



S.A. „ADMINISTRAȚIA NAȚIONALĂ A DRUMURILOR”

J.S.C. „NATIONAL ROAD ADMINISTRATION”

IDNO 1003600023559



Republica Moldova, Chișinău, str. Bucuriei 12 A, MD-2004 tel (+373) 22-740570, (+373) 22-740803, (+373) 22- 222280
http://www.andsa.md, e-mail: serviciu@andsa.md cancelaria@andsa.md

ORDIN

02 octombrie 2025
mun. Chișinău

Nr. 256

***Cu privire la aprobarea
Strategiei de comunicare pentru anii 2025 - 2028
în cadrul S.A. „Administrația Națională a Drumurilor”***

În conformitate cu prevederile art. 4 lit. f) și art. 10 alin. (1) lit. e) din Codul muncii al Republicii Moldova, precum și în temeiul art. 69 alin. (2) din Legea nr. 1134/1997 din 02.04.1997 privind societățile pe acțiuni, având în vedere necesitatea asigurării unei comunicări eficiente, transparente și integrate cu toate părțile interesate, în scopul informării publicului privind siguranța circulației și impactul investițiilor în infrastructura rutieră, astfel încât entitatea să fie percepută drept un promotor al dezvoltării durabile și un garant al gestionării responsabile a fondurilor publice,

ORDON:

1. Se aprobă Strategia de comunicare pentru anii 2025 – 2028 în cadrul S.A. „Administrația Națională a Drumurilor” conform anexei la prezentul ordin.
2. Se pune în sarcina Serviciului Informare și Comunicare cu Mass – Media implementarea și monitorizarea acțiunilor de comunicare prevăzute în strategie.
3. Se pune în sarcina Serviciului Tehnologia Informației și Comunicațiilor, publicarea prezentului ordin și anexa acestuia pe pagina oficială a Societății.
4. Se pune în sarcina Serviciului Managementul Documentelor aducerea la cunoștință și asigurarea procedurii de distribuire a prezentului ordin către toți salariații Societății prin intermediul sistemului electronic e-Cancelaria.
5. Prezentul ordin își produce efectele din data semnării.
6. Controlul executării prezentului ordin mi-l asum.

Director general interimar

Sergiu BEJAN

S.A. „ADMINISTRAȚIA
NAȚIONALĂ A DRUMURILOR”



STRATEGIA DE COMUNICARE

Pe drumul transparenței, fiecare **voce contează**
Drumarii dezvoltă țara și sunt **vocea schimbării.**



2025-2028

Aprobată
 prin Ordinul Directorului General Interimar
 S.A. „Administrația Națională a Drumurilor”
 nr. 256 din 02. 10. 2025

CUPRINS:

I.	CADRUL GENERAL ȘI SCOPUL STRATEGIEI.....	3
II.	OBIECTIVELE STRATEGIEI.....	4
	Comunicarea Internă.....	5
	Comunicarea Externă.....	6
III.	GESTIONAREA SITUAȚIILOR DE CRIZĂ.....	7
IV.	CANALE DE COMUNICARE.....	9
	Comunicatul de presă.....	11
	Grupurile - țintă și Mesajele – Cheie.....	12
V.	TRANSPARENȚĂ.....	14
	Proceduri de monitorizare și evaluare.....	15



I. CADRU GENERAL ȘI SCOPUL STRATEGIEI

Comunicarea Societății pe Acțiuni S.A. „Administrația Națională a Drumurilor” (în continuare AND), societate comercială de interes strategic național cu capital integral de stat – este aliniată obiectivelor și proiectelor derulate de entitate, având în vedere importanța majoră a informațiilor privind infrastructura rutieră în mass-media și în societatea civilă. O strategie de comunicare este fundamentală pentru a ne asigura că mesajele despre proiectele de infrastructură ajung la public într-un mod coerent, transparent și rapid.

Stabilirea fluxului de informații este prioritară pentru etapa de informare, din aceste considerente, comunicarea și informarea corectă a societății joacă un rol esențial în consolidarea imaginii și a încrederii cetățenilor în AND.

Misiunea S.A. „Administrația Națională a Drumurilor” este de a asigura desfășurarea unui trafic rutier fluent și sigur, contribuind în același timp la dezvoltarea țării prin implementarea de proiecte de infrastructură eficiente, care aduc beneficii directe cetățenilor. Societatea comercială de interes strategic național, realizează atribuțiile privind administrarea drumurilor naționale și a suprafețelor de teren, proprietate publică a statului, aferente acestora în condițiile contractelor de concesiune. Obiectivul final al AND este de a îmbunătăți condițiile de trai ale oamenilor prin dezvoltarea infrastructurii rutiere regionale, oferind drumuri de calitate, siguranță în trafic și confort.

