

**Către,**

## **COMPARTIMENTUL ORGANIZARE**

### **1. Raport de activitate al Compartimentului Comunicare și Redacție Revistă Autotest – anul 2020**

În anul 2020, în baza Legii 544/2001 privind liberul acces la informațiile publice, la biroul de presă al RAR-RA a fost înregistrat un număr de 62 de solicitări din partea mass-media (audio-vizual, presă scrisă sau online). S-a răspuns în termenul legal la 61 de solicitări. Una a fost retrasă de jurnalist.

CCRAT a generat subiecte de interes pentru presă, care au vizat activități relevante ale Regiei sau aspecte legislative din domeniul transportului rutier, impactul fiind contorizat în monitorizarea de presă. În anul 2020, Compartimentul Comunicare a transmis 7 comunicate și informări de presă către jurnaliști, un comunicat fiind defalcat pe județe. Apreciem că informațiile transmise au fost relevante și și-au atins scopurile: informarea publică și crearea unei imagini pozitive Regiei.

Raportul întocmit de mediaTRUST, în care sunt evidențiate statisticile referitoare la monitorizarea presei se regăsește la **Anexa 1**.

Urmare a analizei pe anul 2020 privind activitatea de soluționare a petițiilor s-a constatat că în intervalul 01.01.2020 – 31.12.2020 au fost înregistrate online 1.050 de petiții și reclamații. Acestea au fost trimise completându-se formularul de petiții și reclamații de pe site-ul RAR și se referă la activitatea agenților economici cu activitate pe piața auto sau la activitatea Registrului Auto Român.

Din totalul de petiții intrate, 908 au primit răspuns, 3 au fost retrase de petenți, două au fost redirecționate (problemele puse în discuție se refereau la activitatea altor instituții), 104 au fost clasate și 33 de petiții sunt în curs de soluționare (termenul de soluționare pentru petiții este de 30 de zile, ceea ce înseamnă că petițiile intrate în luna decembrie pot fi rezolvate până la 31 ianuarie).

În prima parte a anului 2020, după consultarea cu conducerea RAR, CCRAT a luat decizia de a retrage tabletele pentru satisfacția clienților din sălile de așteptare, din cauza restricțiilor impuse în pandemie. Acestea au fost repuse în funcțiune începând din vară. Nivelul de satisfacție cu privire la serviciile oferite de RAR a fost măsurat constant pe perioada anului trecut, iar raportul generat de sistemul informatic se regăsește la **Anexa 2**.

CCRAT a avut o colaborare eficientă cu Ministerul Transporturilor, ca parte a strategiilor de comunicare instituțională și interinstituțională, iar reprezentanții Compartimentului au participat la întâlnirile și ședințele organizate la nivelul instituției.

În anul 2020, CCRAT a inițiat, realizat și susținut un curs în fiecare reprezentanță din țară, cu tema “importanța relaționării cu clienții în crearea imaginii publice a Regiei” și a organizat participarea la dezbateră “Upgrade Romania”, susținută de DC News. În condițiile restricțiilor, am reușit să organizăm activitatea cu tradiție de 1 martie, prin care oferim conducătoarelor auto măștișoare din partea RAR și am coordonat campania de informare cu privire la lansarea aplicației Istoric Vehicul 2.0, faza avansată a aplicației lansate în anul 2019.

Prin intermediul grupului de WhatsApp cu șefii de reprezentanță am intermediat comunicarea dintre conducerea RAR și aceștia.

CCRAT a actualizat constant site-ul instituției cu informații utile clienților și opiniei publice și a intensificat politica de interacțiune cu clienții pe site-urile de socializare, promovând o atitudine deschisă dialogului și oferirii răspunsurilor către clienți și utilizatori virtuali. Prin colaborare cu o societate specializată, am implementat versiunea în limba engleză a [www.rarom.ro](http://www.rarom.ro). La inițiativa noastră, am actualizat arhiva foto a site-ului, fotografiile cu sediile reprezentanțelor și fotografiile șefilor de reprezentanțe. Am remarcat o continuă creștere a impactului pe care pagina de Facebook a RAR îl are în mediul virtual, prin creșterea numărului de aprecieri, comentarii și urmăritori. La sfârșitul anului 2020, pagina de Facebook înregistra aproximativ 40.000 de urmăritori, comparativ cu 30.000 în anul 2019. În anul 2020 CCRAT a creat, la solicitarea DSP, o pagină de Facebook pentru acest departament, context în care îi susținem pe colegii de la DSP cu realizarea postărilor.

