea 10. Eforturile de dezvoltare socială și economică a țării sunt ancorate ferm în standardele și principiile drepturilor omului</p>	<p>Managerii și angajații instituțiilor de stat cu impact pe afaceri și investiții, patronate, sindicate și decidenții politici.</p> <p>Comunitatea și organizațiile de business,</p> <p>Consumatorii.</p>	<p>Țin cont de grupurile vulnerabile, includ în programe și strategii măsuri clare de diminuare a inegalității</p> <p>Consideră inacceptabilă cedarea drepturilor în schimbul investițiilor</p> <p>Cunosc și aplică principiile directoare privind afacerile ale ONU</p> <p>Cunosc și aplică metodele de a-și</p>
<p>Prioritatea 11. OAP operează la un nivel mai înalt ca organizație profesională efectivă, eficientă, bine guvernată</p>	<p>Audiențe interne (angajații OAP), audiențe laterale (stakeholderi, parteneri, organizații donatoare)</p>	

MESAJELE CHEIE PENTRU OFICIUL AVOCATULUI POPORULUI

Strategia de comunicare a OAP conține un set de mesaje instituționale clare și concise pentru a facilita transmiterea eficientă a informațiilor, creșterea conștientizării și încrederii publicului și evitarea confuziei și interpretărilor greșite.

1. Oficiul Avocatului Poporului ajută instituțiile statului să fie eficiente în protejarea drepturilor omului și intervine activ atunci când practicile instituțiilor de stat duc la privarea de drepturi fundamentale.

Propunere de disclaimer, de utilizat în toate documentele emise de OAP:

Oficiul Avocatului Poporului are grijă ca instituțiile statului să adopte proceduri, practici și reglementări ce duc la repunerea în drepturi și la prevenirea încălcării drepturilor omului. Pentru a atinge aceste obiective OAP primește petiții, face analize, recomandări și intervenții în justiție pentru a facilita transformarea instituțiilor statului. Anual, Oficiul Avocatului Poporului prezintă în Parlament un raport care evaluează starea țării în ceea ce ține respectarea drepturilor fundamentale.

2. Oficiul Avocatului Poporului se angajează să protejeze și să promoveze drepturile omului din Moldova, asigurându-se că fiecare individ este tratat cu demnitate și respect.

Cum să fie comunicat și promovat: Mesajele de mai sus ar trebui să fie comunicate prin intermediul tuturor canalelor de comunicare ale oficiului, inclusiv pe site-ul oficial, rețelele sociale, comunicate de presă și în cadrul evenimentelor publice relevante. Istoriile de succes, studii de caz și exemple concrete ar trebui utilizate pentru a ilustra modul în care oficiul acționează în favoarea cetățenilor și pentru a evidenția impactul pozitiv al muncii lor.

Mesajele cheie pot fi adaptate și comunicate în mod specific către fiecare grup țintă în parte în următoarea manieră:

Angajați ale instituțiilor statului:

1. Mesaj: Oficiul Avocatului Poporului reprezintă un mecanism eficient pentru instituțiile guvernamentale, având ca scop protejarea drepturilor cetățenilor și asigurarea transparenței și responsabilității. Este un organ de monitorizare a eficienței cu care instituțiile statului respectă și protejează drepturile omului.

Cum să fie comunicat:

- Organizarea întâlnirilor și consultărilor cu reprezentanții instituțiilor guvernamentale pentru prezentarea acțiunilor întreprinse de ei în scopul îmbunătățirii situației drepturilor omului în țară.
- Comunicarea de studii de caz relevante și rezultate ale investigațiilor care demonstrează modul în care colaborarea cu Oficiul Avocatului Poporului aduce îmbunătățiri în protejarea și promovarea drepturilor omului.
- Furnizarea de rapoarte și recomandări specifice pentru instituțiile guvernamentale în problemele legate de drepturile omului și transparență.
- Buletinul informativ a OAP.