Viziunea entității este de a menține un dialog deschis și transparent, având ca scop furnizarea de informații complete, exacte și actualizate privind întreținerea, reparația, reabilitarea, dezvoltarea, modernizarea și administrarea drumurilor publice naționale. În acest context, S.A. „Administrația Națională a Drumurilor” desfășoară activități de proiectare, construcție și exploatare a drumurilor publice naționale, inclusiv a autostrăzilor, și implementează programe de dezvoltare unitară a rețelei de drumuri publice, în conformitate cu strategia organului central de specialitate în domeniul infrastructurii rutiere, cu cerințele economiei naționale și cele de apărare.

Asigurarea transparenței facilitează accesul constant la toate informațiile de interes public, prin actualizarea lunară a stadiului proiectelor, a hărții interactive pe pagina oficială a entității, precum și promovarea prin social media a activităților desfășurate de AND.

Scopul principal al Strategiei este de a asigura o comunicare clară și transparentă, prin care cetățenii să fie informați cu privire la rolul și impactul investițiilor în infrastructura rutieră, astfel încât AND să fie percepută ca un promotor al dezvoltării durabile și un garant al gestionării responsabile a fondurilor publice. Întrucât activitatea AND se desfășoară într-o interacțiune constantă cu autoritățile publice centrale și autoritățile publice locale de nivelul I și II, mediul instituțional și academic, antreprenori și alți parteneri contractuali, Comisia Europeană și finanțatori externi, precum și într-un dialog continuu cu societatea civilă, syndicatele și utilizatorii de drumuri. Documentul strategic urmărește să asigure o comunicare eficientă și integrată cu toate părțile interesate.

Ținând cont de specificul mediului informațional modern, pe lângă metodele consacrate de comunicare, prezenta Strategie este adaptată abordărilor specifice mediului online. Activitatea de comunicare se desfășoară prin utilizarea unor platforme digitale și sociale relevante, care permit o



interacțiune directă și imediată cu publicul. Astfel, se urmărește îmbunătățirea accesibilității și transparenței informațiilor, facilitând feedbackul în timp real și consolidând implicarea cetățenilor în procesul de dezvoltare a infrastructurii rutiere.

Cadrul legal

Activitatea de comunicare a S.A. „Administrația Națională a Drumurilor” se desfășoară în baza legislației naționale și a reglementărilor interne, care stabilesc principiile transparenței, accesului la informație și responsabilității față de cetățeni. Principalele acte normative relevante sunt:

- Constituția Republicii Moldova;
- Legea nr. 1134/1997 privind societățile pe acțiuni;
- Legea nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional;
- Legea nr. 982/2000 privind accesul la informație;
- Legea presei nr. 243/1994;
- Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
- Hotărârea Guvernului nr. 728/2023 cu privire la site-urile web oficiale ale autorităților și instituțiilor publice și cerințele minime privind profilurile de socializare ale acestora;
- Hotărârea Guvernului nr. 188/2012 privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a autorităților administrative centrale;
- Codul audiovizualului al Republicii Moldova nr. 260 din 27.07.2006.

În baza cadrului legal enunțat, S.A. „Administrația Națională a Drumurilor” își asumă obligația de a asigura o comunicare transparentă, accesibilă și corectă, respectând principiile bunei guvernări și ale responsabilității față de societate.

II. OBIECTIVELE STRATEGIEI

Obiectivele Strategiei sunt definite pentru a asigura o comunicare eficientă și transparentă, care să sprijine dezvoltarea infrastructurii rutiere și să contribuie la îmbunătățirea relației cu cetățenii și alte părți interesate. Fiecare obiectiv reflectă angajamentul AND de a răspunde provocărilor curente și de a promova eficiența, siguranța, integritatea și sustenabilitatea în domeniul infrastructurii rutiere.

Documentul **strategic** prezintă situația actuală și construiește o imagine pentru viitor. Așadar, obiectivele generale ale Strategiei sunt:

- **creșterea vizibilității** atât în peisajul instituțiilor statului, cât și în rândul cetățenilor, printr-o comunicare clară și constantă a proiectelor și realizărilor în domeniul infrastructurii rutiere;
- **promovarea unei politici de imagine proactive** în relația cu mass-media și utilizatorii de drum;
- **informarea cetățenilor** cu privire la stadiul și impactul lucrărilor de infrastructură rutieră;
- **consolidarea capacităților interne de comunicare**, necesară unei activități eficiente;



- asigurarea unei reacții prompte și coerente la solicitările cetățenilor, ale mass-mediei sau în situații de criză, contribuind la menținerea încrederii și la combaterea dezinformării;
- promovarea integrității – toleranță „zero” la corupție.

Comunicarea Internă

Comunicarea internă este la fel de esențială ca și comunicarea instituțională sau externă. O bună comunicare între colaboratori nu doar că reduce riscul apariției sabotajului sau al pasivității, dar și creează un mediu de lucru favorabil. Acest tip de comunicare contribuie semnificativ la creșterea coeziunii echipei, asigurând că toți colaboratorii entității sunt aliniați la aceleași obiective și valori. Mai mult decât atât, o comunicare internă eficientă îmbunătățește imaginea și reputația în exterior, deoarece angajații devin ambasadori ai valorilor și realizărilor entității, promovând astfel o imagine pozitivă în rândul publicului și partenerilor externi.

