

	<p align="center">PROCEDURA de Comunicarea internă și externă în Instituția Publică Școala Profesională Căușeni</p>	<p>Ediția: 1</p> <p>Revizuirii: 0</p> <p>Nr. de pagini: 1/9</p>
	<p align="center">COD: PO - 1</p>	<p>Exemplul nr.1</p>

AVIZAT:

La ședința CEIAC

Proces-verbal nr.5 din 26.06.24.

Responsabil: Timofeev Olga

APROBAT:

La ședința Consiliului de Administrație

al IP ȘP Căușeni din 02.09.2024

Director: Ciobanu Liliana

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ
de Comunicarea internă și externă
în Instituția Publică Școala Profesională Căușeni

CUPRINS

1. Lista responsabililor de elaborarea, verificarea și aprobarea procedurii

2. Lista de difuzare

3. Scopul procedurii

4. Domeniul de aplicare

5. Documente de referință

6. Abrevieri

7. Descrierea procedurii

7.1. Comunicarea internă

7.2. Comunicarea externă a informațiilor de interes public

8. Responsabilități

8.1. CEAC

8.2. Conducătorul unității de învățământ

8.3. Personalul unității de învățământ

8.4. Compartimentul Secretariat

9. Feedback și îmbunătățire

10. Dispoziții finale

1. LISTA RESPONSABILILOR DE ELABORAREA, VERIFICAREA ȘI APROBAREA PROCEDURII

Nr.	Responsabili	Nume, prenume	Funcția	Data	Semnătura
1.	Elaborat	Timofeev Olga	Directoare adunată p/u instruire și producere	02.09.2024	
2.	Verificat	Eni Marta	Directoare adjunctă pentru instruire și educație	02.09.2024	
3.	Avizat	Borzin Liudmila	Președinte CIEAC	02.09.2024	
4.	Aprobat	Ciobanu Liliana	Directoarea IP ȘP Căușeni	02.09.2024	

2. LISTA DE DIFUZARE

Nr.	Scopul	Nume, prenume	Funcția	Numele, prenumele	Semnătura
1.	Aplicare	Toate compartimentele	Șefi compartimente	Timofeev Olga Eni Marta Amariei Sergiu Stambol Tatiana Cazac Veaceslav	
2.	Informare	Conducerea	Directoare	Ciobanu Liliana	
3.	Evidență	CIEAC	Președinte CIEAC	Borzin Ludmila	
4.	Arhivare	Secretariat	Secretară	Acatrinii Irina	

3. SCOPUL PROCEDURII

Procedura stabilește modalitățile și mijloacele de comunicare internă (între diverse compartimente, secții, catedre metodice, programe de formare profesională, etc.) și externă (cu alte părți interesate și cu alți participanți la desfășurarea activităților, conform domeniului de activitate), precum și modul când acestea pot fi utilizate pentru a fi eficiente.

4. DOMENIUL DE APLICARE

Procedura se aplică personalului didactic, didactic auxiliar, nedidactic, elevilor, familiilor acestora, instituțiilor partenere sau ierarhic superioare și persoanelor din

exterior interesate de anumite aspect cu privire la activitatea desfășurată sau care urmează a se desfășura în cadrul Instituției Publice Școala Profesională Căușeni.

5. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ APLICABILE

- Codul de Etică;
- Legea cu privire la protecția datelor cu caracter personal;
- Legea privind transparența în procesul decizional;
- Legea privind accesul la informație.

6. ABREVIERI

Termenul abreviat

1. IP ȘP Căușeni –Instituția Publică Școala Profesională Căușeni
2. PO – Procedură operațională
3. CIEAC – Comisia Internă de Evaluare și Asigurare a Calității
5. CA – Consiliul de administrație

7. DESCRIEREA PROCEDURII

Managementul de la cel mai înalt nivel asigură comunicarea, atât în interiorul instituției, cât și cu părțile interesate, stabilind căi și mijloace adecvate pentru asigurarea unei comunicări eficiente.

Conducerea instituției își fundamentează deciziile pe dialog și consultare, promovând participarea părinților la viața instituției, respectând dreptul la opinie al elevului și asigurând transparența deciziilor și a rezultatelor, printr-o comunicare periodică și adecvată a acestora.

Conducerea instituției stabilește fluxuri și canale de comunicare care să asigure transmiterea eficace a datelor, informațiilor și deciziilor necesare desfășurării proceselor în instituția de învățământ.

Sistemul de comunicare trebuie să fie flexibil și rapid, atât în interiorul școlii, cât și între aceasta și mediul extern, și să servească scopurilor utilizatorilor.