Organizații ale societății civile:

2. Mesaj: Oficiul Avocatului Poporului colaborează cu organizațiile neguvernamentale în vederea promovării și protejării drepturilor omului, lucrând împreună pentru a identifica și aborda problemele, în scopul îmbunătățirii situației drepturilor omului în Moldova.

Cum să fie comunicat:

- Participarea la întâlniri și evenimente organizate de către ONG-uri în scopul colaborării și schimbului de idei pentru promovarea și protejarea drepturilor omului.
- Colaborarea în proiecte și campanii comune (inclusiv campanii de comunicare) pentru a aborda probleme specifice legate de drepturile omului.
- Furnizarea de informații și resurse relevante pentru ONG-uri, cum ar fi ghiduri și materiale educative privind drepturile omului.

Jurnaliști și formatori de opinie

Mesaj: Oficiul Avocatului Poporului este o sursă credibilă de informații și expertiză în problemele legate de drepturile omului.

Cum să fie comunicat:

- Lansarea de comunicate de presă periodice pentru a informa mass-media despre investigații, rezultate, evenimente și declarații oficiale.
- Organizarea de conferințe de presă și interviuri pentru a oferi explicații și clarificări cu privire la problemele curente legate de drepturile omului sau cazuri concrete.
- Menținerea unei relații proactive și deschise cu jurnaliștii și formatorii de opinie prin intermediul comunicării constante și răspuns prompt la solicitările lor.

Persoane cu drepturi încălcate (beneficiari):

Mesaj: Oficiul Avocatului Poporului este aici pentru a proteja drepturile și interesele tuturor persoanelor din Moldova, încurajându-i să participe activ la promovarea drepturilor lor.

Cum să fie comunicat:

- Utilizarea canalelor de social media pentru a furniza informații relevante, știri și sfaturi privind drepturile omului într-un format accesibil și ușor de înțeles.
- Lansarea de campanii de conștientizare și educație publică pentru a promova înțelegerea drepturilor omului și importanța raportării încălcărilor.
- Implicarea voluntarilor și ONG-urilor partenere în campanii de informare door-to-door.

Pentru fiecare grup țintă, este esențial să se utilizeze canalele de comunicare adecvate și să se adapteze tonul și limbajul comunicării pentru a se potrivi cu așteptările și interesele specifice ale fiecărui public.

INSTRUMENTE ȘI TEHNICI DE COMUNICARE RECOMANDATE

Bazat pe evaluarea realizată, se propun următoarele recomandări pentru a contribui la îmbunătățirea comunicării publice a Oficiului Avocatului Poporului. Având în vedere că misiunea Avocatului Poporului este de a proteja drepturile oamenilor, această strategie se va concentra pe transparență, accesibilitate și participare activă.

1. Transparență și Open Data: Instituția Avocatului Poporului trebuie să comunice activitățile sale și rezultatele obținute printr-un canal de comunicare deschis, cum ar fi pagina web existentă a instituției. Acest site ar trebui să ofere rapoarte anuale, comunicate de presă, rezultate ale investigațiilor și altor acțiuni luate.

Sub acest aspect, Avocatul Poporului ar trebui să promoveze principiul transparenței prin dezvăluirea proactivă a informațiilor relevante și prin răspunsul la solicitările de informații făcute de public.

