

*Aprobată de C.A. din 01.11.2021*



<b>COLEGIUL NAȚIONAL GRIGORE GHICA DOROHOI</b> 	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND comunicarea internă și externă la CNGG</b>	<b>Ediția: 1</b> <b>Nr.de ex. difuzate:</b>
		<b>Revizia: 1</b> <b>Nr.de ex. :</b>
	<b>Cod: P.S. <u>  6  </u></b>	<b>Exemplar nr. 1</b>

COLEGIUL NAȚIONAL GRIGORE GHICA  
NR. 1381 Data 01.11.2021

## PROCEDURA PRIVIND COMUNICAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ COD PS. 06

### 1. LISTA RESPONSABILILOR CU ELABORAREA, VERIFICAREA ȘI APROBAREA EDIȚIEI/ REVIZIEI

Ediția/ Revizi a	Operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
Ediția 1	Elaborat	Sonia Nicorici	Coordonator CEAC		
	Verificat	Drăghici Cristina	Membru CA		
	Avizat	Silviu Pădurariu	Director adjunct		
	Aprobat	Șlincu Georgel	Director		

### 2. SITUAȚIA EDIȚIILOR ȘI A REVIZIILOR ÎN CADRUL EDIȚIILOR

Ediția/ Revizia	Componenta revizuită	Data aplicării
Ediția 1		Octombrie 2016
Revizia 1	8.2, 8.3, 8.4	Noiembrie 2021

### 3. LISTA DE DIFUZARE

	Scopul difuzării	Ex · nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
3. 1	Arhivare	1	CEAC	Secretar CEAC			
3. 2	Evidență	2	Secretariat	Secretar șef			
3. 3	Aplicare	3	Toate	Șef compartiment	Cf. listei de difuzare atașată		
3. 4	Informare	4	-	-	-		

#### 4. SCOPUL

Scopul prezentei proceduri este de:

- a stabili metodele și responsabilitățile pentru comunicarea între diferite niveluri și funcții și comunicarea externă cu comunitatea locală și alte părți interesate, în vederea transmiterii datelor și informațiilor esențiale pentru funcționarea proceselor și a SCIM;
- a da asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității;
- de a asigura continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului;
- de a sprijini auditul și/ sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe director, în luarea deciziei.

#### 5. DOMENIUL DE APLICARE

Procedura se aplică în cadrul Colegiului Național “Grigore Ghica”, Dorohoi pentru:

- a face cunoscute angajaților: politica, strategiile și programele privind comunicarea, obiectivele și țintele, procesele, cerințele, responsabilitățile, autoritățile și inter-relațiile din cadrul Colegiului Național “Grigore Ghica”, Dorohoi;
- a coordona desfășurarea programelor și proceselor;
- a asigura conștientizarea, instruirea, consultarea, participarea și motivarea personalului;
- a primi documente, date și informații privind rezultatele obținute;
- a stabili măsuri de îmbunătățire continuă;
- a comunica, documenta și răspunde solicitărilor relevante ale tuturor părților interesate externe.

Procedura este o procedură de sistem care se aplică în activitatea tuturor compartimentelor Colegiului Național “Grigore Ghica”, Dorohoi.

##### 5.1. Date de intrare

- cerințele legale (legi, hotărâri de guvern, ordine ale miniștrilor, decizii ale Directorului etc) și cerințe reglementate (standarde, normative aplicabile);
- procesele care se desfășoară în cadrul Colegiului Național “Grigore Ghica Dorohoi;
- competența personalului implicat în desfășurarea activităților;
- resurse financiare alocate.

##### 5.2. Date de ieșire

- Comunicări.