În vederea eficientizării comunicării intrainstituțională și a comunicării externe, fluxul informațional se organizează astfel încât regulile de accesare, primire, transmitere a informațiilor și documentelor la nivelul compartimentelor și între acestea, să fie ușor accesibile și după caz securizate. Astfel, în baza hotărârii CA, conducătorul instituției stabilește, prin decizie scrisă, realizarea circuitului comunicării interinstituționale. În baza hotărârii CA se stabilește și circuitul comunicării intrainstituționale, prin decizia scrisă a conducătorului.

7.1. Comunicarea internă

Transmiterea informației la nivel de IP ȘP Căușeni intră în atribuțiile
Compartimentului Secretariat.

În Instituția Publică Școala Profesională Căușeni conducătorul instituției de învățământ nominalizează personalul responsabil cu inventarierea documentelor.

Persoana/persoanele desemnate structurează documentele pe activități, precizând pentru fiecare, proveniența, tipul de prelucrare sau alte criterii stabilite de conducerea instituției de învățământ. Ulterior, persoanele responsabile stabilesc inventarul documentelor și fluxurilor de informații care intră și ies atât la nivel de compartimente, cât și la nivelul instituției.

Comunicarea internă (comunicarea organizațională) cuprinde comunicarea interpersonală și în grup, rețelele formale și informale de comunicare, mijloacele interne de informare și de transmitere a deciziilor, precum și interconectarea informațională și relațională dintre compartimentele instituției de învățământ.

Mijloacele și canalele de informare interne sunt:

- **scrise** – material și tematici de instruire, materiale informative, adrese, decizii, note de control, rapoarte de audit, rapoarte de acțiuni corective și preventive, înregistrări, fișe de analize, etc.;
- **verbale** – informații transmise în cadrul ședințelor de lucru, a întâlnirilor periodice sau ocazionale, discuții, prezentări în fața grupului în cadrul programelor de instruire, la ședințele lunare.
- **vizuale** – prin panouri de afișaj, aviziere, prezentări pe rețeaua intranet și internet.

Procesul de comunicare internă se realizează printr-un schimb bidirecțional și în ambele sensuri ale informațiilor astfel:

- **pe verticală** între nivelurile ierarhice conform structurii organizatorice (comunicarea de sus în jos și de jos în sus);
- **pe orizontală** între compartimentele unității de învățământ.

Documentele scrise prin care se realizează acest tip de comunicare sunt aduse la cunoștința persoanelor vizate prin:

- email;
- site-ul instituției de învățământ;
- avizier;
- predare personal sau prin poștă.

Comunicarea internă se adresează personalului unității de învățământ (personal didactic, didactic auxiliar și nedidactic), dar și elevilor și/sau părinților/reprezentanților legali. Comunicarea cu personalul unității presupune informarea cu privire la hotărârile, deciziile și informările/solicitările venite inclusiv din exterior și care vizează activitatea acestuia. Totodată, comunicarea se realizează și în sens invers prin transmiterea către conducerea unității și/sau Consiliul profesoral a diferitelor propuneri din partea personalului ce vizează activitatea unității. Comunicarea cu elevii și/sau părinții/reprezentanții legali ai acestora presupune solicitarea și oferirea de informații cu privire la situația școlară a elevilor, decizii și hotărâri interne/externe care influențează procesul educational.

7.2. Comunicarea externă a informațiilor de interes public

IP ȘP Căușeni comunică din oficiu actele normative care reglementează organizarea și funcționarea unității:

- structura organizatorică, atribuțiile compartimentelor, programul de funcționare, programul de audiențe al unității de învățământ;
- numele și prenumele persoanelor din conducerea unității de învățământ și ale persoanei responsabile cu difuzarea informațiilor publice;
- coordonatele de contact ale unității de învățământ, respective: denumirea, sediul, numerele de telefon, fax, adresa de e-mail și adresa paginii de Internet;
- sursele financiare, bugetul și bilanțul contabil;
- programele și strategiile proprii;
- lista cuprinzând documentele de interes public;
- lista cuprinzând categoriile de documente produse și/sau gestionate, potrivit reglementărilor legislative în vigoare;
- modalitățile de contestare a deciziei unității de învățământ în situația în care persoana se consideră vătămată în privința dreptului de acces la informațiile de interes public solicitate.

Orice persoană are dreptul să solicite și să obțină de la IP ȘP Căușeni, în condițiile legislației în vigoare, informațiile de interes public.