- Website actualizat și interactiv: Crearea unui site web modern, ușor de navigat și optimizat pentru dispozitive mobile. Acesta ar trebui să includă informații actualizate despre activitățile Avocatului Poporului, inclusiv decizii, rapoarte anuale, recomandări, și cazuri notabile. De asemenea, site-ul ar trebui să ofere posibilitatea de a depune cereri online sau de a solicita intervenția Avocatului Poporului, Avocatul Poporului pentru drepturile copilului.
- Publicarea datelor în format deschis (Open Data): În spiritul transparenței și al open data, datele despre activitatea Avocatului Poporului și a Avocatului Poporului pentru drepturile copilului pot fi puse la dispoziția publicului într-un format accesibil și reutilizabil. Aceasta ar putea include statistici despre numărul și tipul de cazuri abordate, rezultatele anchetelor și timpul mediu de rezolvare a cazurilor.
- Rapoarte și studii: În plus față de rapoartele anuale, instituția ar trebui să publice regulat studii tematice sau speciale despre anumite probleme legate de drepturile omului în Republica Moldova. Acestea pot oferi un insight mai profund în muncă și problemele cu care se confruntă societatea.
- Comunicate de presă: Pentru fiecare acțiune majoră sau decizie luată de OAP, ar trebui emis un comunicat de presă. Acesta ar trebui să fie disponibil pe site-ul instituției și distribuit către media.
- Îmbunătățirea prezenței digitale: Investire în optimizarea website-ului, optimizarea motoarelor de căutare (SEO) și îmbunătățirea experienței utilizatorului pentru a crește vizibilitatea și accesibilitatea informațiilor.
- Arhiva de documente: Site-ul web ar trebui să includă o arhivă de documente unde publicul poate găsi decizii anterioare, recomandări, rapoarte și alte documente relevante.

Aceste măsuri vor crește nivelul de transparență al instituției OAP, îmbunătățind în același timp încrederea publicului în munca sa și facilitând o mai bună înțelegere a drepturilor omului în Republica Moldova.

2. Prezență activă în Social Media: Pentru a ajunge la o audiență mai largă și mai tânără, instituția ar trebui să aibă o prezență activă pe platformele de social media, cum ar fi Facebook, Twitter și Instagram. Acestea ar trebui să fie utilizate pentru a comunica noi inițiative, a solicita feedback și a răspunde la întrebări.

OAP trebuie să își crească vizibilitatea și accesibilitatea, ajungând la o varietate de grupuri demografice prin platformele online.

- Crearea de profile pe diverse platforme sociale: Avocatul Poporului și Avocatul Poporului pentru drepturile copilului ar trebui să aibă o prezență oficială pe diversele platforme de social media populare în Republica Moldova, cum ar fi Facebook, Twitter, Instagram și, dacă este relevant, LinkedIn. Fiecare profil de social media ar trebui să fie actualizat regulat cu conținut relevant.
- Conținut adaptat platformei: Conținutul postat pe fiecare platformă ar trebui să fie adaptat pentru a se potrivi cu audiența și cu stilul platformei. De exemplu, Instagram poate fi folosit pentru a posta infografice și fotografii de la evenimente, în timp ce Twitter poate fi folosit pentru a distribui știri rapide și actualizări.
- Interacțiunea cu audiența: Avocatul Poporului și Avocatul Poporului pentru drepturile copilului ar trebui să utilizeze platformele de social media nu doar pentru a transmite informații, dar și pentru a interacționa cu audiența. Acest lucru poate include răspunsul la comentarii și mesaje, precum și participarea la discuții relevante.
- Postări regulate: Pentru a menține angajamentul publicului și a păstra vizibilitatea, este important ca Avocatul Poporului și Avocatul Poporului pentru drepturile copilului să posteze conținut nou regulat.
- Promovarea evenimentelor și inițiativelor: Platformele de social media pot fi folosite pentru a promova evenimente viitoare și inițiative ale Avocatului Poporului și ale Avocatului Poporului pentru drepturile copilului, cum ar fi webinarii, seminarii, campanii de conștientizare etc.

- Monitorizarea mențiunilor: Prin utilizarea unor instrumente de monitorizare a social media, Avocatul Poporului și Avocatul Poporului pentru drepturile copilului poate urmări mențiunile despre instituție sau probleme relevante de drepturile omului, permițându-i să răspundă rapid la orice probleme care apar.
- Utilizarea social media în cazuri de urgență: În cazul unei crize sau a unei situații de urgență, Avocatul Poporului și Avocatul Poporului pentru drepturile copilului poate utiliza social media pentru a comunica informații vitale în timp real.
- În acest fel, Avocatul Poporului și Avocatul Poporului pentru drepturile copilului poate utiliza social media pentru a îmbunătăți comunicarea cu publicul, pentru a se angaja mai eficient cu cetățenii și pentru a-și promova activitatea și misiunea.