#### 6. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

##### *Legislație națională primară (legi, ordonanțe de urgență)*

- 6.1. Legea educației naționale nr.1/ 2011, cu modificările și completările ulterioare
- 6.2. Legea nr. 87/ 2006 pentru aprobarea O.U.G. nr. 75/ 2005 privind asigurarea calității educației
- 6.3. Legea nr. 182/2002 privind protecția informațiilor clasificate;
- 6.4. Legea nr. 677/ 2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, cu modificările și completările ulterioare
- 6.5. Legea nr. 544/ 2001 privind liberul acces la informațiile de interes public (cu modificările și completările ulterioare)
- 6.6. Legea nr. 455/ 2001 privind semnătura electronică

6.7. Legea nr.188/ 1999 privind Statutul funcționarilor publici, republicată, cu modificările și completările ulterioare

**Legislație națională secundară (hotărâri de guvern, ordine, etc.)**

6.8. H.G. nr. 1534/ 2008 privind aprobarea Standardelor de referință și a indicatorilor de performanță pentru evaluarea și asigurarea calității în învățământul preuniversitar

6.9. H.G. nr. 1258/ 2005 privind aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Preuniversitar (ARACIP)

6.10. OSGG nr. 400/2015 pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial al entităților publice

6.11. Ordonanța Guvernului nr. 119/1999 privind controlul intern/managerial și controlul financiar preventiv, republicată, cu modificările și completările ulterioare

Alte documente:

6.12. Regulamentul Intern a Colegiului Național “Grigore Ghica”, Dorohoi

## 7. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI ALE TERMENILOR UTILIZAȚI

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Control intern	Ansamblul politicilor și procedurilor concepute și implementate de către managementul și personalul entității publice, în vederea furnizării unei asigurări rezonabile pentru: atingerea obiectivelor entității publice într-un mod economic, eficient și eficace; respectarea regulilor externe și a politicilor și regulilor managementului; protejarea bunurilor și a informațiilor; prevenirea și depistarea fraudelor și greșelilor; calitatea documentelor de contabilitate și producerea în timp util d einformații de încredere, referitoare la segmentul financiar și de management..
2.	Asigurarea calității	Parte a managementului calității, concentrată pe furnizarea încrederii că cerințele referitoare la calitate vor fi îndeplinite.
3.	Proces	Ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă elemente de intrare în elemente de ieșire.
4.	Procedură/ regulament/ instrucțiune de lucru	Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității, cu privire la aspectul procesual.
5.	Compartimentul	Subdiviziune organizatorică formată prin gruparea, pe baza unor criterii obiective, a unui număr rațional de posturi aflate sub o autoritate unică, în cadrul careia se realizează, în mod permanent, un ansamblu relativ omogen de sarcini, necesitând cunoștințe specializate de un anumit tip și utilizarea unor metode și tehnici adecvate.
6.	Procedură de sistem	Procedură prin care sunt descrise activități ce au corespondent în cerințele standardelor de referință pentru conformitatea sistemului de management implementat
7.	Procedură operațională	Procedură prin care sunt descrise activități specifice desfășurate în cadrul entităților organizaționale (departamente, compartimente, birouri, etc.)
8.	Standarde de control intern	Un minim de reguli de management, menit să creeze un model de control managerial uniform și coerent. De asemenea, standardele

		constituie un sistem de referință, în raport cu care se evaluează sistemele de control intern, se identifică zonele și direcțiile de schimbare.
9.	Parte interesată	Persoană/ grup care are un interes referitor la performanța/ succesul unei organizații (ex.: clienți, proprietari, persoane dintr-o organizație, furnizori, autorități, vecinătăți, sindicate, parteneri, societatea locală). Un grup poate fi o organizație, o parte din aceasta sau mai mult decât o organizație. N.b. (în limba engleză-stakeholders)
10.	Comunicare internă	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 înscriu în sfera relațiilor de subordonare, este vorba de comunicare neformală. Comunicarea internă se desfășoară în conformitate cu organigrama instituției;
11.	Comunicare externă	Face legătura organizației cu instituții, persoane, grupuri din afara școlii, în probleme legate de misiune și viziunea școlii, prestări de servicii, solicitări oficiale, informații de ordin general etc.

