

## Departamentul Comunicare

### RAPORTAREA ACTIVITĂȚII PE ANUL 2024

#### 1. Prezentarea generală a activității

• **Departamentul Comunicare** are rolul de a gestiona toate solicitările din partea mass-media, comunicatele de presă, petițiile și reclamațiile adresate R.A.R., de a organiza prezența R.A.R. la diferite evenimente publice, precum și gestionarea conturilor de social media și a activității revistei online Auto Test Magazin.

#### 2. Cadrul instituțional și strategic

<u>Birou/Compartiment</u>	<u>Rol</u>	<u>Obiective generale de atins</u>
<b>Departamentul Comunicare</b>		
	Gestionarea imaginii instituției, solicitărilor din mass media, comunicate de presă, petiții și reclamații adresate R.A.R Stabilirea, menținerea și dezvoltarea unor legături de comunicare permanentă cu mass-media, societatea civilă și cu celelalte instituții publice sau private.	Acuratețea informațiilor transmise, respectarea termenelor de răspuns. Asigurarea și facilitarea accesului la informații de interes public conform Legii 544/2001, atât a cetățenilor, a reprezentanților mass media cât și a altor instituții publice sau private prin înregistrarea, distribuirea și urmărirea modului de soluționare a solicitărilor de informații venite din exteriorul RAR.

### **3. Cadrul legal relevant, conform domeniului specific de activitate**

<b><u>Sistemul legislativ existent, de bază</u></b>	<b><u>Modificari legislative apărute în perioada raportată</u></b>	<b><u>Observatii</u></b>
<b>Departamentul Comunicare</b>  - Legea 319/2006; - H.G. 1425/2006; - Legea nr 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public; - Adresa 8612/27.02.2020 a M.T.; - Hotărârea 24/14.05.2020;  - Procedura operațională PO-A700-SCIM-01- Comunicarea cu mass-media;  - Procedura de sistem soluționarea petițiilor cod PS-A130-SCIM-20.	-	-

### **4. Descrierea succintă, clară și la obiect a activităților desfășurate în anul 2024**

- În anul 2024, la Departamentul Comunicare al RAR, în baza Legii 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, s-au înregistrat 54 de solicitări scrise din partea mass-media (audio-vizual, presă scrisă sau online) și 41 de solicitări telefonice. S-a răspuns în termenul legal la 52 de solicitări scrise, două fiind retrase de jurnaliști. S-au oferit răspunsuri pentru 39 dintre cele 41 de solicitări telefonice, două fiind de competența altor instituții.
- Dep. Comunicare a creat și a gestionat subiecte de interes pentru presă și opinia publică, vizând activitățile importante ale Regiei: normele aplicabile dispozitivelor mecanice de cuplare, serviciul „CIV la domiciliu”, CIV eliberat doar achizitorului intracomunitar, practica blocării autovehiculelor în timpul efectuării ITP, viitorul document RAR auto-pass, participarea RAR la dezbaterile despre noile tahografe inteligente organizate de Ziua Cargo,

acțiunile de control efectuate în trafic pe parcursul primelor luni ale anului anului, activitatea „mărțișorul” de 1 martie, campania de sprijinire a agricultorilor și apicultorilor prin efectuarea ITP la domiciliu, prezentarea cazurilor de autovehicule cu defecțiuni majore care sunt îndepărtate din trafic de RAR, apropierea termenului limită pentru aplicarea noilor prevederi legale referitoare la tahografele SMART2, condițiile aplicabile triciclurilor electrice, informare cu privire la noul model de CIV, lansarea chatbot-ului RAReș, controalele desfășurate de DSP în service-urile autorizate, participarea RAR la Poli AutoFest, RAR cooptat în Consiliul interministerial de coordonare pentru dezvoltarea pieței pentru combustibili alternativi, explicații actuale despre regimul aplicabil vehiculelor care provin din UK, participarea RAR și a directorului general la conferințele organizate de Ziua Cargo și UNTRR – despre tahografele SMART2, evenimentul Retro Dacia la Centrul Tehnic Merișani, autorizarea primelor LED-uri de înlocuire pentru piața din România, incident IT la RAR, lansare RAR Auto-Pass, cum se folosesc corect anvelopele de iarnă, demontare fake-news anvelope de iarnă, informare imposibilitate anulare programare, RAR eXpert la reprezentanța Cluj.