3. Comunicare bidirecțională: Instituția trebuie să promoveze o cultură de comunicare bidirecțională, solicitând feedback de la cetățeni și răspunzând la întrebările acestora. Aceasta poate fi realizată prin intermediul unui forum online sau a unui sistem de feedback prin e-mail.

Este esențial ca instituția OAP să cultive o comunicare bidirecțională cu cetățenii, pentru a înțelege mai bine nevoile lor și pentru a-și îmbunătăți serviciile.

- Canale de comunicare deschise: Instituția ar trebui să ofere mai multe canale prin care cetățenii pot comunica cu Avocatul Poporului și Avocatul Poporului pentru drepturile copilului. Acest lucru ar putea include un formular de contact pe site-ul instituției, o adresă de e-mail dedicată, numere de telefon și chiar o adresă de corespondență fizică. Toate aceste canale ar trebui să fie promovate în mod activ.
- Forumuri online sau platforme de discuții: Instituția poate dezvolta un forum online sau o platformă de discuții unde cetățenii pot posta întrebări, sugestii sau preocupări, și unde reprezentanții instituției pot răspunde în mod direct. Aceasta ar permite o comunicare mai deschisă și ar facilita participarea cetățenilor.
- Răspunsuri la solicitările publicului: Solicitățile oamenilor, indiferent dacă sunt făcute prin e-mail, telefon sau alte canale, ar trebui să primească răspunsuri prompte și utile. Instituția ar trebui să se angajeze să răspundă la toate solicitările într-un interval de timp specificat.
- Consultări publice: Avocatul Poporului și Avocatul Poporului pentru drepturile copilului ar putea organiza consultări publice pe diferite teme legate de drepturile omului. Aceste

consultări ar oferi ocazia pentru populație să își exprime opinii și preocupări și ar contribui la procesul decizional al instituției.

- **Feedback și evaluare:** Instituția ar trebui să solicite în mod activ feedback de la beneficiari și instituțiile parteneri despre serviciile sale și să implementeze un sistem prin care să evalueze satisfacția lor. Aceste informații cel mai ușor pot fi obținute prin intermediul chestionarelor online.
- **Webinarii și sesiuni de întrebări și răspunsuri:** Acestea oferă o oportunitate excelentă pentru comunicarea bidirecțională. Instituția poate organiza webinarii despre diverse teme relevante, oferind în același timp posibilitatea pentru participanți de a adresa întrebări în timp real.

4. Evenimente publice și întâlniri de interacțiune cu cetățenii: Organizarea de evenimente publice, cum ar fi seminarii sau dezbateri, pentru a discuta despre problemele curente și a aduna feedback de la oameni. În plus, instituția poate organiza întâlniri regulate cu reprezentanții societății civile, mediului academic, și organizațiilor non-guvernamentale.

Organizarea de evenimente publice și întâlniri de interacțiune poate ajuta OAP să se angajeze mai eficient cu publicul și să își crească vizibilitatea.

- **Seminarii și Conferințe:** OAP ar trebui să organizeze sau/și să participe la seminarii și conferințe pe teme relevante pentru domeniul drepturilor omului. Aceste evenimente pot fi folosite pentru a discuta problemele actuale, a prezenta cercetări și a aduna feedback de la participanți.
- **Ateliere:** Atelierele de lucru oferă o oportunitate excelentă pentru a educa publicul despre diferite aspecte ale drepturilor omului și ale muncii Avocatului Poporului și Avocatul Poporului pentru drepturile copilului. Acestea pot fi orientate către publicul larg sau către grupuri specifice, cum ar fi tinerii, persoanele în vârstă, minoritățile etc.
- **Întâlniri cu comunitățile locale:** OAP ar trebui să organizeze întâlniri regulate în diferite regiuni ale țării pentru a discuta direct cu cetățenii, a asculta preocupările lor și a le oferi informații despre drepturile lor.
- **Colaborare cu universitățile și școlile:** Organizarea de evenimente și discuții în instituțiile de învățământ poate ajuta la educarea generației tinere despre drepturile omului și despre rolul OAP.