În ceea ce privește comunicarea internă, entitatea stabilește un Plan de acțiuni propriu care constituie baza pentru toate activitățile de comunicare. Diseminarea informațiilor provenite de la direcțiile și serviciile de specialitate trebuie să fie precedată de o verificare riguroasă a termenilor și specificațiilor tehnice. Direcțiile de specialitate sunt obligate să respecte și să se conformeze prevederilor legislației în vigoare, inclusiv *Legea nr. 148/2023 privind accesul la informațiile de interes public*, *Legea nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional*, *Hotărârea Guvernului nr.728/2023 cu privire la site-urile web oficiale ale autorităților și instituțiilor publice și cerințele minime privind profilurile de socializare ale acestora*, *Hotărârea Guvernului privind aprobarea Programului național de integritate și anticorupție pentru anii 2024–2028*, *Planul de acțiuni pentru implementarea Programului național de integritate și anticorupție pentru anii 2024–2028*.

Obiectivele Comunicării Interne

- **1:** Asigurarea transparenței informaționale prin promovarea unei colaborări eficiente între direcții/servicii, precum și menținerea unui dialog deschis între conducere și angajați.
- **2:** Îmbunătățirea eficienței proceselor de muncă și optimizarea fluxurilor de comunicare interne, pentru a crește eficiența operațională și a reduce timpul de răspuns la solicitările interne.
- **3:** Alinierea comunicării interne conform principiului „o singură voce” pentru coerență și eficiență, asigurând că toți angajații înțeleg și aderă la valorile, obiectivele și perspectivele S.A. „Administrația Națională a Drumurilor”.
- **4:** Consolidarea imaginii instituționale și dezvoltarea reputației liderilor entității ca fiind model de leadership eficient, pentru a spori credibilitatea și sprijinul comunității.



Comunicarea Externă

În cadrul Strategiei S.A. „Administrația Națională a Drumurilor”, comunicarea externă are rolul de a transmite informații clare, coerente și relevante către publicul larg, mass-media, partenerii externi și alte părți interesate. Printr-o abordare strategică și bine coordonată, comunicarea externă facilitează transparența și încrederea în activitățile și proiectele AND. Scopul principal este de a construi și menține relații pozitive cu toți actorii externi, instituționali și politici, organe de presă, comunități locale etc. De asemenea, se urmărește promovarea realizărilor și inițiativelor entității, precum și răspunsul eficient la întrebările și preocupările publicului, contribuind astfel la atingerea obiectivelor instituționale și la dezvoltarea durabilă a infrastructurii rutiere.

Obiectivele Comunicării Externe

- **1:** Difuzarea informațiilor privind întreținerea infrastructurii rutiere, activități industriale, de cercetare, de proiectare, de construcții, de expertizare, de investigare a drumurilor naționale, de încercări de laborator, de învățământ, prestații pentru terți și altele asemenea, (este importantă transmiterea informațiilor desfășurării unui trafic în siguranță și confort, cu precădere pe timp de iarnă), precum și acelor referitoare la proiecte de reabilitare și construcție capitală a drumurilor publice naționale.
- **2:** Sporirea prezenței pe canalele de diseminare a informației despre proiectele implementate de AND, astfel încât un număr cât mai mare de oameni din zonele rurale să cunoască despre drumuri și beneficiile aduse comunității.
- **3:** Dezvoltarea și menținerea încrederii publicului și a partenerilor externi prin furnizarea de informații relevante și actualizate, precum și prin publicarea de materiale jurnalistice în reviste autohtone și internaționale, care vor contribui la consolidarea imaginii entității și vor demonstra angajamentul S.A. „Administrația Națională a Drumurilor”, față de transparență și responsabilitate.
- **4:** Colaborarea cu mediul academic, universitățile tehnice de profil pentru asigurarea resurselor umane cu pregătire tehnică de calitate în cadrul AND, precum și îmbunătățirea nivelului profesional.

Printr-o abordare integrată și strategică a ambelor forme de comunicare, S.A. „Administrația Națională a Drumurilor”, poate îmbunătăți reputația instituțională, crește eficiența operațională și asigura o colaborare eficientă cu toți partenerii externi și interni, creând o imagine de încredere și profesionalism.

Pentru asigurarea unei comunicări externe coerente, transparente și eficiente, Serviciul Informare și Comunicare cu Mass-Media va elabora, până la sfârșitul anului, și va propune spre aprobare o procedură internă privind comunicarea externă, în scopul uniformizării mesajelor instituționale și al asigurării unei imagini unitare a AND. Procedura va reglementa utilizarea rețelelor sociale, precizând că S.A. „Administrația Națională a Drumurilor” va opera doar o pagină



oficială, nefiind permise alte conturi sau pagini în numele entității. Se vor stabili tipurile de conținut care pot fi publicate și modalitățile oficiale de răspuns la comentarii negative, critici sau denigrări.