Abrevierea	Termenul abreviat
E	Elaborare
V	Verificare
A	Aprobare
Ap	Aplicare
Ev	Evidență
Ah	Arhivare
ISJ	Inspectorat școlar județean
CA	Consiliul de Administrație
SCT	Secretariat
CEAC	Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității
CSCIM	Comisia pentru monitorizarea, coordonarea și îndrumarea metodologică a dezvoltării sistemului de control intern/ managerial
D	Decide
Ex	Execută
RP	Responsabil de proces
CNGG	

## 8. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII

### 8.1. Generalități

**8.1.1.** Prin modul de derulare stabilit în cadrul Colegiului Național “Grigore Ghica” Dorohoi, se realizează comunicarea internă între structurile organizației, consultarea angajaților și comunicarea externă cu comunitatea locală, furnizorii, instituțiile statului și alte părți interesate.

**8.1.2.** Conducerea Colegiului Național “Grigore Ghica”, Dorohoi a reglementat procesul de comunicare, astfel încât să asigure transmiterea eficace a datelor, informațiilor și deciziilor necesare desfășurării proceselor organizației, prevenirii poluării și accidentelor, cunoașterii aspectelor de mediu ale pericolelor de SSM și intervenției în caz de incident sau accident.

**8.1.3.** Conducerea Colegiului Național “Grigore Ghica”, Dorohoi asigură comunicarea atât în

interiorul organizației, cât și cu părțile interesate din exterior și a stabilit căi și mijloace adecvate pentru asigurarea unei comunicări eficiente.

**8.1.4.** Prin deciziile emise de Director, prin Regulamentul Intern și fișele de post, este delegată autoritatea de reprezentare, sunt stabilite responsabilitățile pentru comunicarea internă și externă cu instituțiile statului și alte părți interesate.

**8.1.5.** Informațiile trebuie furnizate în mod adecvat și să fie verificabile iar mijloacele de comunicare utilizate, după caz, sunt:

- afișare, semnalizare;
- instruire, difuzare documente scrise, intranet/ internet;
- informare prin telefon, fax, e-mail, întruniri directe;
- comunicate de presă.

## **8.2 Comunicarea internă**

*Comunicarea pe verticală* (de sus în jos și de jos în sus), se realizează după modelul „rețelei lanț” în care informația pleacă de la nivelul 1 (emitent) spre nivelele 2, 3, 4 (receptor), iar feed-backul informației se realizează în sens invers. În funcție de nivelul apariției informației, ea poate fi comunicată doar anumitor nivele.

### **Astfel:**

1. Informațiile de interes general sunt prezentate în cadrul C.P. și C.A. de către director sau director adjunct și transmise de secretar prin e-mail tuturor celor care sunt vizați.

2. Informațiile și solicitările cu caracter de serviciu se transmit de către director/director adjunct:

- prin intermediul secretarului, în format electronic prin email/în formă scrisă către personalul didactic, toți șefii de compartimente/comisii în vederea informării tuturor persoanelor din organizație, sau

- direct, prin postare în clasa virtuală CP.

Accesarea informațiilor și solicitărilor cu caracter de serviciu se poate realiza de către personalul angajat folosind calculatoarele din cancelarie / sala de proiecte, unde vor avea acces la internet sau prin solicitarea acestora de la serviciul secretariat.

De asemenea, informațiile cu caracter de serviciu vor fi postate și pe site-ul școlii.

3. Informațiile oficiale vor fi puse la dispoziția celor interesați.

### **8.2.1** Comunicarea internă are în vedere:

a) rezolvarea problemelor, coordonarea activităților, urmărirea planurilor de acțiuni;  
(se utilizează în principal comunicarea sarcinilor prin email, decizii, afișaj)

b) dezvoltarea sistemului de control managerial

c) dezvoltarea sistemului de management al calității

d) furnizarea, de către management (de sus în jos), a informațiilor necesare angajaților pentru desfășurare procese, motivare, încurajare și îmbunătățire performanțe privind controlul managerial:

