



## IP CENTRUL DE EXCELENȚĂ ÎN ECONOMIE ȘI FINANȚE

<b>COD: PS-13</b>	<b>Procedura de sistem pentru COMUNICAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ</b>	<b>Ediția 2-a</b>
Aprobat la ședința Consiliului de Administrație proces-verbal nr __ din _____ 2025 Director _____ dr. Șargo Aliona		

### 1. Lista responsabililor de elaborarea, verificarea și aprobarea ediției în cadrul procedurii de sistem

<b>Elemente privind responsabilii/ operațiunea</b>	<b>Nume, prenume</b>	<b>Funcția</b>	<b>Data</b>	<b>Semnătura</b>
Elaborat	Nagy Moldovan Ana	Șef secție Asigurarea calității		
Avizat	Botezatu Angela	Director adjunct pentru instruire și educație		

### 2. Lista de difuzare a ediției procedurii de sistem

<b>Scopul difuzării</b>	<b>Structura funcțională</b>	<b>Funcția</b>	<b>Data</b>	<b>Semnătura</b>
Aplicare	Subdiviziuni	CS		
Informare	Subdiviziuni	CS		
Arhivare	Nagy Moldovan Ana	Șef secție Asigurarea calității		

**3. Scop:** Procedura reglementează fluxul informațional în interiorul și exteriorul IP CEEF, activitățile întreprinse de factorii responsabili de transmiterea informației. Scopul acestei proceduri îl constituie stabilirea metodelor și responsabilitățile pentru comunicarea între diferite niveluri/funcții, comunicarea externă cu comunitatea locală și alte părți interesate, în vederea transmiterii datelor și informațiilor esențiale cu privire la activitatea IP CEEF.

**4. Domeniul de aplicare:** Procedura se aplică în toate subdiviziunile din cadrul Instituției Publice Centrul de Excelență în Economie și Finanțe și se referă la procesul de transmitere a informațiilor în interiorul și exteriorul instituției. Procedura se aplică pentru:

- a face cunoscute angajaților: politica, strategiile, obiectivele, procesele, cerințele, responsabilitățile, autoritățile și inter-relațiile din cadrul IP CEEF;
- a coordona desfășurarea proceselor și programelor de formare profesională;
- 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 calității procesului didactic;
- a comunica, documenta și răspunde solicitărilor relevante ale tuturor părților interesate externe.

**5. Documente de referință:** Codul educației, Regulamentul de întocmire a documentelor organizatorice și de dispoziție, aprobat prin Hotărârea Guvernului RM nr. 618 din 05.10.93; Indicatorul documentelor-tip și al termenelor lor de păstrare pentru organele administrației publice pentru instituțiile, organizațiile și întreprinderile Republicii Moldova, aprobat de Serviciul de Stat de Arhivă în anul 2016, Hotărârea Guvernului RM nr. 601 din 12-08-2020 cu privire la aprobarea Conceptului Sistemului informațional de management în educație, Ordinul MEC nr 1448/2021 cu privire la implementarea SIME în IPT, Ordinul MEC 114/2021 cu privire la aprobarea Instrucțiunii privind procedurile de administrare a Sistemului Automatizat de Prelucrare a Datelor (SAPD), Metodologia de înscriere a calificărilor în Registrul Național al Calificărilor.

## **6. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați:**

*Actualizare* - aducerea unui document la starea de corespondență cu cerințele de la un moment dat.

*Aprobare* - acceptarea unui document de către o subdiviziune organizatorică sau o persoană din cadrul IP CEEF, prin care documentul primește un caracter obligatoriu și executoriu.

*Avizare* - acceptarea unui document de către o subdiviziune organizatorică sau o persoană, care condiționează circulația ulterioară a acestuia, fără ca prin aceasta documentul să capete un caracter executoriu.

*Conducător subdiviziune* - conducătorul unei subdiviziuni funcționale din cadrul din IP CEEF (ex.: director adjunct, șef secție etc.)

*Document* - informație (regulament, plan, raport, proces-verbal, procedură, fișă, listă, formular etc.) împreună cu mediul său suport (hârtie, mediu de stocare, fotografie sau mostră sau combinații ale acestora).