Totodată, procedura va stabili coordonarea mesajelor cu Serviciul Informare și Comunicare cu Mass-Media în cazul participării la emisiuni radio și TV, precum și recomandări de conduită pentru gestionarea situațiilor dificile. Implementarea acestei proceduri va contribui la consolidarea imaginii AND, la uniformizarea mesajelor transmise și la creșterea încrederii publicului și a partenerilor externi.

III. GESTIONAREA SITUAȚIILOR DE CRIZĂ

Situațiile de criză sunt evenimente neprevăzute și de mare impact care pun în pericol funcționarea normală și integritatea operațională a unei entități, afectând totodată siguranța, eficiența și reputația acesteia. Aceste situații pot include, dar nu se limitează la, accidente majore de trafic, dezastre naturale, defecțiuni majore ale infrastructurii, probleme de integritate sau scandaluri publice.

Gestionarea eficientă a crizelor este esențială pentru minimizarea impactului negativ și menținerea încrederii publicului. O abordare proactivă și bine pregătită permite răspunsul prompt și eficient la incidentele neprevăzute, protejând interesul public și asigurând o comunicare transparentă. Prin dezvoltarea unor procese clare și implementarea unui plan de răspuns coordonat, S.A. „Administrația Națională a Drumurilor”, urmărește minimizarea impactului crizelor și restabilirea rapidă a imaginii, demonstrând astfel angajamentul său față de responsabilitatea instituțională.

Procesul de gestionare a crizelor este complex și implică luarea deciziilor în cadrul entității cu implicarea factorilor de decizie și a responsabililor de proiect, analizând și evaluând riscurile pentru a gestiona eficient situațiile în timp real. În acest context, AND depune eforturi semnificative în faza de prevenire și pregătire a crizelor (pre-criză). Prevenirea presupune evaluarea și analiza informațiilor pentru a identifica semnalele de avertizare. Acest proces include monitorizarea zilnică a rețelelor de socializare și a spațiului mediatic, cu clasificarea știrilor „distorsionate”. Astfel, săptămânal elaborăm **Revista Presei**, un document coordonat de conducere, care sintetizează principalele știri și informații relevante despre entitate.

În situațiile în care o criză se manifestă, **Comisia instituită prin Ordinul nr. 232 din 08.09.2025 cu privire la instituirea comisiei pentru prevenire și intervenție în situațiile de urgență pe drumurile publice naționale**, va respecta două reguli fundamentale:

1. **Prezența** - va asigura o informare continuă și transparentă atât internă, cât și externă, pentru a menține încrederea publicului și a părților interesate. Comunicarea va fi clară, rapidă și precisă, evitându-se speculațiile și informațiile incomplete.
2. **Răspunde direct de unde a început criza** – dacă criza a fost semnalată pe rețelele de socializare, răspunsul instituției trebuie să fie comunicat tot pe rețelele de socializare. Utilizarea acelorași platforme asigură probabilitatea ca publicul să vadă ambele versiuni.



În faza de post-criză este responsabilitatea Comisiei și a Serviciului Informare și Comunicare cu Mass-Media de a analiza și evalua situația în detaliu pentru a identifica punctele forte și slabe în răspunsul oferit și pentru a elabora recomandări în optimizarea gestionării crizelor viitoare.

Pentru a gestiona eficient o situație de criză, conducerea AND va colabora strâns cu specialiști de încredere, recunoscuți de publicul larg, care vor susține planul autorităților de rezolvare a problemei. Pentru a preveni apariția declarațiilor contradictorii, Șefa Serviciului Informare și Comunicare cu Mass-Media va menține un contact permanent cu echipa de gestionare a crizei, asigurând astfel o comunicare unitară și coerentă pe parcursul întregului proces.

Având în vedere că Șefa Serviciului Informare și Comunicare cu Mass-Media se subordonează direct directorului general al S.A. „Administrația Națională a Drumurilor”, declarațiile în cadrul public, reprezintă punctul de vedere oficial al AND. De aici decurge un aspect deosebit de important: orice greșeală voluntară sau involuntară, a persoanei responsabile de comunicare în relația cu mass-media, poate deveni oricând publică, cu potențial de prejudiciere a imaginii AND.

Șefa Serviciului Informare și Comunicare cu Mass-Media în situația de criză, va acționa după cum urmează:

Pasul nr. 1: Va da asigurări jurnaliștilor că urmează să fie prezentate, în cel mai scurt timp, informații și un punct de vedere oficial, cu privire la evenimentul petrecut.

Pasul nr. 2: Va depune, la nivelul AND, toate diligențele necesare pentru a se informa cât mai repede și complet în legătură cu toate aspectele privind evenimentul care s-a produs și care decurg din întrebările adresate de jurnaliști pentru a putea formula un răspuns oficial, în limitele de publicitate a procedurilor efectuate sau care urmează a fi puse în aplicare de societate.

