



**CONSILIUL NAȚIONAL PENTRU DETERMINAREA DIZABILITĂȚII ȘI CAPACITĂȚII  
DE MUNCĂ**

**STRATEGIA DE COMUNICARE INTERNĂ ȘI EXTERNĂ A CONSILIULUI NAȚIONAL  
PENTRU DETERMINAREA DIZABILITĂȚII ȘI CAPACITĂȚII DE MUNCĂ, PENTRU  
ANII 2026-2028**

**APROBAT**

**Nina BALICA,**  
directoare interimară CNDDCM  
22.04.2026



**CHIȘINĂU, 2026**

## CUPRINS:

<b>LISTA ABREVIERILOR .....</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUCERE .....</b>	<b>6</b>
<b>I. PRINCIPIILE FUNDAMENTALE ALE STRATEGIEI DE COMUNICARE.....</b>	<b>7</b>
<b>II. DESCRIEREA SITUAȚIEI ACTUALE .....</b>	<b>8</b>
<b>III.VIZIUNEA, OBIECTIVELE ȘI INSTRUMENTELE STRATEGIEI DE COMUNICARE.</b>	
3.1 Viziunea și Obiectivele.....	8
3.2 Comunicarea internă.....	9
3.3 Comunicarea externă.....	10
3.4 Instrumente de comunicare utilizate de către CNDDCM.....	11
<b>IV. IMPLEMENTAREA, MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA .....</b>	<b>12</b>

## LISTA ABREVIERILOR

<b>Abrevierea</b>	<b>Denumirea completă</b>
CNDDCM	Consiliul Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă
RM	Republica Moldova
UE	Uniunea Europeană
Mass-media	Mijloace de informare în masă

## INTRODUCERE

Conceptul de comunicare instituțională a evoluat semnificativ în ultimele decenii, devenind un element esențial în procesul de consolidare a relațiilor dintre autoritățile publice și societate. Comunicarea eficientă contribuie la creșterea nivelului de transparență, responsabilitate și încredere publică în activitatea instituțiilor statului. În acest context, una dintre prioritățile Consiliului Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă, în calitatea sa de autoritate administrativă în domeniul determinării dizabilității și capacității de muncă, o constituie dezvoltarea și menținerea unei comunicări eficiente cu autoritățile publice, instituțiile partenere, organizațiile societății civile, mass-media, beneficiarii serviciilor publice și alte părți interesate.

Strategia de comunicare internă și externă a Consiliului Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă pentru anii 2026–2028 reprezintă documentul de bază care stabilește direcțiile de dezvoltare a procesului de comunicare instituțională și mecanismele de implementare a acestora. Strategia are drept scop consolidarea unui sistem de comunicare eficient, coerent și transparent, atât la nivel intern, cât și extern, prin implicarea tuturor subdiviziunilor structurale și a angajaților instituției.

Prezenta Strategie urmărește sporirea nivelului de informare și încredere a societății în activitatea Consiliului Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă (în continuare – CNDDCM), prin promovarea unei comunicări deschise, obiective, accesibile și profesioniste cu publicul și mass-media, precum și prin consolidarea imaginii instituționale și a climatului de integritate.

Strategia particularizează modalitatea de realizare a obiectivelor de comunicare în funcție de categoriile de public-țintă. Pentru beneficiarii serviciilor prestate de CNDDCM, comunicarea are rolul de a asigura accesul la informații clare și utile privind activitatea instituției și drepturile persoanelor. Pentru publicul intern, comunicarea urmărește consolidarea colaborării și participării angajaților la procesele instituționale, iar pentru partenerii externi și reprezentanții mass-media – dezvoltarea unei relații bazate pe transparență, cooperare și încredere reciprocă.

În contextul transformărilor digitale și al necesității adaptării continue la noile cerințe de comunicare publică, CNDDCM își propune dezvoltarea unor instrumente moderne și eficiente de informare și interacțiune cu publicul, inclusiv prin utilizarea platformelor digitale și a mijloacelor electronice de comunicare.