S-a evidențiat interesul pentru postările despre urmările Brexitului, în cazul autovehiculelor cu volanul pe partea dreaptă, despre lansarea aplicației Istoric Vehicul 2.0 sau despre aspectele legale considerate controversate de opinia publică: foliile aplicate pe geamurile mașinilor, utilizarea cauciucurilor de iarnă sau controalele în trafic. Cu caracter de noutate, CCRAT a colaborat cu un vlogger, polițist în cadrul IPJ Bihor, pentru realizarea unor materiale online, având scopul de a testa impactul în zona vloggingului.

Din prima parte a anului trecut, compartimentul call-center nu a mai făcut parte din structura CCRAT, dar am continuat să susținem această structură cu actualizarea, înregistrarea și editarea audio a mesajelor robot.

CCRAT a ținut permanent legătura cu instituțiile statului și cu reprezentanții acestora, generând o bună colaborare pentru îndeplinirea obiectivelor comune, dar și cu instituțiile de anchetă care au cerut, prin intermediul nostru, date necesare cercetărilor pe care le-au efectuat.

CCRAT a coordonat editarea revistei Auto Test Magazin, aflată în cel de-al 28-lea an consecutiv de apariție și a suplimentului tehnic Ingineria automobilului, revistă de specialitate

realizată în colaborare cu Societatea Inginerilor de Automobile din România (patru numere dedicate aniversării a 30 de ani de activitate SIAR). În privința politicii editoriale, a fost abordat stilul inovativ și competitiv, în ton cu cererea pieței. Se remarcă materialele de autor și subiectele care detaliază activitățile Registrului Auto Român, astfel încât clienților să li se explice în termeni cât mai puțin tehnici beneficiile existenței acestei instituții și modul în care ea funcționează.

Deoarece restricțiile din timpul pandemiei nu au permis apariția în format tipărit a trei numere ale revistei, activitatea redacțională a fost transferată în perioada respectivă către site-ul publicației, [www.autotestmagazin.ro](http://www.autotestmagazin.ro). Acesta a fost actualizat zilnic cu articole de specialitate, dar și cu știri de interes pentru public, mai ales în contextul crizei sanitare, continuând informarea activă a cititorilor, în special în privința activităților instituției și modalității în care acestea se desfășoară în timpul pandemiei.

Astfel, anul trecut, au apărut șapte numere ale revistei Auto Test Magazin și patru ale suplimentului Ingineria automobilului. Odată cu revenirea ediției tipărite pe piață, a fost distribuit și Ghidul 2020 privind consumul de carburant și emisiile de CO<sub>2</sub>.

Atât site-ul revistei, cât și pagina de Facebook a revistei au fost actualizate zilnic și au promovat și articolele publicate în revista tipărită.

Redactorii Auto Test Magazin au participat și în acest an la evenimente auto (Electric România 2020, lansare națională Mercedes-Benz G-Klasse, lansare BMW Seria 4 Coupe, lansare Dacia Logan & Sandero, Romanian Roads Luxury Edition 2020, lansare MINI SE) și drive-teste auto (Audi Q8, Mitsubishi L200, BMW X6, Opel Grandland X Hybrid, Peugeot 508, Ford Mustang Bullitt, Honda Jazz e:HEV, Ford Puma, Peugeot e208, Dacia Duster, Citroen C3 etc) și moto (Honda X-ADV, BMW F900 XR, Honda Africa Twin, BMW S 1000 XR, BMW R18 etc), organizate în condiții de siguranță. De asemenea, a continuat seria de interviuri cu personalități din domenii importante din țara noastră și pasionați de domeniul auto (Ilie Năstase, Emanuel Gyenes, Dana Mladin, Adrian Daminescu, Attila Bertici, Marius Nicolae, Diana Munteanu, Bogdan Coconoiu, Răzvan Pascu, Dinu Maxer, Raluca Bădulescu), păstrând întotdeauna accentul pe siguranța în trafic, pe respectarea regulilor de circulație, dar și a normelor tehnice (cititorii au fost sfătuiți să-și repare automobilele la timp, să meargă la ateliere autorizate și să nu încerce să aducă modificări ilegale autovehiculelor). Au fost menținute colaborările cu „Asociația femeilor motocicliste” și cu „Retromobil Club România”.