IP ȘP Căușeni asigură persoanelor, la cererea acestora, informațiile de interes public solicitate în scris sau verbal. Solicitarea în scris a informațiilor de interes public cuprinde următoarele elemente:

- numele instituției la care se adresează cererea;
- informația solicitată, astfel încât să permit instituției identificarea informației de interes public;

- numele, prenumele și semnătura solicitantului, precum și adresa la care se solicită primirea răspunsului.

IP ȘP Căușeni are obligația să răspundă în scris la solicitarea informațiilor de interes public în termen de 10 zile sau, după caz, în cel mult 30 de zile de la înregistrarea solicitării, în funcție de dificultatea, complexitatea, volumul lucrărilor documentare și de urgența solicitării. În cazul în care durata necesară pentru identificarea și difuzarea informației solicitate depășește 10 zile, răspunsul va fi comunicat solicitantului în maximum 30 de zile, cu condiția înștiințării acestuia în scris despre acest fapt în termen de 10 zile.

Pentru informațiile solicitate verbal Compartimentul Secretariat are obligația să precizeze condițiile și formele în care are loc accesul la informațiile de interes public și poate furniza pe loc informațiile solicitate.

În cazul în care informațiile solicitate nu sunt disponibile pe loc, persoana este îndrumată să solicite în scris informația de interes public, urmând ca cererea să îi fie rezolvată în termenele prevăzute anterior.

Informațiile de interes public solicitate verbal se comunică în cadrul unui program minim stabilit de conducerea IP ȘP Căușeni, care va fi afișat la sediul acesteia și care se va desfășura în mod obligatoriu în timpul funcționării instituției, incluzând și o zi în săptămână, după programul de funcționare.

Refuzul explicit sau tacit al angajatului desemnat pentru furnizarea informațiilor de interes public constituie abatere și atrage răspunderea disciplinară a celui vinovat.

Împotriva refuzului se poate depune reclamație la conducătorul instituției în termen de 30 de zile de la luarea la cunoștință de către persoana lezată.

Dacă după cercetarea administrativă reclamația se dovedește întemeiată, răspunsul se transmite persoanei lezate în termen de 15 zile de la depunerea reclamației și va conține atât informațiile de interes public solicitate inițial, cât și menționarea sancțiunilor disciplinare luate împotriva celui vinovat.

8. RESPONSABILITĂȚI

8.1. CIEAC

- coordonează aplicarea procedurilor și activităților de evaluare și asigurare a calității, aprobate de conducerea unității de învățământ, conform domeniilor și criteriilor prevăzute de legislația în domeniu;

- formulează propuneri de îmbunătățire a calității educației.

8.2. Conducătorul unității de învățământ

- este direct responsabil de calitatea educației furnizate;
- desemnează membrii CIEAC;
- stabilește condițiile de alegere a noilor membrii CIEAC.
- coordonează procesul de comunicare internă privind activitatea instituției;
- stabilește fluxurile și canalele de comunicare prin care se asigură transmiterea datelor, informațiilor și deciziilor;
- stabilește persoanele responsabile cu transmiterea informațiilor intern și extern, precum și a celor responsabile cu inventarierea documentelor și fluxurilor de informații;
- decide cu privire la realizarea circuitului comunicării inter și intrainstituțională, în baza hotărârii CA;
- asigură resursele pentru comunicare.

8.3. Personalul unității de învățământ

- primește informațiile venite pe linie ierarhică;
- participă la toate formele de comunicare;
- formulează sugestii și opinii referitoare la activitatea de comunicare pe care le comunică la o treaptă ierarhic superioară;
- execută hotărârile/deciziile transmise.

8.4. Compartimentul Secretariat

- preia zilnic corespondența instituției;
- înregistrează documentele primite în registrul unic de intrări-ieșiri;
- eliberează adeverințele/documentele solicitate;
- întocmește inventarul documentelor și fluxurilor de informații.

9. FEEDBACK ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE

IP ȘP Căușeni va identifica modalități de colectare a feedback-ului de la părinți, elevi, personal, agenți economici, etc. prin diferite metode cum ar fi:

- chestionare;
- cutie de sugestie;

- adunări, ședințe, mese rotunde, etc.

În scopul îmbunătățirii administrația IP ȘP Căușeni va ajusta proceduri în consecință.

10. DISPOZIȚII FINALE

Procedura operațională instituțională de comunicare internă și externă a Instituției Publice Școala Profesională Căușeni a fost aprobat în ședința Consiliului de Administrație, proces-verbal nr.1 din 02 septembrie 2024.

Procedura operațională de comunicare internă și externă a Instituției Publice Școala Profesională Căușeni intră în vigoare începând cu data aprobării