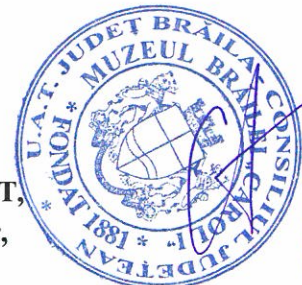


MUZEUL BRĂILEI „CAROL I” SERVICIUL RELAȚII PUBLICE	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE RELAȚII PUBLICE COD: P0023	Editia : 2
		Revizia : 1
		Pagina : 1 din 26



APROBAT,
manager,

Data 2656/30.12.2022

L.S.

**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ
 ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE RELAȚII PUBLICE
 COD: P0023**

Exemplar NR :

	Elaborat	Verificat	Avizat	Aprobat
Nume :	Camelia Hristian	Conf. univ. dr. Costin Croitoru	Conf. univ. dr. Costin Croitoru	Conf. univ. dr. Costin Croitoru
Funcția :	Șef Serviciul Relații Publice	Manager	Manager	Manager
Data :	15 decembrie 2022	30 decembrie 2022		
Semnătura :				

184

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I” SERVICIUL RELAȚII PUBLICE	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE RELAȚII PUBLICE COD: P0023	Editia : 2
		Revizia : 1
		Pagina : 3 din 26

CUPRINS

Capitol	Denumire
0	Cuprins
1	Scop
2	Domeniu de aplicare
3	Documente de referință
4	Definiții și abrevieri
5	Responsabilități
6	Resurse
7	Descriere procedură
8	Înregistrări și anexe

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I” SERVICIUL RELAȚII PUBLICE	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE RELAȚII PUBLICE	Editia : 2
		Revizia : 1
		Pagina : 4 din 26
COD: P0023		

Lista de difuzare a documentului în vigoare

Număr exemplar	Scopul difuzării*	Destinatar: compartiment, nume, funcția	Data	Semnătura de primire
original	evidență			
e-mail	informare și aplicare	manager		
e-mail	aplicare	șef Serviciul Relații Publice		
e-mail	aplicare	muzeograf - Serviciul Relații Publice		
e-mail	aplicare	muzeograf - Serviciul Relații Publice		
e-mail	aplicare	bibliotecar cu atribuții de secretariat - Serviciul Relații Publice		
e-mail	aplicare	bibliotecar - Serviciul Relații Publice		
e-mail	aplicare	gestionar custode cu atribuții de fotografiere și filmare - Serviciul Relații Publice		

* aplicare, informare, evidență, arhivare, alte scopuri

181

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I” SERVICIUL RELAȚII PUBLICE	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE RELAȚII PUBLICE COD: P0023	Editia : 2
		Revizia : 1
		Pagina : 5 din 26

1. SCOPUL

Prezenta procedură reglementează modul de organizare a activității de Relații Publice în cadrul Muzeului Brăilei „Carol I”, precum și etapele ce trebuie urmate și metodele de lucru stabilite în acest proces.

2. DOMENIUL DE APLICARE

Procedura se aplică de către personalul Serviciului Relații Publice al Muzeului Brăilei „Carol I”, conform fișei postului. Serviciul Relații Publice este subordonat managerului.

Aplicarea procedurii este urmărită de către șeful Serviciului Relații Publice al Muzeului Brăilei „Carol I”.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- Legea nr. 182/2000 *privind protejarea patrimoniului cultural național mobil*, cu modificările ulterioare;
- Legea nr. 311/2003 *a muzeelor și colecțiilor publice*, cu modificările ulterioare;
- Legea nr. 26/2008 *privind protejarea patrimoniului cultural imaterial*, cu modificările ulterioare;
- Legea nr. 8/1996 *privind dreptul de autor și drepturile conexe*, cu modificările ulterioare;
- Legea nr. 139/2010 *privind dreptul de autor și drepturile conexe*, cu modificările ulterioare;
- Ordinul secretarului general al Guvernului nr. 400/2015 – *pentru aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice*; în vigoare de la 22 iunie 2015 până la 06 mai 2018, abrogat prin Ordin 600/2018 și înlocuit de Ordin 600/2018; Anexă 2018;
- Legea nr. 544/2001 – *privind liberul acces la informațiile de interes public*, cu modificările ulterioare;
- Hotărârea Guvernului nr. 123/2002 – *pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public*, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 186/2003 republicată – *privind susținerea și promovarea culturii scrise*, cu modificările ulterioare;
- Norme obligatorii pentru acordarea și programarea dreptului la replică în cadrul programelor audiovizuale (aprobat prin Decizia nr. 175 din 9 decembrie 1993 a Consiliului Național al Audiovizualului), cu modificările ulterioare;
- „Code of Athens”: *Codul Internațional de Etică pentru Relațiile Publice* adoptat de International Public Relations Association (IPRA);
- *Codul de Practică Profesională în Relații Publice* al Asociației Române de Relații Publice (ARRP);
- „Declarația de la Helsinki”: *Noul cod etic al specialiștilor de Relații Publice (PR)*;
- Regulamentul de organizare și funcționare al Muzeului Brăilei „Carol I”, în vigoare;
- Codul etic al personalului Muzeului Brăilei „Carol I”.

Notă:

Lista prezintă actele normative de bază. Se vor avea în vedere și modificările/completările ulterioare.

AVERTISMENT: Utilizarea, reproducerea completă sau parțială a prezentei documentații fără acordul scris al MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I” constituie o violare a drepturilor de autor și va fi sancționată conform legislației în vigoare.

180

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I” SERVICIUL RELAȚII PUBLICE	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE RELAȚII PUBLICE	Editia : 2
		Revizia : 1
		Pagina : 6 din 26
COD: P0023		

4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

În înțelesul prezentei proceduri, expresiile și termenii de mai jos au următoarele semnificații:

- **Relatii publice.** Notă: A nu se confunda cu „Relații cu publicul“! O funcție distinctă a managementului, care ajută la stabilirea și la menținerea unor relații reciproce de comunicare, înțelegere, acceptare și cooperare între o organizație și publicurile sale. Relațiile publice acționează în următoarele direcții: realizează managementul problemelor, ajută conducerea organizației să fie informată despre publicuri și să fie receptivă la opinia publică, definește și accentuează responsabilitatea managementului față de interesul public, asigură posibilitatea conducerii să fie în pas cu schimbările și să le utilizeze eficient, folosește cercetarea și tehnicile etice de comunicare ca instrumente principale. Componentele de bază ale relațiilor publice sunt: consilierea, cercetarea, relațiile cu presa, activitatea de publicitate, relațiile cu angajații/membrii organizației, relațiile comunitare, afacerile publice, relațiile guvernamentale, managementul crizelor, organizarea de evenimente, strângerea de fonduri, [...]. comunicarea de marketing și relațiile cu grupurile multiculturale. (extras din DICȚIONAR DE PR. Sursa: Asociația Română de Relații Publice, <http://arrp.eu/dictionar-de-pr/>)
- **Comunicare de criza.** Ansamblul metodelor și politicilor utilizate de o corporație pentru diseminarea informațiilor atunci când organizația este implicată într-o situație de criză. Pentru o organizație, criza este o situație neprevăzută, care intervine în desfășurarea normală a activității și care îi poate periclita imaginea și reputația. Consecințele ei sunt importante la nivelul unuia sau mai multor publicuri. De regulă, în cazul unei crize, publicul va căuta mai activ informații în mass media pentru a înțelege semnificația evenimentelor. Prin intermediul comunicării de criză, organizația trebuie să răspundă într-un termen foarte scurt, cu acuratețe și completitudine acestei nevoi de informare a publicului. (extras din DICȚIONAR DE PR. Sursa: Asociația Română de Relații Publice, <http://arrp.eu/dictionar-de-pr/>)
- **Comunicare internă.** Totalitatea formelor de comunicare cu angajații sau alți membri dintr-o companie sau dintr-o organizație. (extras din DICȚIONAR DE PR. Sursa: Asociația Română de Relații Publice, <http://arrp.eu/dictionar-de-pr/>)
- **Comunicat de presa.** Document scris, realizat de un specialist în relații publice, care cuprinde o informare periodică despre activitățile întreprinse de client – o companie sau o organizație – și care este distribuit instituțiilor de presa în scopul de a fi adus la cunoștința publicului. (extras din DICȚIONAR DE PR. Sursa: Asociația Română de Relații Publice, <http://arrp.eu/dictionar-de-pr/>)
- **Conferința de presa.** Întâlnire organizată, în cadrul căreia purtătorul de cuvânt al unei organizații sau al unei persoane aflate în atenția presei furnizează informații și răspunde întrebărilor jurnaliștilor. (extras din DICȚIONAR DE PR. Sursa: Asociația Română de Relații Publice, <http://arrp.eu/dictionar-de-pr/>)
- **Dosar de presa.** Dosar care conține comunicatul de presa, fotografiile și alte materiale care oferă informații despre contextul unei comunicări cu presa, și care este distribuit jurnaliștilor. Odată cu

