

IP Colegiul „Mihai Eminescu” din Soroca	PROCEDURA operațională de comunicare internă	Ediția: 1 Revizuri: 0 Nr. de pagini: 1/10
	COD: PO - 017	Exemplul nr.1

**AVIZAT:**

La ședința CEIAC

Proces-verbal nr. 7 din 27.02.24

Responsabil [Signature] Emilia USATÎ

**APROBAT:**

La ședința Consiliului profesoral

Al Colegiului „Mihai Eminescu” din Soroca

Director: [Signature] Tatiana VIȘNIOVAIA



**PROCEDURA  
operațională de comunicare internă**

## Cuprins

1. Scopul .....	3
2. Domeniul de aplicare a procedurii .....	3
3. Documentele de referință aplicabile activității procedurale .....	3
4. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedură .....	3
4.1 Definiții .....	3
4.2 Abrevieri .....	4
5. Descrierea procedurii.....	4
5.1. Generalități: .....	4
5.2. Circuitul documentelor .....	5
5.3. Resurse necesare .....	5
5.4 Modul de lucru .....	7
6. Responsabilități în derularea activității .....	8
7. Lista responsabililor de elaborare, verificare, aprobare/avizare și distribuirea procedurii operaționale .....	8

## **1. SCOPUL PROCEDURII OPERAȚIONALE**

Procedura definește procesul de comunicare și consultare, cu toate părțile interesate de activitățile desfășurate în cadrul organizației. Procedura tratează: comunicarea internă între diferitele niveluri și funcții din instituție. Comunicarea internă cu personalul se face în conformitate cu legislația în vigoare și metode caracteristice unității.

## **2. DOMENIUL DE APLICARE A PROCEDURII**

Se referă la schimbul de mesaje ce se realizează în interiorul organizației, atât pe verticală cât și pe orizontală. Comunicarea este formală atunci când mesajele sunt transmise pe canale prestabilite. Atunci când informațiile circulă prin canale ce nu se înscriu în sfera relațiilor de subordonare, este vorba de comunicare neformală. Comunicarea internă se desfășoară în conformitate cu organigrama unității.

## **3. DOCUMENTELE DE REFERINȚĂ APLICABILE ACTIVITĂȚII PROCEDURALE**

1. Legea privind protecția datelor cu caracter personal nr. 133 din 8.07.2011, modificată din 10.01.2022.
2. Legea privind accesul la informație, nr. 982 din 11.05.2000, modificată din 10.01.2022.
3. SM ISO 29990:2016 Servicii de educație formală și nonformală. Cerințe de bază pentru furnizorii de educație.
4. Sistem de gestionare a informației.
5. Corespondența cu părțile interesate.
6. Registre de evidență a corespondenței expediate și recepționate.
7. Registre de evidență și eliberare a certificatelor.
8. Baze de date.

## **4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI**

### **4.1 Definiții**

*Procedură documentată* - Modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport de hârtie sau în format electronic; procedurile documentate pot fi proceduri de sistem și proceduri operaționale;

*Procedură de sistem (procedură generală)* - Descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul entității publice aplicabil/aplicabilă majorității sau tuturor compartimentelor dintr-o entitate publică;

*Procedură operațională (procedură de lucru)* - Procedură care descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente dintr-o entitate, fără aplicabilitate la nivelul întregii entități publice;

*Document* - Act prin care se adeverește, se constată sau se preconizează un fapt, se conferă un drept, se recunoaște o obligație respectiv text scris sau tipărit inscripție sau altă mărturie servind la cunoașterea unui fapt real actual sau din trecut;

*Aprobare* - Confirmarea scrisă, semnătura și datarea acesteia, a autorității desemnate de a fi de acord cu aplicarea respectivului document în organizație;

*Verificare* - Confirmare prin examinare și furnizare de dovezi obiective de către autoritatea desemnată (verificator), a faptului că sunt satisfăcute cerințele specificate, inclusiv cerințele Comisiei de Monitorizare;

*Ediție a unei proceduri operaționale* - Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată;

*Revizia în cadrul unei ediții* - Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau alte asemenea, după caz, a uneia sau mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate.