Obiectivul general al comunicării externe constă în informarea corectă, obiectivă, accesibilă și în timp util a publicului-țintă extern cu privire la atribuțiile, activitățile și serviciile prestate de CNDDCM, precum și în promovarea unei imagini instituționale credibile și transparente.

Obiectivul general al comunicării interne constă în consolidarea relațiilor de colaborare intra și interinstituțională, îmbunătățirea fluxului informațional și asigurarea unui proces transparent de informare și luare a deciziilor, astfel încât angajații CNDDCM și ai structurilor teritoriale să participe activ la realizarea obiectivelor instituționale.

Consolidarea, menținerea și promovarea imaginii CNDDCM pe plan intern și extern, precum și asigurarea unei comunicări eficiente și a unei informări de calitate, vor fi realizate prin respectarea principiilor fundamentale de comunicare și informare prevăzute de prezenta Strategie.

## I. PRINCIPIILE FUNDAMENTALE ALE STRATEGIEI DE COMUNICARE

Principiile Strategiei de comunicare reprezintă ansamblul valorilor și normelor care ghidează activitatea de comunicare internă și externă a CNDDCM în procesul de implementare a tuturor activităților de informare publică, relaționare instituțională, promovare a imaginii instituției și gestionare a situațiilor de interes public sau de criză.

Procesul de comunicare instituțională va fi realizat în conformitate cu următoarele principii fundamentale:

- **Transparență** – informațiile de interes public privind activitatea CNDDCM vor fi comunicate într-o manieră clară, completă, corectă și accesibilă, cu respectarea prevederilor legislației în vigoare privind accesul la informație și protecția datelor cu caracter personal.

- **Obiectivitate** – mesajele și informațiile transmise vor avea un caracter imparțial, echidistant și profesionist, astfel încât să reflecte în mod corect activitatea instituției și procesele de determinare a dizabilității și capacității de muncă.

- **Promptitudine și flexibilitate** – CNDDCM va asigura furnizarea operativă a informațiilor de interes public și adaptarea comunicării la necesitățile publicului-țintă, inclusiv în situații sensibile sau de criză, prin oferirea unor informații veridice, actuale și relevante.

- **Coerență** – comunicarea instituțională va fi realizată într-un mod unitar și coordonat, astfel încât mesajele transmise de subdiviziunile structurale ale CNDDCM să fie coerente și să contribuie la consolidarea imaginii instituționale.

- **Accesibilitate și utilitate** – informațiile comunicate vor fi formulate într-un limbaj clar și accesibil, adaptat nevoilor diferitelor categorii de beneficiari și grupuri-țintă, pentru a facilita înțelegerea și accesul la serviciile oferite de instituție.

- **Integritate și responsabilitate** – activitățile de comunicare vor fi desfășurate cu respectarea normelor de etică profesională, a principiilor de integritate instituțională și a responsabilității față de interesul public.

- **Respectarea drepturilor și libertăților fundamentale** – procesul de informare și comunicare va fi realizat cu respectarea drepturilor și libertăților fundamentale ale omului, a demnității persoanei și a principiului nediscriminării, asigurând un echilibru între interesul public, dreptul la informare și protecția datelor personale.

- **Colaborare și participare** – comunicarea internă și externă va încuraja cooperarea dintre subdiviziunile instituției, dialogul cu partenerii instituționali, societatea civilă și mass-media, precum și implicarea activă a angajaților în procesul de realizare a obiectivelor instituționale.

## II. DESCRIEREA SITUAȚIEI ACTUALE

În calitate de autoritate administrativă responsabilă de realizarea prevederilor actelor normative în domeniul determinării dizabilității și capacității de muncă, având drept obiectiv facilitarea incluziunii sociale a persoanelor cu dizabilități, Consiliul Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă își desfășoară activitatea în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului nr. 357/2018 cu privire la determinarea dizabilității și ale altor acte normative relevante în domeniu.