*Documente de circuit intern* – documentele elaborate de către structurile funcționale ale IP CEEF și care circulă numai între acestea (ex: documente destinate gestionării proceselor de formare a elevilor, de cercetare, administrative / sociale și de cooperare instituțională).

*Documente de proveniență externă* – documentele care vizează într-o formă sau alta activitățile IP CEEF, nu sunt elaborate în cadrul IP CEEF și ale căror modificări nu se află sub controlul IP CEEF (documente legislative, normative, scrisori, instrucțiuni din partea structurilor de profil, oferte, mesaje adresate IP CEEF etc.).

*Dosar* – totalitatea documentelor referitoare la aceeași problemă/persoană, după un criteriu stabilit; mapa în care se păstrează aceste documente.

*Flux informațional* - circuitul informațiilor în interiorul unei entități organizaționale sau între mai multe entități organizaționale.

*Sistemul informațional* - ansamblul de elemente implicate în procesul de colectare, transmitere, prelucrare, etc. de informații.

*Înregistrare* – document (formular, grafic etc.) prin care se declară rezultatele obținute sau se furnizează dovezi ale activităților realizate; înregistrările pot fi utilizate și pentru a documenta trasabilitatea și pentru a furniza dovada verificărilor, acțiunilor corective/preventive.

*Modificare* – prelucrarea, refacerea sau schimbarea aspectului, formei sau conținutului unui document aprobat.

*Nomenclatorul documentelor* – instrument de lucru, constând dintr-o listă sistematică a tuturor categoriilor de documente, create în decursul unui an, grupate pe compartimente, potrivit organigramei respectivei unități, iar în cadrul acestora pe probleme și pe termene de păstrare.

*Registru* – condică, caiet, sistem de fișe etc. în care se înregistrează diferite date și acte cu caracter administrativ, comercial etc.

*Verificare* – confirmare, prin examinare și analiză.

Abrevieri

CS	Conducător subdiviziune
CSF	Conducător structură funcțională
IP CEEF	Instituția Publică Centrul de Excelență în Economie și Finanțe
MEC	Ministerul Educației și Cercetării
CTICE	Centrul Tehnologii Informaționale și Comunicaționale în Educație
PS	Procedura de sistem
PO	Procedura operațională
SAC	Secția Asigurarea calității
SF	Subdiviziune funcțională
SIME	Sistemul informațional de management în educație
SAPD	Sistemul automatizat de prelucrare a datelor
SIPAS	Sistemul Informatic de personalizare a actelor de studii

## 7. Descriere:

Prin modul de derulare stabilit în cadrul IP CEEF se realizează comunicarea internă între structurile instituției, consultarea angajaților și comunicarea externă cu comunitatea, furnizori, Ministere de resort, instituții ale statului și alte părți interesate.

Administrația instituției a reglementat procesul de comunicare, astfel încât să asigure transmiterea eficace a datelor, informațiilor și deciziilor necesare desfășurării procesului educațional, prevenirii confuziilor, cunoașterii aspectelor legate de activitatea IP CEEF.

Administrația IP CEEF asigură comunicarea atât în interiorul instituției, cât și cu părțile interesate din exterior și a stabilit căi și mijloace adecvate pentru asigurarea unei comunicări eficace.

Prin deciziile emise de director, Regulamentul Intern al IP CEEF și fișele de post, este delegată autoritatea de reprezentare, sunt stabilite responsabilitățile pentru comunicarea internă și externă cu instituțiile statului și alte părți interesate.

### 7.1 Comunicarea internă

Comunicarea internă are în vedere furnizarea, de către management (descendent), a informațiilor necesare angajaților pentru desfășurarea procesului educațional.

**7.1.1 Comunicarea pe verticală** (descendentă/ascendentă), se realizează după modelul „rețelei lanț” în care informația pleacă de la nivelul emitent spre receptor, iar feed-backul informației se realizează în sens invers. În funcție de nivelul apariției informației, ea poate fi comunicată doar anumitor nivele. Astfel:

- Informațiile de interes general sunt prezentate în cadrul Consiliului profesoral și Consiliului de administrație de către director sau directori adjuncți și transmise de secretar prin e-mail sau în formă printată sub formă de ordin, dispoziție etc. tuturor celor care sunt vizați.
- Informațiile cu caracter de serviciu se transmit de către director/directorii adjuncți, prin intermediul secretarului, către toți șefii subdiviziunilor funcționale (secții, catedre, comisii) în vederea informării tuturor persoanelor din structură, atât în formă scrisă, cât și în format electronic.
- Informațiile cu caracter de serviciu se pot obține de către personalul angajat de la secretarul Centrului de excelență sau de pe pagina web a instituției.