## **4.2 Abrevieri**

**CEIAC** – Comisia de evaluare internă a calității

**CA** – Consiliul de administrație

**CP** – Consiliul prpfesoral

## **5. DESCRIEREA PROCEDURII**

### **5.1 Generalități:**

Organizarea IP Colegiul „Mihai Eminescu” din Soroca este prezentată în organigrama care este ținută la zi și difuzată personalului și subdiviziunilor interesate. Fiecare funcție este definită astfel încât să rezulte clar care sunt legăturile ierarhice și responsabilitățile stabilite pentru exercitarea ei. Comunicarea internă se referă la stabilirea modului de transmitere internă a tuturor informațiilor în cadrul organizației, în scopul de a se asigura o comunicare efectivă a acestora și implicarea deplină a personalului pentru utilizarea întregului său potențial în vederea asigurării și îmbunătățirii calității proceselor și serviciilor oferite de instituție, precum și pentru asigurarea securității și sănătății muncii.

Prin comunicarea internă se urmărește:

- demonstrarea angajamentului managementului pentru calitatea serviciilor prestate;
- conștientizarea importanței politicii și obiectivelor instituției, precum și a cerințelor beneficiarilor de educație, părinților și elevilor;

- implicarea întregului personal în realizarea serviciilor la nivelul corespunzător cu legislația în vigoare;

- încurajarea activă a feedback-ului și comunicării dintre personal și management;
- informarea factorilor de răspundere cu privire la rezultatele analizelor de management și la măsurile corective/preventive stabilite.

Informațiile care se comunică în organizație sunt următoarele:

- politica, obiectivele și strategiile Colegiului „Mihai Eminescu” din Soroca;
- standarde naționale ale educației;
- cerințe legale și reglementări care se aplică în activitatea desfășurată în unitate (legi, ordine, hotărâri, metodologii emise la nivel central, ordine ale directorului, hotărâri ale Consiliului profesoral și de administrație, oferte, facilități etc.);

- cerințele părților interesate privind calitatea serviciilor prestate;
- informații referitoare la implementarea, menținerea și eficiența activității instituției;
- programul de activitate managerială (plan strategic, plan operațional).

Comunicările pot fi verbale sau scrise, planificate sau inopinante în funcție de urgența sau importanța comunicării, a riscului de impact semnificativ de mediu a producerii unui eveniment sau a unui incident de muncă și capacitate de răspuns. Comunicarea internă asigură circulația informației pe verticală, între nivelurile ierarhice și pe orizontală, între compartimente.

## **5.2. Circuitul documentelor:**

Pentru asigurarea condițiilor necesare cunoașterii și aplicării de către salariații unității a prevederilor legale care reglementează activitatea procedurală, responsabilul de resurse umane va difuza procedura.

## **5.3. Resurse necesare:**

### **Resurse umane**

Serviciul personal este responsabil de punerea la dispoziție în mod nemijlocit a informațiilor cu caracter general, prin afișarea la avizierul instituției a acestora sau a informațiilor cu caracter particular solicitate de către persoanele interesate. Fiecare informare scrisă va fi înregistrată în registrul de intrări-ieșiri. Șefii subdiviziunilor sunt responsabili de transmiterea informației în cadrul structurii proprii și de preluarea informațiilor, asigurând feed-back-ul.

### **Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității.**

#### **.Secretarul:**

- preia zilnic corespondența instituției;
- înregistrează documentele primite în registrul unic de intrări și ieșiri;

- înregistrează cererile, rapoartele și notele informative, depuse de personal și elevi;
- eliberează adeverințe pentru personal, elevi alte categorii de cetățeni;
- înaintează directorului toate documentele intrate în instituție;
- înaintează spre aprobare directorului actele depuse de elevi sau personal;
- păstrează registrele de procese verbale de la CP, CA.