- Informații utile: șefii de reprezentanță la dispoziția clienților, procedura concilierii între reclamanți și service-ul reclamat, cum poate fi anulată CIV, cum schimbi culoarea vehiculului în CIV, riscurile generate de piesele auto SH pentru sistemele de frânare și direcție, mentenanță servere RAR, amenajare rulote în regie proprie.
- În anul 2024, Dep. Comunicare a transmis 4 comunicate de presă și 10 informări oficiale de presă.
- Departamentul Comunicare a coordonat comunicarea eficientă cu presa, furnizând informații în timp real despre incidentul care a afectat serverele RAR. Din perspectiva comunicării publice, respectivul incident a reprezentat o criză de comunicare, care a presupus aplicarea unor metode rapide de contracarare a știrilor de tip „fake news”. Așa cum a evidențiat monitorizarea presei din acea perioadă, Dep. Comunicare a gestionat eficient situația și nu au existat materiale de presă care să denatureze adevărul: de exemplu, nu a fost vehiculată teoria unui atac cibernetic.
- În anul 2024 RAR a înregistrat aproximativ 6.800 de apariții în presă (radio-TV, portaluri de știri), care au înregistrat o audiență totală estimată pe aproximativ 154 de milioane de vizualizări. Vârful de audiență s-a înregistrat în luna noiembrie, cu 1.400 de apariții în presă (Anexa I).

- Raportul generat de aplicația pentru evaluarea satisfacției clienților este atașat în Anexa II.
- Pagina oficială de Facebook a RAR are în prezent aproximativ 78.000 de urmăritori, iar cea mai vizualizată postare a înregistrat un impact de aproximativ 711.000 de afișări, generate prin trafic organic.
- Am gestionat prezența reprezentanților RAR la mai multe evenimente și dezbateri, pentru a crește vizibilitatea instituției: High Performance Engineering Solutions 2024, Conferința “am MARFĂ. caut TRANSPORT”, „Romanian Passenger Transport Company of the Year”, Ziua Cargo - Electric Club, 65 de ani de la înființarea Facultății de Transporturi din cadrul UPB, CONAT 2024, dezbateri la Salonul Auto București.
- Dep. Comunicare a creat și distribuit către reprezentanțele teritoriale afișe, anunțuri sau alte materiale informative necesare pentru a aduce la cunoștința clienților diferite noutăți sau proceduri aplicabile.
- La nivelul Dep. Comunicare, în intervalul 01.01.2024 - 31.12.2024 au fost înregistrate, prin intermediul formularului pus la dispoziția clienților pe site-ul [www.rarom.ro](http://www.rarom.ro), 2.552 de petiții și reclamații. Dintre acestea, 283 au fost clasate (petiții anonime, petiții identice, petiții fără solicitare clar exprimată sau petiții trimise pentru retragerea altor petiții), 2.199 au primit răspuns, iar 70 sunt în lucru, în termenul legal, la data de 27.01.2025.
- În anul 2024, activitatea redacției Auto Test Magazin s-a concentrat pe actualizarea site-ului [autotestmagazin.ro](http://autotestmagazin.ro) care a fost refacut, atât din punct de vedere al designului, cât și al structurii și conținutului.
- Activitatea redacțională a fost reorganizată astfel încât toate noutățile care până acum apăreau în revista tipărită să fie publicate pe site în timp real.
- De asemenea, au fost editate patru numere ale revistei Ingineria Automobilului, realizată în colaborare cu Societatea Inginerilor de Automobile din România (nr. 70 – martie 2024, nr. 71 – iunie 2024, nr. 72 – septembrie 2024 și nr. 73 – decembrie 2024). A fost realizată broșura de prezentare a Registrului Auto Român în română și engleză, flyere și roll-upuri de prezentare a activităților instituției.

- Site-ul Auto Test Magazin a fost actualizat zilnic cu știri de interes din domeniul auto sau despre Registrul Auto Român. Au fost acoperite subiecte precum lansări de noi modele, sport, retro, prezentări și magazin. Au fost publicate drive-teste (printre care noul Opel Corsa, Renault Arkana E-Tech Esprit Alpine, BMW X5 M Competition, Mitsubishi Colt, Ford Bronco Badlands, Subaru Crosstrek, Suzuki Across, BMW M2 Coupe, Citroen e-C4 X, Dacia Duster, noul BMW X2 sDrive, noul Ford Tourneo Courier, Triumph Speed Twin 900, BMW i5 M60 xDrive Touring, Suzuki Vitara, noul Renault Rafale, Renault Captur E-Tech și Mini Cooper SE). S-a continuat seria de interviuri cu membrele Asociației Femeilor Motocicliste din România. De asemenea, Auto Test Magazin a fost prezent la Best Electric Car Romania 2024.
- Pe rețelele sociale ale Auto Test Magazin au fost făcute zilnic postări și ocazional story-uri pentru promovarea articolelor publicate pe site, iar pentru canalul de YouTube au fost realizate video pentru anumite teste auto prezentate.

## **5. Descrierea sistemului de control managerial intern**

### **Compartiment comunicare și redacție revistă AutoTest**

<b>Activitati principale desfasurate</b>	<b>Proceduri interne existente, aferente principalelor activitati</b>	<b>Proceduri interne de lucru</b>	<b>Termene pentru proceduri de efectuat</b>
-	-	-	-

## **6. Informare cu privire la controale externe si interne**

Nu este cazul

## **7. Diverse**

**Șef Departament Comunicare**

Roxana Dima