- cerințele legale cu caracter general, cerințele legale și alte cerințe la care organizația subscrie;
- politicile referitoare la control managerial, obiective, ținte și programe, documentele SCIM;
- strategiile, programele, responsabilitățile, autoritățile și inter-relațiile din cadrul organizației etc.;
- Planul de Dezvoltare Instituțională, Regulamentul Intern, contractul colectiv și individual de muncă, alte documente cu caracter organizațional;
- dispozițiile și deciziile managementului, solicitările părților interesate, inclusiv reclamații;
- programele de instruire, planurile de prevenire și protecție;

- nivelurile de calificare a personalului și/sau alocarea responsabilităților și autorităților;
- programele de mentenanță preventivă, curățenie, etc;
- cunoștințele referitoare la pericolele privind SSM și la măsurile de control;
- rezultatele evaluărilor performanțelor individuale;
- condițiile contractuale, solicitările relevante din partea părților externe interesate.
  - e) sprijinirea angajaților pentru îndeplinirea responsabilităților și atingerea obiectivelor privind controlul managerial;
  - f) informarea angajaților privind rezultatele monitorizării proceselor, auditurilor și implicarea pentru primirea și răspunsul la sugestiile și propunerile de îmbunătățire ale angajaților;
  - g) încurajarea feedback-ului de la toate nivelurile organizației (de jos în sus), prin:
    - rapoarte de activitate;
    - solicitări pentru aprovizionare, dotări necesare, rezultatele evaluării furnizorilor;
    - rezultatele controalelor interne și externe și ale monitorizării de mediu și SSM;
    - rezultatele testărilor situațiilor de urgență;
    - date și informații pentru rapoarte către autorități, alte rapoarte și informații relevante.

*Comunicarea pe orizontală* (între membrii compartimentelor de lucru, catedrelor, comisiilor) se desfășoară în „rețea cerc”, adică fiecare persoană este considerată partener de discuție și nu șef sau subaltern. Astfel:

1. Informația primită de la șeful compartimentului se dezbate în cadrul catedrei, apoi decizia este comunicată nivelului superior.

2. Informația se păstrează în sub formă scrisă în dosarul comisiei.

Mijloace de comunicare: email, clasa virtuală, decizii, afișaj cancelarie / site-ul școlii.

### **8.3. Consultarea angajaților și comunicarea cu aceștia**

**8.3.1.** Consultarea angajaților se face în cadru organizat, prin reprezentanții autorizați (reprezentanți ai sindicatului) ai acestora pentru următoarele aspecte organizaționale:

- analiza și stabilirea strategiei de dezvoltare a Colegiului Național “Grigore Ghica”, Dorohoi;
- identificarea și evaluarea riscurilor la locul de muncă și reevaluarea lor de câte ori intervin modificări relevante;
- analiza propunerilor de îmbunătățire pe teme de prevenire și creșterea performanței.

**8.3.2.** De asemenea, orice angajat poate comunica conducerii orice aspect legat de activitatea proprie și propuneri de îmbunătățire, în scris sau direct. După caz, pot fi utilizate procedurile specifice semnării neregularităților sau Codul de etică profesională.

**8.3.3.** În situații de urgență sau alte situații care impun acțiuni imediate pentru asigurarea calității serviciilor, reducerea pierderilor, evitarea unor incidente sau accidente de mediu sau de muncă, orice angajat are obligația de a comunica pe cale ierarhică aceste situații și de a întreprinde neîntârziat măsurile dispuse, în limita asigurării siguranței proprii.

**8.3.4.** Comunicarea cu autoritățile în caz de accidente/ incidente se face conform legislației în vigoare.

### **8.4. Comunicarea externă cu părțile interesate** (furnizori, clienți și vizitatori, autorități etc.)

Se realizează dinspre școală(emițător) înspre receptor (I.S.J., Primărie, Furnizori de servicii etc) sau invers. Informația este emisă sub formă scrisă, înregistrată, semnată și ștampilată sau în format digital, semnată electronic, după care se transmite către receptor.