#### **Directorul / Directorii adjuncți:**

- coordonează procesul de comunicare internă privind activitatea instituției;
- stabilește tehnicile și metodele utilizate pentru comunicarea internă;
- comunică intern politica și prioritățile instituționale;
- adoptă decizii și hotărâri privind responsabilitatea și autoritatea, pe care le comunică persoanelor interesate;
- încurajează feedback-ul, comunicarea și consultarea cu personalul, ca mijloc de implicare totală a acestuia în desfășurarea activității;
- asigură resurse pentru comunicare;
- desemnează prin ordin intern persoana / persoanele responsabile de întocmirea proceselor verbale de ședință, de constatare etc.;
- verifică și aprobă toate comunicările cu părțile interesate, indiferent de forma acestora;
- reprezintă organizația în relația cu mass-media;

#### **Șefii de secții / șefii de catedre**

- primesc și transmit pe linie ierarhică toate informațiile care vin de la nivelul managementului;
- asigură informări la nivelul personalului din subordine din punct de vedere profesional;
- încurajează feedback-ul și comunicarea deschisă a sugestiilor și opiniilor din partea angajaților, pe care le colectează și le comunică managementului organizației;
- comunică cerințele întregului personal din subordine în scopul unei mai bune implicări a acestuia în realizarea serviciilor la nivelul de exigență cerut și a cerințelor legislației aplicabile în vigoare;

#### **Personalul titular al instituției**

- primește informațiile venite pe linie ierarhică;
- participă la toate formele comunicării interne: ședință, instruire, comunicare, dezbateri, informare;
- formulează sugestii și opinii referitoare la activitatea de comunicare pe care le comunică la o treaptă ierarhic superioară;
- execută dispozițiile / hotărârile / deciziile transmise;

#### **Elevii:**

- primesc informațiile transmise;

- participă la toate formele de comunicare: ședințe pe grupe academice, ședințe ale Consiliului elevilor, ședințe cu părinții, ședințe pe instituție, informări ale dirigintelui;
- execută dispozițiile / hotărârile / deciziile transmise;
- formulează sugestii și opinii referitoare la activitatea de comunicare pe care le comunică dirigintelui;

#### **5.4 Modul de lucru:**

**Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității:** Operațiunile și acțiunile privind activitatea procedurată se vor derula de către toate compartimentele implicate, conform instrucțiunilor din prezenta procedură.

#### **Derularea operațiunilor și acțiunilor activității**

##### **Generalități**

**Procesul de comunicare presupune existența următoarelor componente:**

- Emițătorul (sursa) = orice membru al organizației care deține informații, idei, intenții și obiective ce privesc comunicarea. Aceasta formulează mesajul, alege limbajul, receptorul (destinatarul) și mijlocul de comunicare. Deși are cel mai important rol în inițierea comunicării, nu poate controla pe deplin ansamblul procesului.
- Receptorul (destinatarul) = oricare membru al organizației, cadru de conducere sau executant și lui îi este destinat mesajul. Importanța receptorului într-o comunicare nu este mai mică decât a emitentului.
- Canalele de comunicare. Acestea sunt traseele pe care circulă mesajele. Depășind barierele legate de statut și ierarhic rețeaua canalelor informale poate vehicula știri, noutăți, informații, mai rapid decât canalele formale.

##### **Descrierea procedurii**

Prin intermediul comunicării interne se creează legături între componentele structurii organizatorice, atât la nivel decizional cât și la nivel operațional. Pe baza datelor și informațiilor provenite atât din partea conducerii cât și de la membrii catedrelor etc. se adoptă decizii care reglementează activitatea instructiv-educativă la nivelul unității de învățământ. Instrumentele comunicării interne (canale de comunicare): decizii, ordine, procese-verbale, comunicări, rapoarte de activitate, avizier etc. Se asigură informarea periodică și sistematică (lunar, semestrial) a participanților la ședințele de analiză a activității educaționale prin: CP, CA, CEIAC, Catedre de specialitate, Catedra diriginților. Responsabilii acestor structuri organizează ședințe operative. În cadrul ședințelor sunt comunicate măsuri administrative și organizatorice, sunt prelucrate măsurile