- Participarea la evenimente organizate de părți terți: Participarea la evenimente relevante organizate de alte instituții sau organizații poate ajuta OAP să își extindă rețeaua și să ajungă la noi audiențe.

Prin organizarea și participarea la diverse evenimente, OAP poate interacționa direct cu cetățenii, poate îmbunătăți vizibilitatea instituției și poate promova înțelegerea și respectarea drepturilor omului în Republica Moldova.

5. Colaborări cu jurnaliștii și formatorii de opinie: Instituția trebuie să colaboreze cu organizațiile mass-media pentru a transmite mesajul său la un public mai larg. Acest lucru poate include interviuri cu Avocatul Poporului și Avocatul Poporului pentru drepturile copilului, articole și știri despre activitățile instituției.

OAP trebuie să colaboreze strâns cu mass-media pentru a maximiza vizibilitatea și transparența activităților sale. Aceasta ar trebui să implice dezvoltarea de parteneriate cu organizații media de încredere, la nivel local și național. Acest lucru poate include:

- Programarea de interviuri regulate cu Avocatul Poporului pentru a discuta despre activitățile recente și prioritățile instituționale.
- Crearea de comunicate de presă detaliate și bine documentate care să fie distribuite la momente cheie, cum ar fi lansarea unei noi investigații sau publicarea unui raport.
- Utilizarea de emisiuni TV și radio pentru a ajunge la publicul larg și a discuta subiecte de interes, inclusiv explicații ale drepturilor cetățenilor și modul în care instituția lucrează pentru a le proteja.
- Furnizarea de informații și resurse pentru jurnaliști care investighează probleme legate de drepturile omului sau care doresc să înțeleagă mai bine rolul și funcțiile Avocatului Poporului.

6. Campanii de comunicare strategică: Instituția trebuie să implementeze campanii active de comunicare strategică, orientate pe audiențe-țintă, stabilite în urma unor cercetări cantitative și calitative.

În aceste sens OAP poate aplica diferite niveluri de intervenții, cum ar fi:

- Campanii de informare

- Campanii de promovare a unor servicii sau produse
- Campanii de notorietate
- Campanii de sensibilizare
- Campanii de schimbare de atitudine
- Campanii de schimbare de comportament (behaviour change)

Campaniile trebuie să aibă setate următoarele aspecte:

- buget
- durata de implementare
- obiective măsurabile
- audiența țintă
- modalitatea de măsurare a impactului
- canale utilizate pentru atingerea audiențelor
- mesaje

7. Educație și creare de comunități: OAP trebuie să joace un rol activ în educarea publicului despre drepturile lor și despre modul în care acestea pot fi protejate. Activitățile de conștientizare pot fi diverse și ar trebui să fie adaptate pentru diferite audiențe. Acestea ar putea include:

- Organizarea de seminarii și ateliere pentru a instrui diferite grupuri despre drepturile lor specifice. Aceasta ar putea implica lucrul cu organizații non-profit, comunități de imigranți, grupuri de tineret sau alte comunități care ar putea avea nevoie de informații suplimentare.
- Crearea de materiale educaționale, cum ar fi broșuri, pliante și postere, care pot fi distribuite în locuri publice sau la evenimente specifice.

- Dezvoltarea de campanii de informare publică în colaborare cu mass-media și alte organizații civice pentru a informa publicul larg despre drepturile lor și despre rolul Avocatului Poporului în protejarea acestora.
- Implementarea de programe educaționale în școli și universități, pentru a educa tinerii despre drepturile omului și despre importanța respectării acestora într-o societate democratică.