Realizarea eficientă a misiunii și atribuțiilor CNDDCM depinde, inclusiv, de existența unui sistem eficient de comunicare internă și externă, capabil să asigure informarea corectă și în timp util a publicului, precum și cooperarea eficientă cu autoritățile publice, instituțiile partenere, organizațiile societății civile, mass-media și alte părți interesate.

În ultimii ani, procesul de comunicare instituțională a cunoscut o dezvoltare continuă, prin diversificarea instrumentelor și canalelor de informare utilizate de instituție. Informarea opiniei publice și promovarea activității CNDDCM se realizează prin intermediul paginii web oficiale, al platformelor de socializare, comunicatelor informative, conferințelor de presă, briefingurilor, răspunsurilor la solicitările de informații, precum și prin alte mijloace de comunicare publică.

Dezvoltarea tehnologiilor informaționale și creșterea utilizării platformelor digitale de către populație au determinat necesitatea adaptării continue a procesului de comunicare instituțională la noile cerințe și tendințe de comunicare publică. În acest context, CNDDCM urmărește consolidarea prezenței sale în mediul online și dezvoltarea unor instrumente moderne și accesibile de comunicare cu beneficiarii și publicul larg.

Comunicarea eficientă contribuie atât la diseminarea informațiilor necesare privind activitatea instituției și serviciile prestate, cât și la consolidarea încrederii societății în activitatea CNDDCM, sporirea transparenței instituționale și promovarea unei imagini credibile și profesioniste a instituției.

Este esențial ca informațiile comunicate să reflecte toate domeniile de activitate ale CNDDCM, inclusiv procesul de determinare a dizabilității și capacității de muncă, activitatea structurilor teritoriale, drepturile și obligațiile beneficiarilor, precum și măsurile întreprinse pentru eficientizarea serviciilor publice și dezvoltarea instituțională.

În vederea identificării principalelor aspecte care influențează procesul de comunicare instituțională, a fost realizată analiza SWOT a dimensiunii de comunicare a CNDDCM. Aceasta permite evaluarea punctelor forte și a punctelor slabe ale instituției, precum și identificarea oportunităților și amenințărilor existente în mediul extern.

Analiza SWOT include:

- analiza mediului extern pentru identificarea oportunităților și amenințărilor;

- analiza internă a instituției pentru identificarea punctelor forte și a punctelor slabe în domeniul comunicării instituționale.

Puncte tari	Puncte slabe
<p>Angajamentul public la nivel înalt de a realiza acțiuni de determinare a dizabilității și capacității de muncă.</p> <p>Promovarea, menținerea și consolidarea imaginii instituției.</p> <p>Creșterea gradului de încredere a cetățenilor în instituția CNDDCM.</p> <p>Funcționarea unei linii fierbinți de consultări online în domeniul de determinare a dizabilității.</p> <p>Prezența paginii web și procesul în derulare de modernizare a acesteia, precum și existența și extinderea rețelelor de socializare și a platformelor online pentru transmiterea mesajelor și încrederea publicului în acestea.</p>	<p>Lipsa unui număr suficient de vorbitori/comunicatori care să reprezinte instituția în relația cu publicul.</p> <p>Lipsa manualului de identitate vizuală (Brand book).</p> <p>Lipsa comunicării de campanie (caracterul fragmentar) și lipsa de focusare (caracterul general).</p> <p>Restrângeri bugetare.</p>
Oportunități	Amenințări
<p>Procesul de e-transformare care creează condiții pentru evitarea factorului uman în acordarea serviciilor publice către cetățeni.</p> <p>Parteneriate cu organele similare pe diferite domenii, colaborări internaționale și susținere din partea partenerilor externi, încheind acorduri bilaterale de colaborare în acest scop.</p>	<p>Schimbări sociale și economice frecvente</p> <p>Normele etice sunt greu compatibile cu unele dintre cerințele comunicărilor media moderne.</p> <p>Percepțiile oamenilor privind mita: „fără mită este imposibil să soluționezi problemele”.</p>