legislative care privesc activitatea instructiv-educativă. Ședințele operative contribuie la informarea angajaților cu privire la derularea tuturor proceselor din instituție, dar și reprezintă și mijlocul de aflare al problemelor cadrelor didactice, ale elevilor. În cadrul instruirilor interne, angajații unității sunt conștientizați de relevanța și de importanța activităților pe care aceștia le întreprind și de modul în care trebuie să acționeze pentru a contribui la realizarea obiectivelor calității, generale și specifice (stabilite anual). De asemenea, în procesul de comunicare internă sunt implicați și elevii prin Consiliul Elevilor din cadrul unității. În procesul de comunicare internă atât conducerea cât și angajații, elevii, pot fi pe rând emițător și receptor în conformitate cu organigrama.

## 6. RESPONSABILITĂȚI ÎN DERULAREA ACTIVITĂȚII


### Conducătorul unității

- Aprobă procedura;
- Asigură implementarea și menținerea procedurii.

### Comisia CEIAC:

- Aplică și menține procedura;
- Realizează activitățile descrise la termenele stabilite în prezenta procedură.

## 7. LISTA RESPONSABILILOR DE ELABORARE, VERIFICARE, APROBARE/AVIZARE ȘI DISTRIBUIREA PROCEDURII OPERAȚIONALE

Nr.	Responsabil	Numele/prenumele	Funcția	Data
1	Elaborare	Mariana revenco	Șspecialist serviciul personal	13.02.2024
2	Avizarea procedurii	CEIAC	CEIAC	Proces-verbal nr. <u>7</u> 27.02.2024
3	Aprobarea procedurii	Tatiana VIȘNIOVAIA	Director	Proces-verbal nr. <u>10</u> 29.02.2024
4	Distribuirea procedurii	Virgilia CELAC	Director-adjunct pentru instruire și educație	
5	Monitorizarea aplicării procedurii	Emilia USATÎI	CEIAC	01.03.2024 28.02.2025
6	Revizuirea procedurii	Emilia USATÎI	CEIAC	După caz



Notă: Cererea este scrisă din propria inițiativă și pe propria răspundere, cu respectarea fișei de post și a prevederilor contractuale.

Data depunerii cererii \_\_\_\_\_

Semnătura \_\_\_\_\_

Doamnei Tatiana Vișniovaia,  
Director al Colegiului „Mihai Eminescu” din Soroca

### Model adeverință elev

Colegiul ”Mihai Eminescu”

Nr. \_\_\_\_\_

din Soroca

Din \_\_\_\_\_ 20\_\_

### Certificat

Prezentul adeverește că \_\_\_\_\_, este elevă/elev în anul \_\_\_\_\_, cu studii la zi, perioada 20\_\_/20\_\_, la specialitatea \_\_\_\_\_,

în bază de \_\_\_\_\_,

(buget, contract)

Disponînd de bursă în sumă de: \_\_\_\_\_.

Certificatul se eliberează pentru a-l prezenta la locul solicitat.

### Model Adeverință Cadru Didactic

### ADEVERINȚĂ

Prin prezenta se adeverește că dl/dna \_\_\_\_\_, domiciliat(ă) în \_\_\_\_\_, str. \_\_\_\_\_, bl. \_\_, născut(ă) la data de \_\_\_\_\_ în localitatea \_\_\_\_\_, identificat(ă) cu BI seria \_\_ nr. \_\_\_\_\_ eliberat de \_\_\_\_\_ la data de \_\_\_\_\_ este angajat al IP ..... în calitate de \_\_\_\_\_, grad didactic \_\_\_\_\_, Catedra \_\_\_\_\_, începînd cu data de \_\_\_\_\_.

Prezenta se eliberează pentru a-i servi la \_\_\_\_\_.

DATA SEMNĂTURA