Pasul nr. 3: Va analiza toate informațiile primite și va redacta un document care va acoperi punctual, pe cât posibil, solicitările presei.

Pasul nr. 4: În urma consultării cu conducerea AND și în baza instrucțiunilor primite de aceasta, Șefa Serviciului Informare și Comunicare cu Mass-Media va informa asupra modalității de transmitere către presă și, implicit, către opinia publică a punctului de vedere oficial al S.A. „Administrația Națională a Drumurilor” prin:

- comunicat de presă, postat pe pagina oficială a AND și transmis concomitent prin email jurnaliștilor acreditați, dar și celor care au solicitat informații;
- comunicare telefonică, intervenție audio-video a directorului general AND/ șefa Serviciului Informare și Comunicare cu Mass-Media în cazul în care acesta nu se află la serviciu (având în vedere momentul producerii evenimentului: weekend, sărbători legale sau în cursul nopții, respectiv în afara orelor de program).

În această ordine de idei, Șefa Serviciului Informare și Comunicare cu Mass-Media va evita, categoric, adoptarea în fața reprezentanților mass-media a unor atitudini de negare, eludare sau



denaturare a dimensiunii și consecințelor unui eveniment identificat ca situație de criză. Nu se va recurge niciodată la refuzul de a oferi informații („no comment”) sau la confruntări polemice.

Persoana responsabilă de informarea și comunicarea cu mass-media trebuie să aibă în vedere că destinatarul final al informațiilor nu este presa, ci opinia publică. Percepția oamenilor asupra S.A. „Administrația Națională a Drumurilor” și, implicit, încrederea în administrarea drumurilor naționale sunt influențate, într-o măsură foarte mare, de știrile apărute în mass-media.

Din acest motiv, în relația cu mass-media, Șefa Serviciului Informare și Comunicare cu Mass-Media trebuie să dea dovadă de transparență, rapiditate, disponibilitate, adaptabilitate, inițiativă, capacitate de anticipare și tratament nediscriminatoriu față de toate instituțiile de presă. De asemenea, persoana responsabilă va respecta profilul și bunele practici definite în Manualul responsabilului de comunicare al S.A. „Administrația Națională a Drumurilor”, astfel încât toate acțiunile și declarațiile să fie în concordanță cu standardele și bunele practici stabilite intern.

IV. CANALE DE COMUNICARE

Canalele de punere în aplicare a Strategiei de comunicare sunt mijloace de transmitere a mesajelor către publicul țintă.

Modalitățile de comunicare aplicate și implementate de către AND sunt următoarele:

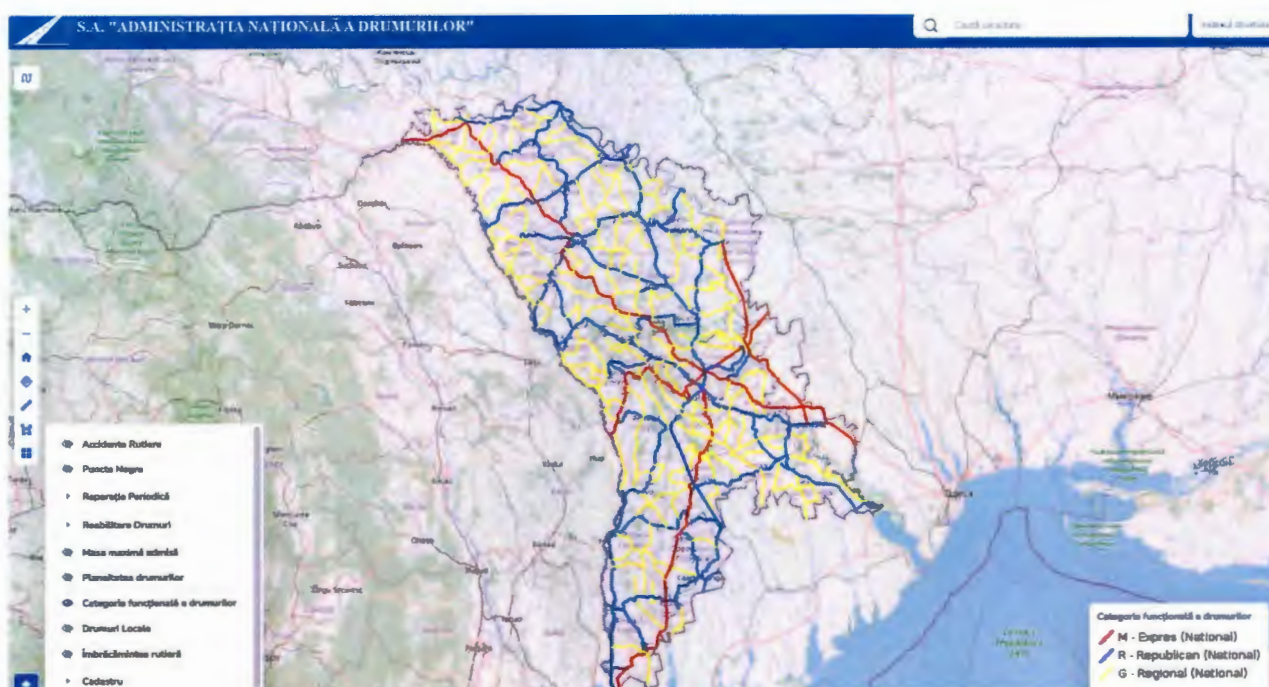
- **Comunicatul de presă** – cel mai util instrument prin care se difuzează informațiile zilnice din activitatea entității, informații utile opiniei publice (documente, anunțuri despre licitații, demararea lucrărilor, ședințe, evenimente etc.);
- **Social Media** – conținutul va fi adaptat pentru fiecare platformă în parte (Facebook, Instagram, Telegram, Youtube) și va fi difuzat într-un mod atractiv și în timp util;
- **Interviul** – o modalitate de impact de a promova proiectele, asigurând vizibilitate sporită și o mai bună înțelegere a activităților și obiectivelor entității;
- **Participarea la emisiuni Radio/TV, Podcasturi și alte platforme media** – o oportunitate de a răspunde întrebărilor publicului și de a consolida relația cu acesta printr-o comunicare deschisă și directă;
- **Organizarea unor evenimente** – vizite pe șantier, sesiuni de informare și evenimente publice pentru a demonstra progresul și realizările, facilitând astfel interacțiunea directă cu publicul și mass-media;
- **Site-ul oficial** – platforma principală de comunicare online care oferă informații detaliate și actualizate despre proiectele, activitățile și obiectivele AND (actualizarea constantă a Hărții Interactive, e-vinieta, laboratorul, etc.);