### III. VIZIUNEA, OBIECTIVELE ȘI INSTRUMENTELE STRATEGIEI DE COMUNICARE

#### 3.1 Viziunea și obiectivele

Viziunea Strategiei de comunicare constă în consolidarea credibilității și imaginii Consiliului Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă, prin asigurarea unei comunicări eficiente, transparente și accesibile privind activitatea instituției și procesul de determinare a dizabilității și capacității de muncă.

Strategia urmărește dezvoltarea unui sistem modern de comunicare instituțională, orientat spre informarea corectă a cetățenilor, consolidarea relațiilor cu partenerii instituționali și creșterea gradului de încredere a societății în activitatea CNDDCM.

#### Obiectivele generale ale Strategiei sunt:

- ✓ creșterea vizibilității instituției atât în cadrul autorităților publice, cât și în rândul publicului larg;
- ✓ informarea corectă și accesibilă a cetățenilor privind activitatea și serviciile prestate de CNDDCM;

- ✓ dezvoltarea și eficientizarea comunicării interne, necesare unei activități instituționale performante;
- ✓ consolidarea colaborării permanente cu instituțiile implicate în realizarea politicilor sociale;
- ✓ promovarea unei politici de comunicare proactivă și transparente în relația cu mass-media, societatea civilă și cetățenii;
- ✓ dezvoltarea instrumentelor digitale și a canalelor moderne de comunicare;
- ✓ promovarea valorilor instituționale și a culturii organizaționale.

Strategia vizează două direcții principale de comunicare:

### **3.2. Comunicarea internă**

Comunicarea internă vizează relațiile dintre angajații CNDDCM, structurile teritoriale, precum și colaborarea cu alte subdiviziuni și instituții partenere implicate în domeniul social.

O comunicare internă eficientă contribuie la consolidarea colaborării între angajați, asigură circulația operativă a informațiilor și facilitează realizarea activităților instituționale într-un mod coordonat și eficient. Totodată, aceasta sprijină dezvoltarea unei culturi organizaționale bazate pe cooperare, profesionalism și responsabilitate.

Mixul de comunicare internă include atât canale oficiale de comunicare (email instituțional, ședințe, note informative, rapoarte, platforme electronice interne), cât și canale informale (întâlniri de lucru, activități comune, sesiuni de instruire și team-building).

#### **Instrumentele de comunicare internă:**

- ✓ **Emailul instituțional** – utilizat pentru transmiterea informațiilor operative, documentelor interne și corespondenței oficiale;
- ✓ **Ședințele de lucru și întrunirile interne** – contribuie la schimbul de informații și coordonarea activităților;
- ✓ **Seminarele și instruirile profesionale** – facilitează dezvoltarea competențelor profesionale și schimbul de bune practici;
- ✓ **Evenimentele interne și activitățile de team-building** – contribuie la consolidarea spiritului de echipă și a culturii organizaționale;
- ✓ **Pagina web și platformele interne de informare** – asigură accesul angajaților la informații și documente relevante.

#### **Acțiuni necesare pentru optimizarea comunicării interne:**

- ✓ Informarea permanentă a angajaților prin utilizarea eficientă a mijloacelor interne de comunicare;

- ✓ dezvoltarea schimbului de informații între subdiviziunile structurale și structurile teritoriale;
- ✓ organizarea periodică a ședințelor de coordonare și management;
- ✓ distribuirea informațiilor și rapoartelor rezultate în urma participării la evenimente, grupuri de lucru și instruiți;
- ✓ asigurarea accesului angajaților la informații privind practicile de lucru, procedurile și noile cerințe instituționale;
- ✓ promovarea comunicării verticale și orizontale în cadrul instituției;
- ✓ transmiterea periodică a mesajelor informative din partea conducerii CNDDCM către angajați.