Secretariatul școlii are obligația de a se asigura de recepționarea informației de către receptor.

Informațiile de ordin general se transmit în exterior prin intermediul secretariatului, în formă scrisă sau electronică de pe adresa de email a școlii/fax.

Informațiile de ordin personal sunt expediate în formă scrisă prin poștă sau înmânate celui vizat, având confirmare de primire.

Informațiile solicitate în scris din exterior se vor repartiza sectoarelor responsabile, urmând ca răspunsul să fie dat în termenul legal.

#### **8.4.1. Comunicarea cu furnizorii, comunitatea locală și vizitatorii.**

**8.4.1.1. Comunicarea cu furnizorii** are în vedere asigurarea aprovizionării cu produse, materiale, echipamente, servicii, în scopul asigurării resurselor pentru desfășurarea proceselor.

**8.4.1.2.** De regulă, conform procedurilor SEAP de aprovizionare/ achiziții, se comunică produsul aprovizionat, identificat prin cod produs și/sau denumire, cantitatea și termenul pentru livrare.

**8.4.1.3. Comunicarea cu comunitatea locală** are în vedere identificarea serviciilor către comunitate și definirea clară a cerințelor tuturor părților interesate, membri ai comunității locale.

**8.4.1.4.** Conform prevederilor legale, **vizitatorilor** li se comunică cerințele minimale ce trebuie respectate pe teritoriul instituției.

#### **8.4.2. Comunicarea cu autoritățile**

**8.4.4.1.** Comunicarea cu autoritățile se face de către Directorul Colegiului Național “Grigore Ghica”, Dorohoi și alți responsabili de procese delegați cu scopul de a obține avize, autorizații, acorduri, reglementări legale și alte cerințe, rapoarte ale controalelor efectuate, informații referitoare la reclamații/ sesizări/ măsuri dispuse, alte informații.

**8.4.4.2.** Pentru comunicarea și raportarea datelor privind SSM este delegată autoritatea de reprezentare pentru angajatul cu responsabilități privind sănătatea și securitatea în muncă, conform deciziilor, fișei postului și procedurilor în vigoare.

**8.4.4.3.** Funcțiile cărora le este delegată autoritatea de reprezentare pentru comunicarea și raportarea externă a datelor și informațiile pe probleme de mediu, SSM și SCIM, participă la vizitele/ inspecțiile autorităților/ organismelor abilitate, în limitele stabilite de Directorul Colegiului Național “Grigore Ghica”, Dorohoi și numai în sfera lor de resort.

#### **8.4.3. Comunicarea cu școlile**

Se realizează în principal în scopul realizării de activități comune, stabilirii de parteneriate, promovării imaginii școlii și a ofertei educaționale prin transmiterea de invitații la diverse activități extrașcolare, pentru ziua porților deschise, realizarea unor activități. Toate documentele oficiale care sunt generate de activitățile desfășurate sunt înregistrate în secretariat.

Activități desfășurate în vederea promovării directe:

- solicitare pentru a fi acceptați în vizita de promovare în școlile generale
- invitația liceului către școlile generale de a participa la activitate liceului.
- difuzarea de CD și pliante de promovare la nivelul școlilor generale.

#### **8.4.6. Comunicarea cu instituțiile de învățământ superior**

Liceul acordă spijin instituțiilor de învățământ superior care solicită acest lucru pentru a promova programele educaționale pe care le derulează.

Instituțiile de învățământ superior organizează concursuri școlare la care liceul primește invitații.

#### **8.4.6. Comunicare cu inspectoratul scolar**

Toate documentele primite de la/ trimise la inspectoratul scolar sunt înregistrate în Registrul de intrari/ieșiri de la secretariat. Secretariatul direcționează aceste documente către compartimentele/persoanele cărora le sunt destinate.

Căile de transmitere a documentelor sunt stabilite împreună cu ISJ.