→ **Pagina de Facebook, Instagram, Tik Tok** – modalitatea rapidă de transmitere a informației și evaluarea impactului acestora. Promovarea conținutului vizual atractiv, precum imagini și o serie de istorioare video despre ingineri, proiectanți, diriginți de șantier și alți membri ai echipei, prin care arătăm cine sunt oamenii din spatele proiectelor (storytelling);

→ **Răspunsul oficial** formulat la solicitările informațiilor de interes public și la întrebările reprezentanților mass-media.

Prezentarea online a proiectelor de infrastructură pe site-ul oficial al entității se realizează prin intermediul secțiunilor special destinate precum: **Accidente Rutiere, Puncte Negre, Reparație Periodică și Reabilitarea Drumurilor, Planeitatea drumurilor și altele**. Situația proiectelor de infrastructură este detaliată pe harta interactivă, care poate fi accesată pe pagina web www.andsa.md și oferă o vizualizare actualizată și accesibilă a stadiului și locației fiecărui proiect.



Activitatea de comunicare se extinde de asemenea prin prezentarea obiectivelor în format **foto/video**, precum și prin intervenții video ale conducerii AND și ale personalului de specialitate. Aceste materiale vizuale contribuie la o mai bună înțelegere a progresului și realizărilor proiectelor, sporind transparența și implicarea publicului.





Comunicatele de presă emise de AND

Comunicatul de presă este un text oficial emis către mass-media de către AND, cu scopul de a informa publicul larg despre un eveniment, o decizie, o activitate sau o poziție oficială. Acesta este redactat în mod special pentru presa de informare, în scopul publicării și difuzării lui. El este un document scris, gratuit și nu trebuie confundat cu publicitatea. Comunicatul de presă este transmis întotdeauna la inițiativa entității care îl emite și este o apariție planificată.

Comunicatele de presă se emit în următoarele situații:

1. Restricții de circulație sau închiderea circulației impuse de execuția unor lucrări, accidente tehnice, fenomene meteo nefavorabile/extreme, ex. Cod Portocaliu și Roșu de ninsori abundente sau vreme caniculară;
2. Marcarea etapelor importante în cadrul derulării procedurilor de achiziție publică;
3. Deschiderea traficului pe anumite tronsoane de drumuri naționale sau lucrări de artă ce au drept beneficiar entitatea;
4. Semnarea unor contracte de servicii, lucrări cu AND drept beneficiar;
5. Demararea și derularea proiectelor de reabilitare, construcție sau modernizare a rețelei de drumuri;



6. Implicarea angajaților AND în acte de corupție sau comportament corupțional;
7. Orice alte evenimente neprevăzute care necesită transmiterea către presă a informațiilor (reacția entității la o situație de interes public, publicare unor rezultate sau rapoarte etc.).

Comunicatele de presă emise către publicul larg sunt elaborate de Serviciul Informare și Comunicare cu Mass-Media, coordonate și aprobate de către conducerea AND.

Formularea răspunsurilor la solicitările informațiilor de interes public se realizează în strictă conformitate cu Legea nr. 982/2000 privind accesul la informație și cu respectarea cadrului legal aplicabil.

Potrivit articolului 3 alin. (1) din legea menționată, cadrul legislativ privind accesul la informație are la bază ***Constituția Republicii Moldova***, tratatele și acordurile internaționale la care Republica Moldova este parte, precum și alte acte normative care reglementează raporturile ce țin de asigurarea accesului la informație.