### **3.3. Comunicarea externă**

Comunicarea externă vizează relațiile dintre CNDDCM și beneficiarii serviciilor publice, cetățeni, autorități publice, mass-media, organizații ale societății civile și alte instituții partenere.

Procesul de comunicare externă se bazează pe principiul comunicării interactive și presupune existența unui dialog permanent cu publicul-țintă, inclusiv prin colectarea feedback-ului și evaluarea impactului mesajelor transmise.

CNDDCM promovează o comunicare deschisă, accesibilă și proactivă, orientată spre informarea publicului și consolidarea transparenței instituționale. Activitățile de comunicare externă vor fi planificate astfel încât informațiile transmise să fie relevante, clare și adaptate necesităților publicului-țintă.

Pentru transmiterea mesajelor instituționale sunt utilizate diverse instrumente și canale de comunicare, inclusiv:

- ✓ pagina web oficială;
- ✓ platformele de socializare;
- ✓ comunicatele de presă;
- ✓ conferințele și briefingurile;
- ✓ materialele informative și campaniile de informare publică;
- ✓ răspunsurile la solicitările de informații de interes public;
- ✓ evenimentele publice și întâlnirile de lucru cu partenerii instituționali.

În scopul îmbunătățirii procesului de comunicare externă, CNDDCM va monitoriza constant reacția publicului, reflectarea activității instituției în mass-media și nivelul de informare al beneficiarilor, utilizând instrumente de analiză și evaluare a impactului comunicării instituționale.

### **Mesajele-cheie utilizate în comunicarea externă**

✓ Consiliul Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă asigură implementarea prevederilor actelor normative în domeniul determinării dizabilității, având ca obiectiv final facilitarea incluziunii sociale a persoanelor cu dizabilități.

✓ CNDDCM este o instituție orientată spre profesionalism, iar angajații săi sunt specialiști competenți, aflați într-un proces continuu de perfecționare și dezvoltare profesională.

✓ Consiliul se aliniază celor mai bune practici internaționale în domeniul protecției drepturilor omului și al determinării dizabilității.

✓ CNDDCM promovează integritatea, imparțialitatea și echitatea în toate procesele de activitate.

✓ Instituția acționează în interes public, cu respectarea strictă a principiilor legalității, transparenței și responsabilității.

✓ CNDDCM este partener de încredere al societății în promovarea transparenței și în prevenirea fenomenelor de corupție.

✓ Consiliul contribuie la asigurarea respectării drepturilor și libertăților fundamentale ale cetățenilor.

✓ Deciziile instituției sunt luate în mod obiectiv, imparțial și echitabil, fără discriminare.

✓ CNDDCM funcționează în condiții de eficiență, transparență și responsabilitate instituțională.

✓ Activitatea instituției se desfășoară independent, fără imixtiuni externe, exclusiv în interes public.

În scopul prevenirii crizelor de imagine, CNDDCM asigură menținerea unui climat de comunicare deschis și echilibrat cu publicul, mass-media și societatea civilă. De asemenea, instituția monitorizează permanent mediul informațional, inclusiv presa și rețelele sociale, pentru a identifica eventualele informații eronate sau interpretări greșite.

În situații de risc comunicațional, CNDDCM reacționează prompt, prin furnizarea de informații corecte, complete și obiective, cu scopul de a preveni escaladarea situațiilor și de a asigura protejarea imaginii instituției.