179

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I” SERVICIUL RELAȚII PUBLICE	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE RELAȚII PUBLICE	Editia : 2
		Revizia : 1
		Pagina : 7 din 26

COD: P0023

dezvoltarea noilor tehnologii de comunicare, dosarele de presa au inceput sa includa si documente in format electronic, de ex. prezentari multimedia. In plus, site-urile organizatiilor cuprind acest tip de documente in sectiunea de presa. (extras din DICȚIONAR DE PR. Sursa: Asociația Română de Relații Publice, <http://arrp.eu/dictionar-de-pr/>)

- **Focus-grup.** Focus-grupul este o tehnica de cercetare calitativa, utilizata in advertising, marketing si relatii publice. Un focus-grup poate sa isi propuna sa identifice atitudinile si motivatiile unui public specific, sa testeze sau sa formuleze anumite teme si strategii de comunicare. Tehnica presupune o discutie informala, de maxim 2 ore, la care participa 8-12 persoane, alese astfel incat sa reprezinte un public-tinta dorit. Discutia este orientata de un moderator, care incurajeaza membrii focus-grupului sa vorbeasca liber despre anumite teme. Rezultatele nu pot fi generalizate la o intreaga populatie, ci dau directii asupra opiniilor participantilor si pot fi folosite ca ipoteze pentru cercetarile cantitative. (extras din DICȚIONAR DE PR. Sursa: Asociația Română de Relații Publice, <http://arrp.eu/dictionar-de-pr/>)
- **Publicity.** O functie a relatiilor publice care implica diseminarea, prin diversele media selectate, a unor mesaje planificate si executate cu scopul de a mari interesul pentru o organizatie sau o persoana. Caracteristic pentru „publicity” este ca organizatiile nu platesc publicarea acestor informatii de catre media. (extras din DICȚIONAR DE PR. Sursa: Asociația Română de Relații Publice, <http://arrp.eu/dictionar-de-pr/>)
- **Relatii comunitare.** O componenta a relatiilor publice care consta in activitati de stabilire a unor relatii de incredere intre o organizatie si comunitatea in care opereaza. Obiectivele urmarite sunt sa se obtina sprijinul publicului si sa se creeze o imagine buna a organizatiei. Printre activitatile de relatii comunitare se numara: descoperirea asteptarilor si nevoilor comunitatii pentru a veni in intampinarea lor; construirea unei reprezentari pozitive a comunitatii, in privinta organizatiei; informarea permanenta si coerenta a comunitatii despre organizatie, etc. (extras din DICȚIONAR DE PR. Sursa: Asociația Română de Relații Publice, <http://arrp.eu/dictionar-de-pr/>)
- **Relatii cu grupurile multiculturale.** Componenta a relatiilor publice care consta in stabilirea unor relatii cu indivizi si grupuri apartinand unor comunitati multiculturale. Caracterul multicultural se refera la diferentele percepute in legatura cu anumite grupuri la nivelul: originii etnice, religiei, rasei, abilitatilor fizice, orientarii sexuale etc. Rolul acestor activitati este de a arata ca organizatia respecta si raspunde nevoilor pe care le au indivizii care apartin unor grupuri multiculturale. (extras din DICȚIONAR DE PR. Sursa: Asociația Română de Relații Publice, <http://arrp.eu/dictionar-de-pr/>)
- **Relatii cu presa.** O functie a relatiilor publice care implica lucrul cu presa in scopul de a face cunoscuta o organizatie si de a raspunde solicitarilor jurnalistilor cu privire la acea organizatie. (extras din DICȚIONAR DE PR. Sursa: Asociația Română de Relații Publice, <http://arrp.eu/dictionar-de-pr/>)
- **Reputatie.** Parere publica, favorabila sau defavorabila, despre cineva sau ceva; felul in care cineva este cunoscut sau apreciat. (extras din DICȚIONAR DE PR. Sursa: Asociația Română de

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I” SERVICIUL RELAȚII PUBLICE	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE RELAȚII PUBLICE	Editia : 2
		Revizia : 1
		Pagina : 8 din 26
COD: P0023		

Relații Publice, <http://arrp.eu/dictionar-de-pr/>)

- **Stakeholders.** Publicuri (indivizi, comunitati, organizatii, grupuri socio-profesionale etc.) care afecteaza sau sunt afectate de operatiunile unei companii. Aceste publicuri pot fi interne (ex. angajatii companiei) sau externe (ex. clienti, furnizori, actionari, comunitatea locala, administratia etc). (extras din DICȚIONAR DE PR. Sursa: Asociația Română de Relații Publice, <http://arrp.eu/dictionar-de-pr/>)
- **Informație de interes public** = orice informație care privește activitățile sau rezultă din activitățile instituției, indiferent de suportul ori de forma sau de modul de exprimare a informației.
Nu intră în categoria *informațiilor de interes public*:
 - o informațiile care privesc activitatea de asistență a cetățenilor sau organizațiilor legal constituite, care acționează în numele cetățenilor, acordată în baza OG 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
 - o informațiile cu privire la datele personale;
 - o informațiile a căror publicare prejudiciază măsurile de protecție a tinerilor;
 - o informațiile privind procedura în timpul anchetei penale sau disciplinare, dacă se periclitează rezultatul anchetei, se dezvăluie surse confidentiale ori se pun în pericol viața, integritatea corporală, sănătatea unei persoane în urma anchetei efectuate sau în curs de desfășurare;
 - o informațiile privind procedurile judiciare, dacă publicitatea acestora aduce atingere asigurării unui proces echitabil ori interesului legitim al oricăreia dintre părțile implicate în proces;
 - o informațiile privind activitățile comerciale sau financiare, dacă publicitatea acestora aduce atingere dreptului de proprietate intelectuală ori industrială, precum și principiului concurenței loiale, potrivit legii;
 - o informațiile privind deliberările autorităților, precum și cele care privesc interesele economice și politice ale României, dacă fac parte din categoriile informațiilor clasificate, potrivit legii;
 - o informațiile din domeniul apărării naționale, siguranței și ordinii publice, dacă fac parte din categoriile informațiilor clasificate, potrivit legii;
- **Informație cu privire la datele personale** = orice informație privind o persoană fizică identificată sau identificabilă;

Abrevieri:

- PS – procedură de sistem;
- PO – procedură operațională;
- F – formular;
- NA – neaplicabil.

177

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I” SERVICIUL RELAȚII PUBLICE	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE RELAȚII PUBLICE	Editia : 2
		Revizia : 1
		Pagina : 9 din 26

COD: P0023

5. RESPONSABILITĂȚI ȘI AUTORITATE

Este o prezentare pe scurt a responsabilităților. Lista completă a atribuțiilor se regăsește în fișa de post a fiecărui salariat al Serviciului Relații Publice.

5.1. Managerul

- asigură cadrul pentru organizarea și desfășurarea activității de Relații Publice;
- analizează și semnează diferite documente întocmite de Serviciul Relații Publice (ex. rapoarte de activitate, rapoarte statistice, documente de interes public ș.a), sau în relație cu alte organizații (ex. adrese, acorduri de parteneriat ș.a.);
- analizează informările personalului Serviciului Relații Publice legate de diferite solicitări ale unor instituții, persoane fizice sau de posibile amenințări pentru reputația instituției datorate unor cauze interne sau externe organizației, precum și propunerile șefului Serviciului Relații Publice pentru dezvoltarea relației cu anumite segmente de public țintă, organizarea unor evenimente speciale sau gestionarea unor situații de criză;
- aprobă modul de rezolvare a oricăror diferende cu mass-media sau reprezentanții altor organizații, ex. parteneri, sponsori;
- verifică (eventual propune modificări) și aprobă chestionarele pentru cercetarea diferitelor categorii de publicuri țintă;
- susține conferințele de presă, secondat de personalul de specialitate (în funcție de subiectul anunțat);
- susține comunicări cu reprezentanții mass-media, interviuri la Radio România, TVR ș.a.;
- susține conferințe și alocuțiuni în cadrul evenimentelor speciale organizate;
- primește delegațiile oficiale;
- aprobă acțiuni corective și de îmbunătățire a activității Serviciului Relații Publice în cadrul instituției.