Totodată, în conformitate cu articolul 34 din Constituția Republicii Moldova, ***„dreptul persoanei de a avea acces la orice informație de interes public nu poate fi îngrădit”, iar „autoritățile publice, potrivit competențelor ce le revin, sunt obligate să asigure informarea corectă a cetățenilor asupra treburilor publice și asupra problemelor de interes personal”.***

De asemenea, mijloacele de informare publică, de stat sau private, au obligația de a contribui la informarea veridică și echilibrată a opiniei publice, în spiritul transparenței, responsabilității și al respectării dreptului fundamental la informare.

Grupurile - țintă și Mesajele – cheie

Mesajele-cheie și sloganurile reprezintă esența comunicării noastre, fiind concepute pentru a transmite clar și eficient scopul și valorile entității către toate categoriile de public. Este esențial ca acestea să fie adaptate specific pentru fiecare segment de public, astfel încât să rezoneze și să fie înțelese corect, consolidând astfel mesajul nostru unitar.

Pentru a atinge obiectivele comunicaționale, este necesar să se intervină pe segmente de activitate cu mesaje-cheie direcționate către grupuri-țintă.

Publicul AND sunt partenerii de dezvoltare (BERD, BEI, UE și diferite agenții și instituții din țările-partener); autorități, mass-media, publicul specializat (transportatori, drumari, constructori etc.) și publicul larg (cetățeni beneficiari ai proiectelor și potențiali beneficiari).





AND este un catalizator al proiectelor ce urmăresc alinierea fiecărui drum din țară la standardele europene, asigurând astfel siguranța și confortul la trafic, pentru că: **DRUMARIII DEZVOLTĂ ȚARA!**

**AND DEZVOLTĂ ȚARA PRIN
INFRASTRUCTURĂ MODERNĂ ȘI SIGURĂ**

*Siguranță și
Confort la
trafic*

*Drumuri
Sigure și
Eficiente*

*Nu lasa
Corupția să ne
fure Drumul*

*Drumarii
conectează oameni
și comunități*

*Noi suntem
Drumarii*

*Construim
drumuri -
dezvoltăm țara*

*Drumarii la
datorie*

*Drumuri de
calitate, construite
cu integritate*



V. TRANSPARENȚĂ

Compartimentul Transparență asigură transparența activității S.A. „Administrația Națională a Drumurilor”, prin gestionarea comunicării online, inclusiv pe rețelele de socializare oficiale. Această activitate se desfășoară conform *Legii Nr. 239 din 13.11.2008 privind transparența în procesul decizional*, *Legii Nr. 148 din 2023 privind accesul la informațiile de interes public*, *Hotărârii Guvernului nr. 728/2023 cu privire la site-urile web oficiale ale autorităților și instituțiilor publice și cerințele minime privind profilurile de socializare ale acestora*, *Hotărârii Guvernului privind aprobarea Programului Național de Integritate și Anticorupție pentru anii 2024–2028*, precum și a *Planului de Acțiuni pentru implementarea acestuia*. De asemenea, se respectă *Hotărârea de Guvern Nr. 589 din 2024 privind aprobarea Strategiei Naționale de Mobilitate 2030*.



Potrivit principiului promovării guvernării deschise, entitatea trebuie să promoveze o cultură a transparenței și a deschiderii prin diseminarea informațiilor de interes public.

În acest context, prin obligativitatea prezentării și promovării informațiilor de natură economică/financiară, tehnică se asigură transparentizarea activității desfășurată de către AND.

Transparența are rolul de a crește nivelul de încredere al societății în Strategia S.A. „Administrația Națională a Drumurilor”, prin informarea corectă a utilizatorilor de drum și mass-media despre activitatea sa, contribuind astfel la consolidarea climatului de integritate la nivel național. Mai mult, prezentarea proiectelor și a activității Societății, în mod constant și în timp real, au un impact direct asupra credibilității entității.



Web site-ul oficial al S.A. „Administrația Națională a Drumurilor”, include o secțiune dedicată transparenței, cu următoarele categorii: cadrul legal, bugetul entității, situația proiectelor de infrastructură, utilizarea fondului rutier, registrul cadourilor și avertizorii de integritate. De asemenea, pentru asigurarea transparenței, secțiunea 'Despre noi' oferă informații despre Conducere și Statutul Societății pe Acțiuni S.A. „Administrația Națională a Drumurilor, structura funcțională, funcțiile vacante, precum și lista actelor care trebuie depuse și termenul-limită.

În toate acțiunile de comunicare internă și externă, societatea se angajează să colecteze și să prelucereze datele personale ale partenerilor și angajaților într-un mod legal, echitabil și transparent, conform *Legii nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal*.

Comunicarea cu persoanele vizate se va realiza cu respectarea principiilor de minimizare a datelor, informare corectă și asigurare a confidențialității. În cazul în care sunt folosite date personale în campanii de comunicare (ex. concursuri, studii), se va obține consimțământul explicit și se vor oferi opțiuni clare de dezabonare sau retragere a consimțământului.