### **3.4. Instrumente de comunicare utilizate de către CNDDCM**

În cele ce urmează vom prezenta instrumente de comunicare care pot fi utilizate de către CNDDCM, în funcție de caracteristicile mesajului ce se dorește a fi comunicat:

<b>Instrument de comunicare</b>	<b>Public-țintă</b>	<b>Avantaje</b>	<b>Dezavantaje</b>	<b>Indicatori de performanță</b>
Pagina web oficială a instituției	Public intern și extern	Accesibilitate ridicată; informare rapidă; transparență;	Necesită actualizare permanentă și	Număr de vizitatori; pagini accesate;

(accesibilă și pentru persoane cu dizabilități)		acces ușor la documente oficiale; interacțiune cu publicul	mentenanță	documente descărcate
Evenimente (seminare, conferințe, instruirii, forumuri etc.)	Public larg, beneficiari, parteneri	Interacțiune directă; schimb de opinii; creșterea vizibilității instituției	Costuri organizatorice; logistică	Număr participanți; feedback; materiale media generate
Press tour (vizite de documentare în teren)	Mass-media, public larg	Vizibilitate crescută; prezentarea activității reale a instituției	Organizare logistică complexă	Număr articole și reportaje media
Istorii de succes	Mass-media, public larg, beneficiari	Impact pozitiv asupra imaginii instituției; exemplifică rezultatele activității	Număr limitat de cazuri documentate	Număr materiale media publicate
Infografice	Public larg, mass-media, instituții	Prezentare clară și accesibilă a datelor; comunicare vizuală eficientă	Necesită resurse specializate de design	Număr infografice realizate și distribuite
Publicații (broșuri, pliante, ghiduri, rapoarte)	Beneficiari, angajați, parteneri	Informație detaliată; credibilitate ridicată; pot fi reutilizate	Costuri de tipărire; distribuție limitată	Număr publicații distribuite/descărcate
Materiale indoor și outdoor (afișe, panouri)	Public larg	Vizibilitate ridicată în spațiul public; impact rapid	Expunere limitată în timp; costuri de producere	Număr materiale plasate; reacții generate
Rețele sociale (Facebook și altele)	Public larg, beneficiari, mass-media	Comunicare rapidă; feedback imediat; interacțiune directă	Control redus asupra comentariilor	Număr abonați; interacțiuni; distribuiri
Interviuri în mass-media și reviste de specialitate	Public larg, specialiști	Creșterea credibilității; vizibilitate instituțională	Frecvență redusă	Număr interviuri publicate
Materiale multimedia (prezentări, suport digital, USB etc.)	Public intern și extern	Flexibilitate; volum mare de informații; format atractiv	Necesită resurse tehnice și de design	Număr materiale produse și distribuite

#### IV. IMPLEMENTAREA, MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA ACTIVITĂȚILOR DE COMUNICARE

Monitorizarea și evaluarea implementării Strategiei de comunicare internă și externă a CNDDCM pentru anii 2026–2028 reprezintă un proces continuu de analiză și apreciere a eficienței activităților de comunicare desfășurate de instituție, în vederea asigurării transparenței, eficienței și atingerii obiectivelor stabilite.

Responsabil de coordonarea procesului de monitorizare și evaluare a Strategiei va fi Serviciul resurse umane, informare și comunicare, cu implicarea subdiviziunilor structurale ale CNDDCM și a structurilor teritoriale. La solicitarea Serviciului, subdiviziunile responsabile vor prezenta informațiile necesare privind implementarea activităților și realizarea indicatorilor stabiliți.

Monitorizarea implementării Strategiei se va realiza în baza obiectivelor, acțiunilor și indicatorilor de performanță prevăzuți în document, prin elaborarea rapoartelor trimestriale și anuale privind activitățile de comunicare desfășurate, rezultatele obținute și impactul acestora.

Evaluarea periodică a activităților de comunicare va permite:

- ✓ identificarea gradului de realizare a obiectivelor Strategiei;
- ✓ evaluarea eficienței instrumentelor de comunicare utilizate;
- ✓ identificarea dificultăților și necesităților de ajustare a proceselor de comunicare;
- ✓ formularea măsurilor de îmbunătățire a activităților de informare și promovare instituțională.