5.2. Șeful Serviciului Relații Publice

- asigură respectarea procedurii de către personalul Serviciului Relații Publice, conform responsabilităților din fișele de post;
- coordonează activitatea Serviciului Relații Publice și răspunde de asigurarea disciplinei specifice activității angajaților din subordine;
- inițiază anchete, sondaje, studii pentru evaluarea imaginii instituției muzeale brăilene, a profilului vizitatorilor efectivi și potențiali, a opiniei și atitudinii acestora față de muzeu și manifestările culturale organizate, conține chestionare pentru cercetare public, analizează feedback-ul (prin e-mail, Facebook, carte de impresii, analiza articolelor de presă, chestionare etc) și traficuri on-line;
- formulează strategii de relaționare cu diferite categorii de publicuri țintă și propune evenimente speciale, cu scopul creșterii vizibilității Muzeului Brăilei „Carol I” în comunitatea brăileană, în țară și în străinătate;
- propune și dezvoltă programe atractive, pentru fidelizarea publicului obișnuit al muzeului, pentru

176

<p>MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”</p> <p>SERVICIUL RELAȚII PUBLICE</p>	<p>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE RELAȚII PUBLICE</p> <p>COD: P0023</p>	<p>Editia : 2</p>
		<p>Revizia : 1</p>
		<p>Pagina : 10 din 26</p>

alte segmente de public și parteneriate cu comunități etnice, muzee, organizații științifice, culturale, de turism, instituții de învățământ, asociații, fundații, edituri, finanțatori, mass-media etc, din țară și străinătate;

- coordonează și verifică activitatea de diseminare a materialelor promoționale printate și on-line ale Muzeului Brăilei „Carol I”;
- stabilește, întocmește și actualizează formatele, machetele, tabelele și cerințele de înregistrare și conservare pentru bazele de date ref. la activitatea de Relații Publice, gestionate de Serviciul Relații Publice și verifică modul în care sunt respectate cerințele;
- conservă și ordonează o parte din bazele de date digitale gestionate de Serviciul Relații Publice („Colecția de afișe”, „Galerie foto și video de la evenimente”, Colecția de coperti Editura „Istros”, fotografii și imagini video cu obiective culturale din Brăila, apariții la TV ale specialiștilor, „Personalități”, „Brăila”, „Minorități etnice”), Impresii completate în cărțile de impresii de la toate secțiile în formă scanată etc;
- întocmește și semnează rapoarte, statistici privind activitatea instituției, întocmește și verifică acorduri de parteneriat și le prezintă managerului spre aprobare;
- propune măsuri de eficientizare a comunicării interne;
- propune modul de rezolvare a unor diferende, legate de primirea, înregistrarea și rezolvarea solicitărilor de informații, precum și de responsabilitățile persoanelor implicate;
- coordonează activitatea Centrului Diversității Culturale;
- editor pentru website-ul Muzeului Brăilei „Carol I”, canalul Youtube, pagina Muzeului Brăilei „Carol I” pe Facebook sau alte rețele de socializare (concepere texte, selecție imagini, actualizare, dezvoltare website, monitorizare traficuri);
- propune acțiuni corective și de îmbunătățire a activității Serviciului Relații Publice în cadrul instituției;
- aplică acțiunile corective.

5.3. Personalul Serviciului Relații Publice

- respectă procedura, conform responsabilităților din fișele de post;
- lunar, predau raport de activitate șefului Serviciului Relații Publice;
- asigură conservarea și arhivarea documentelor, conform procedurilor specifice.

5.4. Conducătorii compartimentelor de specialitate

- lunar, furnizează datele necesare întocmirii raportului de activitate al instituției și altor rapoarte statistice.
- transmit prompt, cu maximă responsabilitate, informațiile și documentele solicitate de personalul Serviciului Relații Publice.

<p>MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”</p> <p>SERVICIUL RELAȚII PUBLICE</p>	<p>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE RELAȚII PUBLICE</p> <p>COD: P0023</p>	<p>Editia : 2</p>
		<p>Revizia : 1</p>
		<p>Pagina : 11 din 26</p>

6. RESURSE

6.1. Resurse materiale: birouri, mobilier, rechizite, linii telefonice, calculatoare personale, softuri cu licență, acces internet, rețea, imprimante, fax, scanner, multiplicator, DVD-uri, harddiskuri externe, aparate foto, cameră video, mobilier expozițional și materiale pentru organizare evenimente, domeniu pentru website ș.a..

6.2.. Resurse umane: Pentru implementarea standardului descris de prezenta procedură este implicat personalul din Serviciul Relații Publice.

6.3. Resurse financiare: bugetul aprobat.

7. DESCRIEREA PROCEDURII

Activitatea de bază a Serviciului Relații Publice se derulează pe două paliere:

- 1) Adaptarea strategiei de relații publice prin cercetarea publicului pentru atragerea a cât mai multe categorii de public către muzeu și fidelizarea unor segmente de public, dezvoltarea parteneriatelor, promovarea unei imagini pozitive, protejarea și consolidarea reputației MBR, inclusiv în situații de criză, realizarea de materiale de promovare, mediatizarea tuturor evenimentelor, informarea diferitelor categorii de public, promovarea on-line, asigurarea background-ului evenimentelor culturale, organizarea de evenimente speciale cu caracter informativ și cultural, monitorizare presă, comunicare internă, conservarea, actualizarea și fructificarea bazelor de date și arhivelor foto-video, întocmirea de rapoarte și statistici, scrierea de proiecte de finanțare, evaluarea rezultatelor comunicării ș.a. și
- 2) Dezvoltarea infrastructurii Centrului Diversității Culturale, cercetarea și promovarea patrimoniului multicultural și de turism cultural ale Brăilei, organizarea de evenimente culturale, încheierea de parteneriate cu diferite organizații, pentru creșterea vizibilității Muzeului Brăilei „Carol I” și a Brăilei, în țară și în străinătate.

Activități asigurate de personalul din cadrul Serviciului Relații Publice:

7.1. Cercetarea publicului Muzeului Brăilei „Carol I” și adaptarea strategiei de relații publice pornind de la categoriile de public

Strategia de relații publice este adaptată pornind de la categoriile de public țintă vizate și analizând permanent evoluția vizitatorilor reali, caracteristicile lor socio-demografice, frecvența unor acțiuni (fideli sau ocazionali), rezultate calitative (preferințe, opinii, atitudini) precum și evoluția vizitatorilor virtuali, prin monitorizarea traficurilor pe website și Facebook și analiza feedback-ului. Rezultatele cercetării sunt coroborate cu studiile cantitative: număr de vizitatori reali, durata vizitei medii/vizitator cu diverse caracteristici socio-demografice, trafic pe website, zona din care este accesat, orele, număr de pagini accesate, subiecte preferate pe Facebook, număr de aprecieri, zona în care trăiesc persoanele care urmăresc constant pagina „Muzeul Brăilei Carol I” etc., informații care se regăsesc în rapoartele pe care șeful Serviciului Relații Publice le întocmește lunar.

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I” SERVICIUL RELAȚII PUBLICE	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE RELAȚII PUBLICE COD: P0023	Editia : 2
		Revizia : 1
		Pagina : 12 din 26

Șeful Serviciului Relații Publice cercetează periodic publicul, stabilește cele mai bune formule de promovare pentru fiecare categorie de public țintă și propune și alte tipuri de activități și evenimente, care să completeze oferta culturală a muzeului, pentru atragerea a cât mai multe categorii de public către muzeu.

Segmentarea publicului se face după diverse criterii: după caracteristicile socio-demografice (vârstă, sex, venit, domiciliu, ocupație, nivel de instrucție, stil de viață, apartenență etnică), dar și după nevoile culturale și după atitudinea față de instituția muzeală. Este important ca specialiștii muzeului să cunoască ce-și doresc oamenii de la organizația muzeală pentru a putea fi realizate „produse” și „servicii” culturale care să îi satisfacă, să îi motiveze să vină la muzeu și să îi fidelizeze. De asemenea, sunt alcătuite mesaje comunicaționale menite să le trezească interesul și să-i determine să iasă din atitudinea pasivă sau negativă pe care o au față de instituția muzeală și actul muzeografic.

Vizitatorii fideli sunt foarte importanți. Ei sunt promotori ai instituției muzeale și posibili „amici” ai muzeului. Pot atrage alți vizitatori, pot sprijini instituția muzeală și pot furniza date despre muzeu în comunitate și muzeului date despre comunitate, despre publicul potențial de muzeu. De aceea, există o strategie de comunicare și relaționare cu vizitatorii fideli și sunt gândite programe speciale care li se adresează.