#### **8.4.7. Comunicare cu CCD**

Responsabilul cu formarea continuă comunică permanent cu CCD în vederea accesării programelor de formare. Informațiile sunt transmise cadrelor didactice prin email sau prezentate la avizier.

#### **8.5. Comunicarea în situații de urgență**

Comunicarea internă și externă în situații de urgență este reglementată prin Planurile pentru situații de urgență aprobate de către Directorul Colegiului Național “Grigore Ghica” Dorohoi.

#### **8.6. Comunicarea cu mass media**

Comunicarea informațiilor cu privire la școală care implică imaginea școlii sunt realizate de o persoană desemnată de directorul școlii pentru comunicarea cu mass media sau de către responsabilii unor compartimente/comisii.

### **9. RESPONSABILITĂȚI**

#### **9.1. Directorul Colegiului Național “Grigore Ghica”, Dorohoi**

- Stabilește metodele și căile de comunicare.
- Asigură resursele necesare pentru asigurarea infrastructurii de comunicare și buna ei funcționare.
- Comunică cu autoritățile pentru probleme privind cadrul legal și de reglementare.
- Comunică cu autoritățile privind realizarea acțiunilor stabilite prin diverse programe și/sau în urma controalelor efectuate.
- Comunică cu furnizorii, comunitatea locală și alte părți interesate pentru probleme care depășesc competența și autoritatea personalului subordonat.
- Comunică cu personalul propriu în probleme privind serviciile, protecția mediului și SSM.
- Numește prin dispoziție Comisia pentru monitorizarea, coordonarea și îndrumarea metodologică a dezvoltării sistemului de control intern/ managerial.
- Numește prin decizie Reprezentantul instituției în relațiile cu mass-media.

#### **9.2. Șefii de compartimente/comisii**

- Respectă principiile de comunicare stabilite și folosesc mijloacele de comunicare potrivit destinației și caracteristicilor acestora.
- Semnalează managementului/ persoanelor abilitate orice deficiență de comunicare și propun acțiuni de îmbunătățire a proceselor din cadrul SCIM.
- Comunică în limitele atribuțiilor și autorității cu care sunt investiți.
- Folosesc mijloacele de comunicare potrivit competenței pe care o dețin.
- Întrețin mijloacele de comunicare aflate în gestiunea lor.
- Nu permit accesul persoanelor neautorizate la mijloacele de comunicație aflate în gestiunea lor.
- Comunică pe cale ierarhică orice situație de pericol, incident sau accident.
- Primește, documentează și răspunde la comunicările relevante de la părțile interesate



conform delegărilor de autoritate stabilite de director.

### 9.3. Responsabilii cu SSM și SU

- Comunică cu furnizorii și comunitatea locală privind aspectele legate de sănătate și securitate în muncă.
- Comunică personalului contractor care efectuează lucrări în numele instituției, de regulă prin instruire, aspectele de SSM - SU specifice și cerințele care trebuie respectate pe durata efectuării lucrărilor sau vizitei.
- Comunică cu autoritățile în probleme legate de sănătatea și securitatea în muncă.
- Întocmește documentația pentru obținerea de acorduri/ avize/ certificate constatatoare și întreprinde acțiunile necesare pentru aceasta.
- Întocmește planul propriu de SSM, normativele pentru echipamente de protecție, etc., și le transmite părților interesate.
- Comunică cu autoritățile abilitate privind problemele de SSM și SU prin participarea la controalele efectuate de către acestea în vederea verificării respectării cerințelor legale și a autorizării/reautorizării.

### 10. ÎNREGISTRĂRI

- Registrul de intrări-ieșiri corespondență.

### 11. ANEXE ȘI FORMULARE: ---

### 12. CUPRINS

Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pag
1	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției/ reviziei	1
2	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor	2
3	Lista de difuzare	2
4	Scopul	2
5	Domeniul de aplicare	2
6	Documente de referință	3
7	Definiții și abrevieri	3
8	Descrierea activității	4
9	Responsabilități	7
10	Înregistrări	8
11	Anexe și formulare	8
12	Cuprins	8