- Informațiile cu caracter administrativ (ex: stabilirea/modificarea orelor de program, organizarea unor activități, nominalizarea unor persoane pentru un concurs etc.) sunt comunicate în ordine ierarhică până la nivelurile la care sunt destinate să ajungă.
- Informațiile oficiale vor fi puse la dispoziția celor interesați, la cererea acestora de către secretarul IP CEEF. De asemenea, informațiile vor fi postate și pe site-ul instituției.
- Orice angajat poate comunica administrației, aspecte legate de activitatea proprie și înainta propuneri de îmbunătățire a acesteia, în formă scrisă prin intermediul secretarului, transmiterea prin e-mail sau în mod direct.
- În situații de urgență, care impun acțiuni imediate, orice angajat are obligația de a comunica pe cale ierarhică aceste situații și de a întreprinde neîntârziat măsurile ce se impun.

**7.1.2 Comunicarea pe orizontală** între membrii subdiviziunilor funcționale (secții, catedre, comisii) se desfășoară în „rețea cerc”, adică fiecare persoană este considerată partener de discuție și nu șef sau subaltern. Astfel:

- Informația primită de la șeful subdiviziunii se dezbate în cadrul subdiviziunii apoi decizia este comunicată de șeful de SF nivelului superior.
- Informația se păstrează în formă scrisă în cadrul subdiviziunii funcționale (de ex. în Portofoliul catedrei).

## 7.2 Comunicarea externă

Se realizează dinspre IP CEEF (emițător) către receptor (MEC, instituții ale statului, furnizori de servicii etc.) sau invers.

- Informația este emisă sub formă scrisă, semnată și ștampilată, înregistrată după care se transmite către receptor.
- Secretarul instituției 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 mail a IP CEEF.
- Informațiile de ordin personal sunt expediate în formă scrisă prin poștă, având confirmare de primire.
- Informațiile solicitate în scris din exterior se vor repartiza de către secretarul instituției către SF responsabile, urmând ca răspunsul să fie dat în termenul legal.

## 7.3 Comunicarea informației prin platformele informaționale ale MEC și altor instituții de resort

Se realizează de IP CEEF (utilizator) pe platformele informaționale (SIME, SAPD, CTICE/sipas, Registrul Național al Calificărilor etc.) în conformitate cu actele normative și indicațiile organului ierarhic în vederea transparenței datelor cu caracter public, raportării anuale etc.

- Colectarea informațiilor pe indicatori, criterii sau/și rapoarte, precum și desemnarea personalului, a administratorului responsabil, verificarea veridicității informației ș.a. se stabilește prin ordinul directorului.
- La completarea platformei SIME, care include modul Catalogul electronic, se va utiliza Instrucțiunea privind completarea Catalogului Electronic în IP CEEF.
- Datele cu caracter personal se vor asigura de IP CEEF, de către responsabili, prin actualizarea periodică a credențialelor de acces, listei persoanelor cu acces, informarea deținătorului sistemului informațional despre schimbarea administratorului responsabil, evidența accesului/consultării datelor cu caracter personal.
- IP CEEF, prin subdiviziunile responsabile, va genera rapoarte de pe platformele utilizate pentru necesitățile managementului intern informațional.

## **8. Responsabilități**

### *8.1 Directorul IP CEEF:*

- 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 comunitatea și alte părți interesate pentru probleme care depășesc competența și autoritatea personalului subordonat;
- Comunică cu personalul propriu în probleme privind desfășurarea procesului educațional;
- Numește prin decizie Reprezentantul instituției în relațiile cu mass-media.

### *8.2. Șefii subdiviziunilor*

- 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 procesului;
- 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;
- Comunică pe cale ierarhică orice situație de incident;
- Primește, documentează și răspunde la comunicările relevante de la părțile interesate conform delegărilor de autoritate stabilite de director.

## **9. Formulare și anexe:**