Cercetarea publicului Muzeului Brăilei „Carol I” se face prin:

- observare directă a reacțiilor la vernisaje sau alte evenimente și în timpul vizitelor în expoziții (durata vizitei, obiectele în fața cărora subiecții își petrec mai mult timp, tipul de evenimente cu succes la public etc.), comunicare verbală – directă, la evenimente.
 - observare directă a reacțiilor la târgurile și lansările de carte (durata, cărțile în fața cărora subiecții își petrec mai mult timp, tipul de cărți cu succes la public etc.), comunicare verbală – directă, la evenimente.
 - analiza feedback-ului (prin e-mail, Facebook, carte de impresii, analiza articolelor de presă etc). Informațiile de interes din feedback-ul primit prin e-mail sau mesaj pe Facebook și din articolele de presă sunt transmise imediat managerului (prin comunicare directă sau în formă printată), șefului Serviciului Relații Publice și personalului de specialitate (prin comunicare directă sau e-mail).
- Cărțile de impresii sunt solicitate trimestrial șefilor de secții și servicii, de către muzeograful PR cu aceste atribuții în fișa de post, pentru scanarea ultimelor înregistrări. Fișierele tip *.jpg, prelucrate (cu Adjust Brightness and Contrast, pentru ca fondul fiecărei imagini să fie impecabil), sunt transmise șefului Serviciului Relații Publice care actualizează fișierele *.pdf (fiecare carte de impresii este salvată în fișier *.pdf, cu numele locației), le postează pe website, le analizează și extrage date relevante.
- chestionare pentru diferite categorii de publicuri țintă. Aplicarea chestionarelor are ca scop: cunoașterea imaginii Muzeului Brăilei „Carol I” la aceste categorii de public țintă, actualizarea unor baze de date, adaptarea ofertei culturale, a canalelor și materialelor de promovare pornind de la opiniile și propunerile segmentului de public cercetat.

473

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I” SERVICIUL RELAȚII PUBLICE	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE RELAȚII PUBLICE COD: P0023	Editia : 2
		Revizia : 1
		Pagina : 13 din 26

- Aplicare *Chestionar pentru vizitatori*, la intrarea în expozițiile deschise la Muzeul Brăilei „Carol I”.

Chestionarul este conceput de șeful Serviciului Relații Publice, respectând criteriile din Barometrul de Consum Cultural și postat pe website, după avizarea documentului de către manager. Este aplicat vizitatorilor, la intrarea în toate expozițiile permanente și temporare, la toate secțiile muzeului. Aplicarea chestionarelor la intrarea în expoziții este responsabilitatea șefilor de secții și servicii. Formularele printate sunt asigurate de muzeograful PR cu aceste atribuții în fișa de post.

În raportul predat lunar de șefii de secții și servicii este evidențiat și numărul de chestionare completate în fiecare expoziție. Fiecare șef de secție analizează răspunsurile la chestionarele aplicate în expozițiile pe care le gestionează.

Chestionarele completate de respondenți sunt colectate periodic (trimestrial), înregistrate de muzeograful PR cu aceste atribuții în fișa de post și conservate de șeful Serviciului Relații Publice. Chestionarele pot fi consultate, la cerere, de personalul MBR, la Centrul Diversității Culturale.

Șeful Serviciului Relații Publice analizează toate răspunsurile la chestionare, extrage adresele de e-mail și alte date de contact pentru îmbogățirea listelor de promovare (aceste date sunt transmise și muzeografului PR cu aceste atribuții în fișa de post) și întocmește rapoarte cu informații de interes, care sunt distribuite prin e-mail și către personalul de specialitate.

Chestionarul poate fi actualizat de șeful Serviciului Relații Publice. După avizarea de către manager și postarea pe website, toți șefii de secții și servicii și personalul Serviciului Relații Publice sunt informați, prin e-mail, că formularul a suferit modificări și trebuie printată varianta actualizată.

- Aplicare *Chestionar pentru instituțiile de învățământ*

Chestionarul este conceput de șeful Serviciului Relații Publice, respectând criteriile din Barometrul de Consum Cultural. După avizarea de către manager, chestionarul este postat pe website. Este aplicat în universitățile, colegiile, liceele și școlile din municipiul și județul Brăila, o dată la 5 ani.

Chestionarele sunt distribuite de muzeograful PR cu aceste atribuții în fișa de post, către secretariatele instituțiilor de învățământ – direct, prin e-mail sau prin poștă –, cu adresă de înaintare (semnată de manager și șeful Serviciului Relații Publice și un poster de promovare a secțiilor MBR, color, format A4) în care este explicat detaliat modul de aplicare și sunt evidențiate data limită de predare a răspunsurilor și persoana de contact.

Chestionarele completate de respondenți sunt colectate de muzeograful PR cu aceste atribuții în fișa de post, înregistrate și conservate de șeful Serviciului Relații Publice. Chestionarele pot fi consultate, la cerere, de personalul MBR, la Centrul Diversității Culturale.

Șeful Serviciului Relații Publice analizează toate răspunsurile la chestionare, extrage adresele de e-mail și alte date de contact pentru îmbogățirea listelor de promovare (aceste date sunt

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I” SERVICIUL RELAȚII PUBLICE	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE RELAȚII PUBLICE COD: P0023	Editia : 2
		Revizia : 1
		Pagina : 14 din 26

transmise și muzeografului PR cu aceste atribuții în fișa de post) și întocmește rapoarte cu informații de interes, care sunt distribuite prin e-mail și către personalul de specialitate.

La instituțiile de învățământ unde solicitarea nu a fost pusă în practică în urma adresei, se revine cu rugămintea de aplicare a chestionarului (de preferabil este stabilită o întâlnire cu managerul instituției de învățământ).

Chestionarul poate fi actualizat de șeful Serviciului Relații Publice. După avizarea de către manager este postată și pe website varianta actualizată.

7.2. Promovarea tuturor evenimentelor Muzeului Brăilei „Carol I” (înainte ca manifestarea culturală să aibă loc)

Toate evenimentele Muzeului Brăilei „Carol I” sunt promovate prin: poster și comunicat de presă, diseminate către mass-media locală, națională, portaluri și publicații specializate; invitații tipărite și invitații distribuite prin liste de e-mailuri și prin postare pe website și pe rețeaua de socializare Facebook.

Posterul și comunicatul de presă pentru fiecare eveniment organizat sau găzduit de MBR sunt realizate de muzeograful PR cu aceste atribuții în fișa de post sau de șeful secției/serviciului sau de muzeograful care organizează evenimentul respectiv, iar în acest caz muzeograful PR cu aceste atribuții în fișa de post doar verifică, eventual corectează sau completează elementele care trebuie să apară, în mod obligatoriu, pe aceste documente. Posterele și comunicatele pentru evenimentele organizate la Centrul Diversității Culturale, sau pentru evenimente speciale (ex. „Noaptea Muzeelor”, proiecte finanțate) sunt realizate de șeful Serviciului Relații Publice.

Posterul trebuie să conțină siglele Consiliului Județean Brăila, MBR și ale partenerilor evenimentului, data, ora, locația. Textele și imaginile folosite trebuie să respecte Legea dreptului de autor, să fie în concordanță cu tema manifestării și să nu lezeze interesele vreunei persoane fizice sau instituții. Grafica aleasă trebuie să fie îngrijită și elegantă. Unele postere sunt realizate sub îndrumarea managerului sau organizatorului evenimentului. Posterele sunt printate color, format 50 x 70. Afișarea posterelor se face în clack-uri, în locurile special amenajate. Muzeograful PR cu aceste atribuții în fișa de post supraveghează afișarea posterelor la sediu. La celelalte secții, supravegherea afișării posterelor este responsabilitatea șefilor de secții sau servicii.

Comunicatul de presă poate fi tip anunț (nume organizatori, parteneri, temă, program, data, ora, locația, nume lectori, nume moderator) sau tip comunicat (include, în cazul unui vernisaj, o prezentare de specialitate a expoziției, concepută de muzeograful organizator; date biografice ale artistului plastic care expune sau ale personalității invitate; recenzia cărții care urmează să fie lansată ș.a.). Este obligatoriu ca textele să fie corecte din punct de vedere gramatical și informația să fie completă.

Comunicatele și posterele sunt aprobate de manager sau șeful Serviciului Relații Publice / șeful secției sau serviciului care organizează evenimentul respectiv / muzeograful care organizează evenimentul respectiv, apoi înregistrate (număr de înregistrare de la secretariatul MBR) și diseminate prin liste de e-mail (actualizate și îmbogățite permanent) de muzeograful PR cu aceste atribuții în fișa de post, către mass-media locală și națională, publicații specializate, portaluri. Două dosare sunt arhivate și predate de muzeograful PR cu aceste atribuții în fișa de post, pentru: 1. 1 exemplar pentru arhiva

AVERTISMENT: Utilizarea, reproducerea completă sau parțială a prezentei documentații fără acordul scris al MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I” constituie o violare a drepturilor de autor și va fi sancționată conform legislației în vigoare.