8. Comunicare internă eficientă: Comunicarea internă este la fel de importantă ca cea externă. Instituția trebuie să asigure o comunicare fluidă și eficientă între diferitele sale departamente și personal. OAP trebuie să asigure că toate departamentele sunt informate și se simt implicate în luarea deciziilor. Asta ar putea implica:

- Organizarea de ședințe regulate la nivel de instituție pentru a discuta despre progrese, provocări și obiective.
- Crearea de canale de comunicare interne, cum ar fi un intranet, buletine informative interne sau platforme de mesagerie, pentru a îmbunătăți comunicarea și a încuraja schimbul de idei.
- Promovarea unei culturi de deschidere și feedback în cadrul organizației. Angajații trebuie încurajați să își exprime părerile și preocupările, iar conducerea trebuie să fie receptivă la acestea.
- Implementarea de traininguri de dezvoltare profesională care să ajute la îmbunătățirea competențelor de comunicare ale angajaților.
- Crearea unui concept de cultură organizațională prin colaborarea departamentelor de comunicare și de resurse umane, planificarea unor evenimente interne care să consolideze spiritul de echipă.

9. Răspuns rapid: OAP trebuie să răspundă rapid la orice încălcare a drepturilor omului sau la orice problemă care necesită atenția sa. O reacție rapidă și eficientă poate avea un impact semnificativ asupra rezolvării problemelor și poate ajuta la menținerea încrederii publicului în instituție. Aceasta ar putea implica:

- Dezvoltarea unui sistem intern de alertă rapidă care să asigure că informațiile despre încălcări grave ale drepturilor omului sunt imediat comunicate conducerii.
- Stabilirea de protocoale clare pentru răspuns în situații de criză. Acestea ar trebui să includă linii directe pentru comunicarea cu presa, cu alte organizații și cu publicul.
- Întărirea relațiilor cu alte organizații și instituții guvernamentale pentru a îmbunătăți capacitatea de reacție la situații de urgență care implică drepturile omului.

10. Monitorizare și evaluare: Instituirea unui sistem robust de monitorizare și evaluare pentru a evalua în mod continuu impactul strategiilor și activităților de comunicare, facilitând luarea de decizii bazate pe date și îmbunătățirea continuă. Pentru a măsura rezultatele și impactul comunicării și acțiunilor de promovare ale Oficiului Avocatului Poporului, pot fi utilizate diverse metode și instrumente:

- Analiza statistică a audienței. Prin colectarea și analiza datelor privind audiența și interacțiunile cu mesajele de comunicare, se pot obține informații valoroase despre gradul de vizibilitate și impact al comunicării:
- Monitorizarea prezenței online: Prin utilizarea unor instrumente de analiză web, cum ar fi Google Analytics sau platformele sociale, se poate monitoriza prezența online a Oficiului Avocatului Poporului. Aceasta include numărul de vizualizări ale paginilor web, durata medie de vizitare, rata de respingere și alte metrici relevante pentru a înțelege comportamentul utilizatorilor pe site-ul instituției.
- Monitorizarea interacțiunilor sociale: Prin monitorizarea interacțiunilor pe platformele sociale, cum ar fi Facebook, Twitter, Instagram sau LinkedIn, se pot obține date cu privire la numărul de like-uri, share-uri, comentarii și alte tipuri de angajament social generat de postările și conținutul Oficiului Avocatului Poporului. Aceste date pot oferi o perspectivă asupra nivelului de interes și implicare al audienței.
- Sondaje și studii de piață: Realizarea de sondaje și studii de piață poate furniza informații valoroase despre gradul de conștientizare și înțelegere a mesajelor comunicate de Oficiul Avocatului Poporului. Prin intermediul acestor instrumente, se pot evalua nivelul de recunoaștere a instituției, gradul de încredere în activitatea sa și percepțiile publicului cu privire la impactul comunicării.