Orice canal de comunicare utilizat (website, social media, email etc.) va respecta măsurile de securitate și politicile interne de protecție a datelor, în conformitate cu legislația națională în vigoare.

Respectarea legii privind protecția datelor cu caracter personal este esențială în elaborarea și transmiterea comunicatelor de presă și în strategia de comunicare a mass-media. Datele personale ale subiectului/cetățeanului trebuie gestionate cu maximă atenție și responsabilitate, iar orice informație colectată, prelucrată sau difuzată trebuie să fie în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

Proceduri de monitorizare și evaluare

Monitorizarea și evaluarea Strategiei de Comunicare se va realiza prin elaborarea rapoartelor de activitate privind datele și distribuirea informațiilor de interes public, numărul comunicatelor de presă difuzate spre publicare în mass-media, monitorizarea acestora, precum și rapoartele anuale de evaluare a activității de comunicare.

Punerea în aplicare a documentului strategic revine în responsabilitatea Serviciului Informare și Comunicare cu Mass-Media, sub coordonarea șefei serviciului, care trebuie să asigure respectarea Planului de acțiuni. Strategia și planul de comunicare nu sunt produse finite, ci elemente dinamice, adaptabile la realitățile sociale, politice, culturale și tehnologice actuale. În acest context, Strategia nu doar planifică acțiuni viitoare, ci servește și ca un cadru de reflecție continuă, necesară pentru actualizarea periodică a strategiilor și metodelor de lucru.

Pentru implementarea cu succes a acestei Strategii, echipa de comunicare a S.A. „Administrația Națională a Drumurilor” trebuie să respecte câteva recomandări esențiale: stabilirea termenelor-limită pentru fiecare activitate, asigurarea unei comunicări interne eficiente prin circulația informațiilor între membrii echipei, și delegarea clară a responsabilităților pentru fiecare sarcină. De asemenea, va monitoriza activitatea de comunicare cu evaluarea în prealabil și post-factum a imaginii entității în baza barometrelor de opinie publică, mass-media și adresările cetățenilor pe pagina web.



Aceste măsuri sunt esențiale pentru consolidarea rolului S.A. „Administrația Națională a Drumurilor”. Implementarea Strategiei va contribui la adaptarea comunicării instituției la standardele internaționale, promovând un dialog efectiv cu comunitatea civilă și mass-media, și întărind imaginea Societății, atât pe plan național, cât și internațional.

Urmare a implementării Strategiei de comunicare a AND, se preconizează atingerea următoarelor performanțe:

- Creșterea nivelului de încredere al cetățenilor în activitatea entității prin comunicare transparentă, promptă și bazată pe date concrete;
- Consolidarea imaginii pozitive a AND ca instituție modernă, profesionistă și orientată spre rezultate;
- Îmbunătățirea vizibilității publice a proiectelor de infrastructură rutieră, printr-o prezență activă în mass-media și mediul online;
- Creșterea gradului de informare a cetățenilor privind lucrările în desfășurare, restricțiile de circulație și rezultatele obținute;
- Dezvoltarea unei culturi instituționale de comunicare internă eficientă, bazată pe colaborare și responsabilitate;
- Creșterea implicării publicului în procesul decizional prin consultări, campanii de sensibilizare și canale interactive de feedback;
- Îmbunătățirea relațiilor de cooperare cu mass-media, partenerii externi și instituțiile de profil;
- Implementarea unui sistem de monitorizare a percepției publice și a eficienței comunicării instituționale;
- Reducerea nivelului de dezinformare și interpretare eronată a mesajelor societății, prin claritate, consistență și proactivitate în comunicare.

Pentru a asigura eficiența și relevanța Strategiei de Comunicare, evaluarea implementării acesteia se va realiza pe baza unor indicatori de performanță clari și măsurabili. Printre aceștia se numără: gradul de actualizare și completitudine a informațiilor publicate pe pagina oficială, frecvența și calitatea comunicatelor de presă, nivelul de vizibilitate și interacțiune în mediul online, gradul de reflectare a activității instituției în mass-media, respectarea termenelor legale de furnizare a informațiilor de interes public, precum și nivelul de încredere și satisfacție al publicului. Monitorizarea acestor indicatori va permite atât verificarea progresului realizat, cât și adaptarea permanentă a instrumentelor și metodelor de comunicare la nevoile societății.

Imaginea instituțională a S.A. „Administrația Națională a Drumurilor” se compune dintr-un ansamblu de fenomene destinate să structureze identitatea acesteia. Aceste fenomene sunt valorile, ideile, misiunea și stilul managerial la care se adaugă resursele umane, identitatea vizuală precum și contribuția socială a entității la comunitatea din care face parte. Ceea spre ce tindem, în acest context, este imaginea de țară, pentru că „DRUMARII DEZVOLTĂ ȚARA!”