11

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I” SERVICIUL RELAȚII PUBLICE	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE RELAȚII PUBLICE COD: P0023	Editia : 2
		Revizia : 1
		Pagina : 15 din 26

Muzeului Brăilei „Carol I”; 2. 4 exemplare predate la depozitul legal al Bibliotecii Județene „Panait Istrati” Brăila (Serviciul „Colecții speciale) (predate cu tabel și proces verbal, conform legislației, din care 3 vor ajunge, de la ei, la Biblioteca Națională a României).

Comunicatele și posterele (afișele) sunt postate de șeful Serviciului Relații Publice pe rețeaua de socializare Facebook și de muzeograf sau șeful Serviciului Relații Publice pe website, la secțiunea „Evenimente”. Posterele sunt postate pe website și la secțiunea „Colecția de afișe” și în coloana din dreapta la secția/serviciul sau secțiile implicate în organizarea evenimentului la sub-secțiunile „Istoric”, „Activități științifice și culturale” și „Specialiști”. Coperțile cărților apărute la Editura „Istros” ce urmează a fi lansate (și listele de publicații actualizate de muzeograful PR cu aceste atribuții în fișa de post) sunt postate de muzeograf și la secțiunea Editura „Istros”. Afișele și coperțile sunt păstrate și într-o bază de date digitală gestionată de șeful Serviciului Relații Publice.

Invitația (macheta) pentru fiecare eveniment organizat sau găzduit de MBR este tehnoredactată de muzeograful PR cu aceste atribuții în fișa de post sau de șeful secției/serviciului sau de muzeograful care organizează evenimentul respectiv, iar în acest caz muzeograful PR cu aceste atribuții în fișa de post doar verifică, eventual corectează și completează elementele care trebuie să apară, în mod obligatoriu, pe acest document. Machetele invitațiilor pentru evenimentele organizate la Centrul Diversității Culturale, sau pentru evenimente speciale (ex. „Noaptea Muzeelor”, proiecte finanțate) sunt realizate de șeful Serviciului Relații Publice.

Invitația trebuie să conțină siglele Consiliului Județean Brăila, MBR, Primăriei Municipiului Brăila și ale partenerilor evenimentului, data, ora, locația. Textele și imaginile folosite trebuie să respecte Legea dreptului de autor, să fie în concordanță cu tema manifestării și să nu lezeze interesele vreunei persoane fizice sau instituții. Grafica aleasă trebuie să fie îngrijită și elegantă. Unele machete de invitații sunt realizate sub îndrumarea managerului sau organizatorului evenimentului. Invitațiile (și etichetele autocolante pentru plicuri) pentru toate evenimentele MBR sunt uneori printate și distribuite către liste de protocol (actualizate și îmbogățite permanent, în format *.doc și *.cdr) și pentru fiecare eveniment, către liste de e-mail (presă, colegi, colaboratori, școli și licee, instituții publice și de cultură, prieteni) (actualizate și îmbogățite permanent) de muzeograful PR cu aceste atribuții în fișa de post.

Pe perioada concediului muzeografului PR cu aceste atribuții în fișa de post, bibliotecarul din cadrul Serviciului Relații Publice tehnoredactează și/sau diseminează invitații printate pentru unele evenimente ale Muzeului Brăilei „Carol I” către diferite instituții.

7.3. Asigurarea background-ului evenimentelor culturale (sonorizare, proiecții video, fotografiere, filmare) organizate și găzduite de Muzeul Brăilei „Carol I”

Serviciul Relații Publice asigură background-ul (sonorizare, proiecții video, fotografiere, filmare) evenimentelor culturale organizate de Muzeul Brăilei „Carol I” sau găzduite, la sediul Muzeului Brăilei „Carol I”, la Centrul Diversității Culturale și în alte locații din Brăila și în alte orașe, la evenimente la care Muzeul Brăilei „Carol I” este partener, la târguri și saloane naționale de carte la care participă Editura „Istros”.

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I” SERVICIUL RELAȚII PUBLICE	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE RELAȚII PUBLICE COD: P0023	Editia : 2
		Revizia : 1
		Pagina : 16 din 26

Muzeograful PR cu aceste atribuții în fișa de post ține o evidență a evenimentelor în sala de festivități de la sediu, pentru a se evita programarea simultană, sau la un interval de timp prea scurt, în aceeași locație, a două manifestări culturale.

În cazul evenimentelor organizate sau găzduite la sediu, muzeograful PR cu aceste atribuții în fișa de post comunică cu organizatorii (alte secții și servicii ale MBR sau alte organizații) și stabilesc împreună detaliile legate de promovarea și background-ul evenimentului.

Muzeograful PR cu aceste atribuții în fișa de post anunță gestionarul custode cu atribuții de fotografiere și filmare: data, ora și locația următorului eveniment; verifică și pregătește înainte de fiecare eveniment organizat la sediu aparatura (telecomenzi, laptop, microfoane, videoproiector, mută aparatura de sonorizare în locația unde are loc vernisajul ș.a.), asigură amenajarea sălii (scaune, sticle cu apă și pahare la prezidiu, așezare cărți sau alte materiale necesare pe mese, amenajare stand de carte), verifică fișierele cu prezentările PowerPoint, fișierele video sau audio de la organizatori sau parteneri, primește oaspeții ș.a. Șeful Serviciului Relații Publice asigură background-ul evenimentelor la Centrul Diversității Culturale. La celelalte secții, background-ul evenimentelor este asigurat de personalul secției respective, iar gestionarul custode cu atribuții de fotografiere și filmare asigură, în cazul evenimentelor de amploare, filmarea și fotografierea.

7.4. Promovarea tuturor evenimentelor Muzeului Brăilei „Carol I” (după ce manifestarea culturală a avut loc)

Fotografiile și imaginile video de la toate evenimentele culturale și de la vizite în expoziții sunt trimise, în regim de urgență, de gestionarul custode cu atribuții de fotografiere și filmare și de muzeograful PR – șefului Serviciului Relații Publice, pentru postare pe Facebook și ulterior pe website. Șeful Serviciului Relații Publice, preia, de asemenea, fotografiile și imagini video realizate de personalul altor secții, de pe paginile pe Facebook gestionate de șefii de secții (sau alți muzeografi) sau primite prin e-mail sau wetransfer.

Gestionarul custode cu atribuții de fotografiere și filmare montează imaginile filmate la evenimente sau filmele documentare realizate alături de diferiți specialiști ai MBR, cu respectarea Legii dreptului de autor. Filmul este transformat apoi în format *.mp4 pentru postare on-line și este trimis (prin wetransfer.ro) șefului Serviciului Relații Publice, pentru postare pe Facebook și pe website.

7.5. Promovare on-line / promovare tip publicity / alte forme de promovare

Website. Structura website-ului este concepută de șeful Serviciului Relații Publice care asigură permanent postarea (alături de unul dintre muzeograful PR), corectarea și actualizarea informațiilor, cu respectarea legislației în vigoare legată de Legea dreptului de autor și Legea accesului la informațiile de interes public. Pentru unele secțiuni sunt solicitate, periodic, informații de la șefii de secții și servicii sau de la alte compartimente. Administrarea tehnică și găzduirea website-ului este asigurată, de o firmă, prin contract.

Traficul pe website este monitorizat lunar (număr de vizitatori unici, număr de vizite, țările din care este accesat), cu ajutorul programului de monitorizare trafic <http://www.google.com/analytics/>. De asemenea,

AVERTISMENT: Utilizarea, reproducerea completă sau parțială a prezentei documentații fără acordul scris al MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I” constituie o violare a drepturilor de autor și va fi sancționată conform legislației în vigoare.

169

<p>MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”</p> <p>SERVICIUL RELAȚII PUBLICE</p>	<p>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE RELAȚII PUBLICE</p> <p>COD: P0023</p>	<p>Editia : 2</p>
		<p>Revizia : 1</p>
		<p>Pagina : 17 din 26</p>

este ținută o evidență lunară a numărului de texte, imagini foto și video, link-uri postate. Datele sunt evidențiate în rapoartele de activitate ale Serviciului Relații Publice și ale MBR. Sunt urmărite și alte informații legate de vizitatorii on-line ai website-ului și SEO, cu scopul de a mări vizibilitatea website-ului.

Pagina Muzeul Brăilei „Carol I” este editată de șeful Serviciului Relații Publice. Pagina centralizează informațiile de la toate secțiile, la care se adaugă texte și fotografiile de la alte evenimente culturale, filme documentare, publicații apărute la Editura „Istros”, fotografiile și articole despre județul Brăila - aspecte istorice, patrimoniu cultural mobil, imobil și imaterial, personalități, minorități etnice, obiective turistice - precum și alte informații culturale (articole, studii, teatru, muzică clasică, filme, muzee etc.), o revistă a presei, alte informații care au drept scop creșterea popularității paginii ș.a.