## **2. Programul de activitate propus de Compartimentul Comunicare și Redacție Redacție Revistă Autotest pentru anul 2021**

Pentru anul 2021, CCRRAT își propune următoarele obiective:

-actualizarea bazei de date cu adresele de email ale jurnaliștilor, defalcată pe județe;

-menținerea mediei de 3-5 zile pentru elaborarea răspunsurilor la solicitările de presă care necesită documentare elaborată și clarificarea în aceeași zi a subiectelor de interes major sau a celor care nu necesită documentare prealabilă;

-menținerea contactului cu jurnaliștii, cu precădere cu cei care au frecvent solicitări către RAR;

-monitorizarea continuă a grupurilor de presă de pe WhatsApp și Facebook pentru a fi la curent cu subiectele care ar putea avea legătură cu RAR;

-diversificarea subiectelor prezentate pe pagina de socializare a Regiei;

-intercalarea, printre subiectele de interes public major, a postărilor de tip “soft news”, care pot aduce trafic pe pagină, fără a stârni controverse în rândul vizitatorilor virtuali;

-abordarea unor postări cu texte cât mai scurte, deoarece se observă că acestea sunt mai eficiente din punctul de vedere al impactului;

-postări foto-video cu activități sau oameni din cadrul Regiei;

-creșterea constantă a numărului de urmăritori ai paginii;

-postarea comunicatelor și informărilor destinate publicului, dar și a materialelor de presă care aduc imagine pozitivă RAR;

-prezența la evenimentele la care sunt solicitări din partea conducerii pentru a realiza foto-video, dar și la evenimentele interne sau cu presa;

-realizarea fotografiilor și filmărilor necesare pentru arhiva internă a RAR, pentru Facebook sau pentru colaborările externe;

-montaj și editare video, în funcție de necesitățile compartimentului sau instituției;

-participare la acțiunile de control ale CTT/ITP-SPNV/DSP la solicitarea acestora sau pentru îmbunătățirea arhivei foto interne;

-organizarea participării la Salonul Auto București, în măsura în care conducerea RAR va solicita acest lucru;

-informarea cu privire la aniversarea RAR 30, conceperea de materiale informative pentru presă și mediul online, distribuirea unor materiale promoționale cu logo-ul “RAR 30”;

-descărcarea zilnică a petițiilor primite prin intermediul formularului disponibil pe site-ul [www.rarom.ro](http://www.rarom.ro), înregistrarea și transmiterea răspunsurilor către petenți;

-urmărirea respectării timpului de soluționare și discuții cu persoanele desemnate să întocmească răspunsul, în cazul în care petiția se apropie de termenul limită;

-redactarea răspunsurilor pentru petițiile care au fost alocate spre soluționare Compartimentului Comunicare și Redacție Revistă Autotest și transmiterea lor către petent;

-redacția Auto Test Magazin continuă politica editorială originală, cu un stil competitiv și în ton cu cererea pieței, se va păstra accentul pe materialele de autor și pe subiectele care detaliază activitățile Registrului Auto Român. Va continua colaborarea cu producătorii și importatorii auto din România în vederea realizării drive-testelor cu cele mai noi modele apărute pe piață. Redactorii Auto Test Magazin vor participa la evenimentele importante din domeniu;

-vor fi realizate interviuri cu personalități ale vieții publice românești și cu pasionații de tot ce înseamnă auto și moto;

-grafica revistei va fi actualizată cu un design modern, intuitiv, pe care cititorii îl vor putea urmări cu ușurință, devenind mai atractivă și din punct de vedere comercial;

-având în vedere că Registrul Auto Român împlinește 30 de ani de activitate, Auto Test Magazin va dedica articole exclusive acestei aniversări și va realiza grafica necesară promovării evenimentului;

-articolele din revistă vor fi promovate pe Facebook, iar site-ul [www.autotestmagazin.ro](http://www.autotestmagazin.ro) va fi actualizat în permanență cu cele mai noi informații.

**Director adjunct**

Iosif Dorin CÂNDEA

**Șef Compartiment Comunicare și**

**Redacție Revistă Auto Test**

**Purtător de cuvânt**

Roxana DIMA