Activitățile de informare și comunicare vor fi monitorizate permanent prin utilizarea următoarelor instrumente:

- ✓ elaborarea și distribuirea chestionarelor pentru publicul intern și extern;
- ✓ organizarea interviurilor, consultărilor și discuțiilor de grup;
- ✓ realizarea analizelor privind gradul de informare și percepția publicului;
- ✓ monitorizarea și analiza reflectării activității CNDDCM în mass-media și pe platformele digitale;
- ✓ evidența și analiza numărului de vizitatori ai paginii web oficiale;
- ✓ colectarea și analiza sugestiilor și comentariilor beneficiarilor serviciilor prestate de CNDDCM și structurile teritoriale;
- ✓ evaluarea gradului de interacțiune pe platformele de socializare.

Planificarea activităților de comunicare va fi realizată anual și va include acțiuni și instrumente de comunicare menite să asigure vizibilitatea activităților și priorităților instituției.

#### **Public-țintă intern:**

- ✓ angajații CNDDCM;
- ✓ subdiviziunile structurale ale instituției;
- ✓ structurile teritoriale din subordinea Consiliului.

#### **Public-țintă extern:**

- ✓ beneficiarii serviciilor prestate de CNDDCM;
- ✓ persoanele cu dizabilități și reprezentanții acestora;
- ✓ autoritățile administrației publice centrale și locale;
- ✓ Guvernul și Parlamentul Republicii Moldova;
- ✓ instituțiile și organizațiile implicate în domeniul social;

- ✓ organizațiile societății civile;
- ✓ partenerii de dezvoltare;
- ✓ mass-media națională și locală;
- ✓ publicul larg.

*Evaluarea eficienței activităților de comunicare se va realiza în baza următorilor indicatori:*

- ✓ numărul comunicatelor de presă elaborate și distribuite;
- ✓ numărul evenimentelor organizate (seminare, mese rotunde, conferințe, campanii de informare etc.);
- ✓ numărul aparițiilor și materialelor publicate în mass-media;
- ✓ numărul vizitatorilor paginii web oficiale;
- ✓ numărul materialelor informative elaborate și distribuite;
- ✓ nivelul de interacțiune pe platformele de socializare;
- ✓ numărul angajaților implicați în activități de comunicare și informare;
- ✓ gradul de satisfacție și nivelul de informare al beneficiarilor.

*Monitorizarea și evaluarea Strategiei se vor realiza prin:*

- ✓ rapoarte trimestriale privind activitățile de comunicare;
- ✓ rapoarte anuale de evaluare a implementării Strategiei;
- ✓ analiza impactului activităților de informare și promovare;
- ✓ evaluarea indicatorilor cantitativi și calitativi de performanță.

Auditul de imagine reprezintă unul dintre instrumentele importante de evaluare a eficienței comunicării instituționale și va contribui la identificarea percepției publicului privind activitatea CNDDCM și la îmbunătățirea continuă a imaginii instituționale.

*În cadrul auditului de imagine vor fi analizate:*

- ✓ categoriile de public care interacționează cu instituția;
- ✓ experiența beneficiarilor și a partenerilor în comunicarea cu CNDDCM;
- ✓ impactul comunicării asupra imaginii instituției;
- ✓ eficiența instrumentelor și canalelor de comunicare utilizate;
- ✓ practicile și procedurile de comunicare instituțională.

Strategia constituie un instrument de dezvoltare instituțională și de îmbunătățire continuă a proceselor de comunicare, fiind adaptată periodic la schimbările sociale, instituționale și tehnologice.

Pentru implementarea Strategiei vor fi planificate anual resurse financiare necesare realizării activităților prevăzute, în funcție de prioritățile instituției și disponibilitatea surselor de finanțare, inclusiv prin cooperarea cu partenerii de dezvoltare, proiectele comune și parteneriatele interinstituționale.