Traficul pe pagină este monitorizat lunar (număr de vizitatori și urmăritori, țările din care este accesat, orele când postările au mai multe aprecieri, postări de impact). De asemenea, este ținută o evidență lunară a numărului de texte, imagini foto și video, link-uri postate. Datele sunt evidențiate în rapoartele de activitate ale Serviciului Relații Publice și ale MBR. Sunt analizate și: oportunitatea introducerii de subiecte și rubrici noi cu scopul de a mări popularitatea paginii, administrarea paginii în momente de criză ș.a.

Publicity. Șeful Serviciului Relații Publice asigură promovarea MBR și a proiectelor finanțate ale MBR prin comunicări susținute la sesiuni de relații publice și pedagogie muzeală organizate de alte instituții sau asociații, articole apărute în reviste editate de muzee, comunități etnice, sau cu profil management și marketing cultural, prin susținerea de interviuri și reportaje la Radio România și TVR, pornind de la evenimente culturale organizate de Centrul Diversității Culturale.

Bannere, roll-up, flyere, spoturi publicitare, clipuri publicitare. Sunt realizate în cazul evenimentelor speciale. Tehnoredactarea, concepția grafică și DTP-ul sunt asigurate de personalul Serviciului Relații Publice sau de personalul specializat de la alte secții care organizează evenimentul respectiv. Filmarea și montajul imaginilor video este asigurată de gestionarul custode cu atribuții de fotografiere și filmare. Pentru difuzarea acestor materiale este nevoie de aprobarea managerului.

7.6. Conservarea arhivelor în format digital

Gestionarul custode cu atribuții de fotografiere și filmare asigură conservarea imaginilor foto și video (inclusiv bruturi) de la evenimente, aparițiilor TV ale specialiștilor MBR, precum și conservarea imaginilor foto și video cu obiecte de patrimoniu, clădiri de patrimoniu, șantiere arheologice, proiecte finanțate, activitate de cercetare, supraveghere lucrări de restaurare-conservare ș.a. în baze digitale ARHIVA FOTO – VIDEO a MBR, pe hardisk-uri externe, pentru care realizează, periodic, copii de siguranță.

Șeful Serviciului Relații Publice asigură conservarea imaginilor foto și video de la evenimente și aparițiilor TV ale specialiștilor MBR (format wav sau mp4), precum și conservarea imaginilor foto și video cu obiecte din colecții private sau ale comunităților etnice, clădiri de patrimoniu, proiecte finanțate ale Centrului Diversității Culturale sau realizate în activitatea de documentare, în baze digitale ARHIVA FOTO – VIDEO EVENIMENTE, COLECȚIA DE AFIȘE, COLECȚIA DE COPERȚI, DATE DESPRE

AVERTISMENT: Utilizarea, reproducerea completă sau parțială a prezentei documentații fără acordul scris al MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I” constituie o violare a drepturilor de autor și va fi sancționată conform legislației în vigoare.

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I” SERVICIUL RELAȚII PUBLICE	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE RELAȚII PUBLICE COD: P0023	Editia : 2
		Revizia : 1
		Pagina : 18 din 26

MBR, RAPOARTE DE ACTIVITATE și MINORITĂȚI ETNICE, pe hardisk-uri externe, pentru care realizează, periodic, copii de siguranță.

Website-ul www.muzeulbrailei.ro și canalul MBR pe Youtube sunt, de asemenea, baze online de date. Pentru website, firma care asigură găzduirea este obligată, prin contract, să asigure o copie de siguranță.

7.7. Monitorizarea presei și arhivare copii după aparițiile în presa scrisă și on-line.

Muzeograful PR cu aceste atribuții în fișa de post monitorizează permanent presa și îndosariază printuri sau copii după aparițiile în presa scrisă și on-line. Aceste dosare și opisurile sunt păstrate în arhiva MBR. Numărul de apariții în presa scrisă și on-line este comunicat șefului Serviciului Relații Publice și este evidențiat în rapoartele anuale de activitate MBR și în raportul managerului MBR.

7.8. Comunicare internă

Serviciul Relații Publice asigură un flux comunicațional bi-direcțional între manager și celelalte compartimente prin intermediul persoanei cu atribuții de secretariat și al muzeografului PR cu aceste atribuții în fișa de post. Astfel sunt transmise (telefonice sau prin e-mail) anunțuri, diferite documente, solicitări de tot felul, informații de specialitate.

Muzeograful PR cu aceste atribuții în fișa de post redirecționează de pe e-mailul instituției informații de specialitate primite de la alte muzee, invitații la sesiuni științifice, alte informații de interes cu caracter profesional. De asemenea, trimite către tot personalul (prin e-mail) invitații la toate evenimentele organizate sau găzduite de MBR.

7.9. Corespondență, întocmire diferite documente administrative (altele decât cele de secretariat)

Serviciul Relații Publice asigură corespondență cu diferite persoane fizice sau instituții (prin e-mail, mesaje pe Facebook sau telefonice) pentru furnizarea de informații despre instituție sau activitatea Centrului Diversității Culturale (ex. program de vizitare, expoziții deschise, locații, programare evenimente culturale, programare grupuri, furnizare de documentări pentru studenți, profesori, alte persoane fizice, propuneri de colaborare, participări la evenimente ale altor organizații, stabilire întâlniri, organizare de expoziții, preluare de obiecte ș.a.).

Șeful Serviciului Relații Publice întocmește rapoartele de activitate lunare, trimestriale, anuale ale instituției, planurile și măsurile pentru îndeplinirea planului de guvernare, analiza SWOT, diferite statistici – pe baza planurilor, rapoartelor, altor informații de la șefii de secții și servicii, întocmește și verifică acorduri de parteneriat cu comunități etnice, alte instituții culturale, muzee, organizații științifice, culturale, de turism, institute de cercetare, ONG-uri, organizații de seniori, edituri, instituții de învățământ ș.a. Toate aceste documente sunt înregistrate în secretariat, care asigură clasarea și predarea în arhiva MBR. De asemenea, șeful Serviciului Relații Publice întocmește sau verifică diferite documente cu caracter administrativ aferente funcției, pentru Serviciul Relații Publice: chestionar de autoevaluare a stadiului de implementare a standardelor de control intern/managerial, fișe de post, pontaje, analiză planuri de muncă și rapoarte de activitate, fișe evaluare personal, analiză și avizare referate de necesitate, colectare oferte pentru dotări, bugete ș.a., care sunt predate la alte compartimente și se regăsesc în arhiva

167

<p>MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”</p> <p>SERVICIUL RELAȚII PUBLICE</p>	<p>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE RELAȚII PUBLICE</p> <p>COD: P0023</p>	<p>Editia : 2</p> <p>Revizia : 1</p> <p>Pagina : 19 din 26</p>
--	--	--

MBR. Șeful Serviciului Relații Publice conservă arhive digitale cu aceste documente legate de Serviciul Relații Publice.

Muzeograful PR (muzeografii PR) cu aceste atribuții în fișa de post întocmește acorduri de parteneriat cu instituții de învățământ, alte instituții culturale, muzee, organizații științifice, culturale, de turism, institute de cercetare, ONG-uri, comunități etnice, organizații de seniori, edituri și conservă câte o copie a acordurilor de parteneriat cu instituții de învățământ și alte organizații ș.a. Aceste documente se regăsesc în arhiva MBR (cu număr de înregistrare în secretariatul MBR). Muzeograful PR cu aceste atribuții în fișa de post tehnoredactează și adeverințe pentru profesorii colaboratori (eliberate cu număr de înregistrare în secretariatul MBR), diplome, scrisori de felicitare cu diferite ocazii ș.a. De asemenea, actualizează permanent și îmbogățește, permanent, listele de protocol, listele de e-mailuri pentru promovare, scanează imagini și documente, prelucrează fotografiile, xerografiază diferite materiale.

7.10. Activitate de Relații Publice în Secretariat

Gestionarul custode cu atribuții de secretariat desfășoară activitate de Relații Publice prin furnizarea de informații despre instituție (ex. program de vizitare, expoziții deschise, locații ș.a.), tehnoredactare de adeverințe pentru colaboratori ai muzeului, tehnoredactare scrisori de felicitare cu diferite ocazii, comunicare internă ș.a.

Responsabilitățile persoanei cu atribuții de secretariat legate de circuitul documentelor se regăsesc în procedura SECRETARIAT. CIRCUITUL DOCUMENTELOR ÎN MUZEU iar cele legate de gestionarea solicitărilor de informații de interes public – se regăsesc în procedura ASIGURAREA ACCESULUI LA INFORMAȚII DE INTERES PUBLIC.