Exemplu: se poate efectua un sondaj de conștientizare pentru a evalua cât de mulți oameni au auzit de Oficiul Avocatului Poporului și cât de bine înțeleg rolul și atribuțiile sale. De asemenea, se pot realiza sondaje periodice pentru a evalua schimbările în percepția și atitudinea publicului față de instituție în urma diferitelor campanii de comunicare.

- Analiza comparativă a datelor: Pentru a evalua eficacitatea comunicării și promovării, se pot efectua analize comparative între diferite perioade de timp, campanii sau tipuri de conținut. De exemplu, se poate compara numărul de vizualizări sau angajament social obținut în urma unei campanii specifice cu rezultatele obținute în alte perioade similare sau cu alte campanii. Această analiză comparativă poate ajuta la identificarea celor mai eficiente strategii și tactici de comunicare.

Analiza statistică a audienței oferă o perspectivă cuantificabilă asupra impactului comunicării și promovării și poate ghida deciziile viitoare privind strategiile de comunicare.

- Evaluarea conținutului și mesajelor: Prin utilizarea tehnicilor de analiză calitativă și cantitativă, se poate evalua eficacitatea mesajelor și a conținutului difuzat de către Oficiul Avocatului Poporului. Aceasta poate implica analiza tonului, limbajului, clarității și relevanței mesajelor în funcție de audiență și obiectivele stabilite.
- Tonul: Se analizează dacă mesajele comunicate sunt empate, rezervate, informaționale sau emoționale, în funcție de specificul publicului țintă și scopul comunicării. Se verifică dacă tonul este adecvat și corespunde valorilor și misiunii instituției.
- Limbajul: Se evaluează folosirea unui limbaj clar, accesibil și ușor de înțeles de către diversele categorii de public. Se verifică dacă se evită terminologia tehnică excesivă și se utilizează un limbaj adaptat la nivelul de cunoștințe și nevoile audienței.
- Claritatea: Se examinează dacă mesajele sunt concise, bine structurate și transmit informațiile cheie în mod eficient. Se verifică dacă se folosesc exemple, ilustrații sau alte mijloace de comunicare care facilitează înțelegerea și reținerea informațiilor.
- Relevanța: Se evaluează dacă conținutul comunicat este relevant și adaptat la nevoile și interesele publicului țintă. Se verifică dacă mesajele abordează problemele și preocupările reale ale copiilor și familiilor acestora și dacă oferă soluții sau informații utile.

- Monitorizarea presei și a mediului online: Prin monitorizarea presei și a mediului online, se pot identifica și evalua articolele, mențiunile sau comentariile legate de activitățile de comunicare ale Oficiului Avocatului Poporului. Acest lucru poate furniza informații cu privire la nivelul de acoperire mediatică, percepția publicului și sentimentele asociate cu mesajele comunicate.
- Studii de impact și feedback-ul publicului: Prin realizarea de studii de impact sau sondaje de opinie, se poate evalua modul în care mesajele de comunicare au influențat publicul și au generat schimbări de comportament sau percepții. De asemenea, feedback-ul direct de la public, primit prin intermediul canalelor de comunicare ale Oficiului Avocatului Poporului, poate oferi informații utile pentru măsurarea eficacității și impactului comunicării.
- Analiza rezultatelor obținute în soluționarea cazurilor: Oficiul Avocatului Poporului poate analiza rezultatele obținute în soluționarea cazurilor și poate evalua în ce măsură comunicarea și promovarea acțiunilor sale au avut un impact în rezolvarea problemelor semnalate de public. Aceasta poate implica evaluarea numărului de cazuri rezolvate, satisfacția beneficiarilor, îmbunătățirile legislative sau politice obținute etc.

Este important să se realizeze o combinație adecvată și adaptată de metode și instrumente, în funcție de obiectivele specifice ale Oficiului Avocatului Poporului și a publicului țintă.