În perioada în care persoana cu aceste atribuții este în concediu, este precizat în procedura respectivă cine poate desfășura activitate de secretariat.

7.11. Conceperea, scrierea și promovarea proiectelor finanțate

Șeful Serviciului Relații Publice asigură conceperea și scrierea de proiecte pentru solicitarea de finanțare de la fonduri culturale, gestionarea derulării proiectelor finanțate și întocmirea rapoartelor, ca asistent de proiect, precum și promovarea proiectelor finanțate pe perioada derulării, ca PR officer. În acest sens, desfășoară activitate de documentare și pregătire legată de linia de finanțare și management de proiect finanțat.

Șeful Serviciului Relații Publice asigură promovarea rezultatelor celor șase proiecte (4 editoriale și 2 culturale) derulate de Muzeul Brăilei „Carol I” (alături de alți parteneri), finanțate de Administrația Fondului Cultural Național și Uniunea Arhitecților din România, în anii 2009, 2012, 2013, 2014, 2015, precum și promovarea on-line a proiectelor finanțate derulate de alte secții ale MBR sau derulate de alte organizații, cu MBR partener.

7.12. Documentare despre istoria Brăilei, patrimoniul cultural mobil, imobil și imaterial, obiective de turism cultural, personalități, istorii de familie, cărți, minorități etnice, pedagogie muzeală, relații publice și marketing cultural.

AVERTISMENT: Utilizarea, reproducerea completă sau parțială a prezentei documentații fără acordul scris al MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I” constituie o violare a drepturilor de autor și va fi sancționată conform legislației în vigoare.

166

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I” SERVICIUL RELAȚII PUBLICE	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE RELAȚII PUBLICE COD: P0023	Editia : 2
		Revizia : 1
		Pagina : 20 din 26

Este o activitate cu caracter permanent al șefului Serviciului Relații Publice pentru: editare texte pe pagina de Facebook a Muzeului Brăilei „Carol I” și website, corespondență cu persoane și organizații, sondarea opiniei publicului prin focus group, prezentări la vernisaje, ghidaje tematice în expoziții temporare la Centrul Diversității Culturale și, pentru delegații, în Centrul Istoric, pentru prezentări pentru programele culturale cu caracter permanent „Povești despre Brăila, muzică și cărți” și „Muzică și cărți”, alte evenimente culturale și educaționale, interviuri și dezvoltarea bazelor de date „Minorități etnice” ale Centrului Diversității Culturale.

Șeful Serviciului Relații Publice update-ază permanent listele „Personalități”, „Date din istoria Brăilei”, „Date importante legate de minoritățile etnice”, realizează documentări pe diferite teme, traduce în scop documentar texte scurte din diferite lucrări de specialitate sau articole on-line (din limbile franceză și engleză), concepe prezentări în PowerPoint, selectează imagini foto, audio și video. Și muzeografi PR fac documentare și cercetare în arhive, muzee, biblioteci, pentru susținerea de prelegeri la activități culturale, ghidaje tematice, în vederea publicării de articole în reviste de specialitate (marketing și promovare carte, istorie) și participare la simpozioane, sesiuni de comunicări în funcție de atribuțiile din fișele de post.

7.13. Dezvoltarea infrastructurii Centrului Diversității Culturale al Muzeului Brăilei „Carol I”, cercetarea și promovarea patrimoniului multicultural și de turism cultural ale Brăilei, organizarea de evenimente culturale, încheierea de parteneriate cu diferite organizații, pentru creșterea vizibilității Muzeului Brăilei „Carol I” și a Brăilei, în țară și în străinătate.

Muzeul Brăilei „Carol I” – Centrul Diversității Culturale a fost înființat în urma unui proiect finanțat de Administrația Fondului Cultural Național și doi sponsori (din Grecia și Germania). Proiectul finanțat, conceput de șeful Serviciului Relații Publice, a fost derulat de Muzeul Brăilei „Carol I”, cu sprijinul Consiliului Județean Brăila, și în parteneriat cu Comunitatea Elenă Brăila. Centrul Diversității Culturale reconstituie, salvează, promovează fragmente din imaginea Brăilei multietnice de altădată pornind, în special, de la istorii de familie, organizează expoziții – cu obiecte, documente, fotografiile, lucrări de artă provenind exclusiv din colecții private, din patrimoniul comunităților etnice, sau al altor asociații – și derulează programe culturale și educaționale inedite, cu subiecte care trezesc nostalgii și „ating” sufletul. „Un Grec, doi Greci, trei Greci... Brăila”, „Greci, Evrei, Ruși lipoveni, Turci... Brăila”, „Călători pe Dunăre și mare”, „Brăila. Fragmente de poveste”, „Unde ești copilărie?”, „Perpetuum Tândărică”, „Ani de școală. Amintiri și nostalgii...”, „Povești în jurul samovarului”, „Zaharicale, Cofături, Dulcegării, Taifas”, „Povești despre Brăila, muzică și cărți” sunt câteva dintre proiectele Centrului Diversității Culturale (unele finanțate de Administrația Fondului Cultural Național sau de Primăria Capitalei) care au demonstrat că acest gen de reconstituiri patrimoniale – istorie, realități urbane, personalități, tradiții, meserii, universul familiei, patrimoniul imaterial, elemente de atmosferă, mentalități – prezintă un farmec care reușește să atragă către informația istorică și categorii sociale mai puțin interesate, în mod obișnuit, de activitățile sau de publicațiile unui muzeu.

Activitățile curente, la Centrul Diversității Culturale, sunt derulate exclusiv de șeful Serviciului Relații Publice, cu participarea managerului în cazul evenimentelor speciale:

AVERTISMENT: Utilizarea, reproducerea completă sau parțială a prezentei documentații fără acordul scris al MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I” constituie o violare a drepturilor de autor și va fi sancționată conform legislației în vigoare.

165

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I” SERVICIUL RELAȚII PUBLICE	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE RELAȚII PUBLICE COD: P0023	Editia : 2
		Revizia : 1
		Pagina : 21 din 26

- corespondență – obișnuită (directă, telefonică și prin e-mail) și oficială, prin documente aprobate și semnate de manager, înregistrate la secretariatul MBR (prin e-mail și fax) – cu diferite persoane, organizații ale minorităților etnice, colecționari, artiști plastici, personalități ale comunităților etnice din România, țările de origine și diaspora. Sunt încheiate, de asemenea, acorduri de parteneriat cu diferite organizații.
 - dezvoltarea bazelor de date virtuale MINORITĂȚILE ETNICE DIN BRĂILA, gestionate de Centrul Diversității Culturale.
 - organizare și promovare de evenimente culturale – prin poster, comunicat, articole de presă, interviuri la Radio România și TVR, materiale educaționale, pliante de expoziție.
 - derularea programului cultural cu caracter permanent – „Povești despre Brăila, muzică și cărți. Călătorii culturale” – pentru copii, tineri și familii, adulți și vârstnici.
- În afară de componentele culturale și educaționale ale acestui program cultural, se relaționează cu publicuri țintă cu caracteristici socio-demografice diferite, sunt promovate secțiunile, expozițiile MBR și locațiile unde pot fi vizitate, precum și evenimente, expoziții și programe culturale organizate de secțiunile MBR și, de asemenea, sunt organizate periodic focus-group-uri pe diferite teme.
- documentare în biblioteci, cercetare de istorie orală prin interviuri (scrise și video) cu diferiți membri ai comunităților etnice, fotografiere, filmare documente, obiecte din arhive și colecții private și ale comunităților etnice.
 - amenajare expoziții și fotoexpoziții temporare, exclusiv cu obiecte din arhive și colecții private și ale comunităților etnice și ghidaje în română și engleză pentru grupuri și delegații oficiale, corp diplomatic ș.a. Aceasta presupune: activități de ordonare a spațiului (amenajare expoziții, strângere expoziții, desfacere vitrine, etalare fotoexpoziții, manipulare obiecte, întreținere microclimat). (aceste operațiuni sunt realizate cu sprijinul restauratorului lemn de la Secția Etnografie și a altor conservatori de la alte secții), întocmire procese verbale de primire - predare obiecte, realizare etichete de expoziție, scanări de documente, fotografiere obiecte, inventariere obiecte aflate în custodie, comunicare la vernisaj (inclusiv managerul și reprezentanții partenerilor), evidență programări vizite și vizitatori, ghidaj, asigurare background evenimente (sonorizare, fotografiere, filmare), asigurare materiale necesare pentru activități educaționale.
 - conservare carte, îmbogățire prin achiziții și schimburi de carte (fondurile „Minorități etnice”, „Publicații pentru copii și tineri” și „Editura Istros”) din biblioteca Centrului Diversității Culturale, fond de DVD-uri din mediateca Centrului Diversității Culturale. Cărțile, periodicele și DVD-urile sunt folosite pentru documentare și activități cu publicul, sunt inventariate (au număr de înregistrare și ștampilă) și lista completă este publicată pe website.

Proveniență și înregistrare:

cărțile și periodicele din fondurile „Minorități etnice”, „Publicații pentru copii și tineri” și DVD-uri din mediatecă

164

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I” SERVICIUL RELAȚII PUBLICE	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE RELAȚII PUBLICE COD: P0023	Editia : 2
		Revizia : 1
		Pagina : 22 din 26

- donații de la comunități etnice, edituri ale comunităților etnice și persoane private – aceste cărți sunt înregistrate, cu numere de inventar, în Biblioteca Muzeului Brăilei „Carol I”, de către bibliotecar
 - schimburi de carte cu alte muzee – aceste cărți sunt înregistrate, cu numere de inventar, în Biblioteca Muzeului Brăilei „Carol I”, de către bibliotecar
 - achiziții – aceste cărți sunt înregistrate de compartimentul financiar - contabil
 - copii xerox
- cărțile și periodicele din fondul „Editura Istros”*
- aceste cărți (un exemplar din cărțile publicate la Editura „Istros”, mai puțin cărțile cu tiraj epuizat, vezi lista pe website) provin din depozitul Editurii „Istros” și au fost predate de muzeograful PR cu aceste atribuții în fișa de post, șefului Serviciului Relații Publice, cu proces verbal de predare – primire.

La solicitarea șefului Serviciului Relații Publice, bibliotecarul din cadrul Serviciului Relații Publice participă la amenajare expoziții și alte activități cu publicul la Centrul Diversității Culturale, în cazul unor evenimente speciale.

7.14. Activitate de Relații Publice în Bibliotecă

Bibliotecarul din cadrul Serviciului Relații Publice tehnoredactează diferite adrese, rapoarte, liste, scanează imagini și documente, prelucrează fotografiile, xerografiază diferite materiale. Temporar preia atribuțiile altor specialiști din cadrul Serviciului Relații Publice.

Activitatea de evidență, conservare, gestionare fond de carte și periodice al Bibliotecii Muzeului Brăilei „Carol I” este prezentată în procedura BIBLIOTECĂ.

7.15. Activități de promovare fond de carte Editura „Istros” a Muzeului Brăilei „Carol I”.

Activitățile de promovare pentru Editura „Istros” asigurate de personalul PR:

- muzeograful PR cu aceste atribuții în fișa de post actualizează oferta de carte pe website;
- muzeograful PR diseminează oferta Editurii „Istros” prin liste de e-mail, în vederea atragerii clienților;
- muzeograful PR promovează oferta actualizată a Editurii „Istros” – către toate instituțiile științifice, instituțiile culturale din Brăila, toate instituțiile de învățământ din Brăila, Prefectură, Consiliul Județean Brăila, Primărie, Camera de Comerț și Industrie Brăila, Cercul Militar, hoteluri, agenții de turism, presă, ONG-uri, persoane private etc.
- muzeograful PR trimite către prietenii și colaboratorii Editurii „Istros” mesaje cu noile apariții, felicitări de sărbători, pentru fidelizare etc.
- bibliotecarul întocmește documentație de schimb interbibliotecar între Editura „Istros” și biblioteci, muzee, institute de cercetare.
- muzeograful PR și șeful Serviciului Relații Publice organizează expoziții de carte și alte manifestări culturale sau educaționale, în colaborare cu diferite instituții de învățământ, cămine de

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I” SERVICIUL RELAȚII PUBLICE	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE RELAȚII PUBLICE COD: P0023	Editia : 2
		Revizia : 1
		Pagina : 23 din 26

bătrâni, ONG-uri etc., sau edituri, la sediul Muzeului Brăilei „Carol I” sau în alte locații, realizează proiecte cu școli și alte organizații locale;

- șeful Serviciului Relații Publice promovează Editura „Istros” și cărțile publicate, pe pagina de Facebook și website-ul MBR, prin expoziții de carte și comunicări publice la Centrul Diversității Culturale.

8. Anexe, înregistrări, arhivări

Nr. Crt.	Denumire	Elaborator	Aprobă / verifică	Număr de exemplare	Difuzare	Cum se difuzează	Către	Arhivare		Bază de date digitală (alta decât website)
								Loc	Perioadă	
0	1	2	3	4	5			6	7	8
1	Chestionar pentru vizitatori	Șef SRP	Manager	1	Muz - SRP	Copii printate / prin e-mail	Secții MBR	Formularul pe website (secțiunea Relații Publice)	Permanent	
								Raspunsuri la șef SRP apoi Arhiva MBR	1 an	
2	Chestionar pentru instituții de învățământ	Șef SRP	Manager	1	Muz - SRP	Copii printate / prin e-mail	Instituții de învățământ	Formularul pe website (secțiunea Relații Publice)	Permanent	
								Raspunsuri la șef SRP apoi Arhiva MBR	1 an	

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I” SERVICIUL RELAȚII PUBLICE	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE RELAȚII PUBLICE	Editia : 2
		Revizia : 1
	COD: P0023	Pagina : 24 din 26

3	Cărți de impresii	Șef secții (existența cărților de impresii, la loc vizibil pentru public) (Muz – SRP (scanare) și prelucrare imagini) / Șef SRP (postare pdf)	Manager Șefi de secții Șef SRP	Câte 1 pentru fiecare locație unde se organizează expoziții sau activități cu public	Șefi de secții Șef SRP	loc vizibil pentru public website	Public Public	Arhivare cărți impresii în Arhiva MBR website (pdf)	Permanent	/
4	Comunicatul de presă	Muz –SRP / Șef SRP / sau Șef secții sau șef servicii / Muz organizator / + verificare de Muz –SRP / Șef SRP	Manager / Șef SRP / și Șef secții sau șef servicii / Muz organizator	1	Muz – SRP Șef SRP	original + Prin e-mail Website / Pagina Facebook	Mass media / Public Public	Arhiva MBR Website (secțiunea Evenimente)	Permanent	

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I” SERVICIUL RELAȚII PUBLICE	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE RELAȚII PUBLICE	Editia : 2
		Revizia : 1
		Pagina : 25 din 26

COD: P0023

5	Poster (afiș)	Muz –SRP / Șef SRP / sau Șef secții sau șef servicii / Muz organizator / + verificare de Muz –SRP / Șef SRP	Manager / Șef SRP / și Șef secții sau șef servicii / Muz organizator	5 printuri	Muz – SRP	1 print + 4 printuri + Prin e- mail Website / Pagina pe Faceboo k	Arhiva MBR Biblioteca Județeană „Panait Istrati” Brăila (Depozitul legal. Serviciul „Colecții speciale) Mass media / Public Public	Arhiva MBR Biblioteca Județeană „Panait Istrati” Brăila (Depozitul legal. Serviciul „Colecții speciale) Website (secțiunile Evenimente, Colecția de Afișe și în coloana dreaptă de la secțiile organizatoar e la subsecțiunile Istoric, Activități culturale și științifice, Specialiști)	Perma- nent	COLEC ȚIA DE AFIȘE
---	---------------	---	---	---------------	--------------	--	---	--	----------------	--------------------------

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ
ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE
RELAȚII PUBLICE

COD: P0023

6	Invitație	Muz –SRP / Șef SRP / sau Șef secții sau șef servicii / Muz organizator / + verificare de Muz –SRP / Șef SRP	Manager / Șef SRP / și Șef secții sau șef servicii / Muz organizator		Muz – SRP	Printat / Prin e- mail	Lista de protocol / Personal MBR/ Public	-	-	-
7	Fotografii și imagini video de la eveniment e	Gest custode Foto și Filmare / Șef SRP / Muz –SRP / Personal de la secții, cu aceste atribuții	Manager / Șef SRP / Șef secții sau șef servicii / Muz organizator i	2 baze de date digitale (prima include și bruturi)	Șef SRP Manager / Șef secții sau șef servicii / Muz organizat ori	Website / Pagina pe Faceboo k Hardiskur i externe și copii de siguranță		Website	Perman ent	ARHIV A FOTO – VIDEO EVENTI MENTE
8	Website	Șef SRP	Manager				Public		Perman ent	
9	Pagina MBR pe Facebook	Șef SRP	Manager				Public		Perman ent	
10	Dosar monitorizar e presă	Muz –SRP	Manager / Șef SRP	1				Arhiva MBR		