



<b>MINISTERUL EDUCATIEI</b> <b>Colegiul Tehnic "Transilvania"</b> <b>Deva</b> 	<b>Procedură operațională</b> <b>Comunicarea internă și externă</b>	<b>Editia: I</b>
		<b>Revizia: 0</b>
	<b>Cod: PO-C.94.08</b>	<b>Pag. 1/8</b>
		Exemplar nr. 1

# **PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ** **COMUNICAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ**

Ediția I, Revizia 0, Data 2024-02-13

<b>MINISTERUL EDUCATIEI</b> <b>Colegiul Tehnic "Transilvania"</b> <b>Deva</b> 	Procedură operațională <b>Comunicarea internă și externă</b>	Editia: <b>I</b>
		Revizia: <b>0</b>
	Cod: <b>PO-C.94.08</b>	<b>Pag. 2/8</b>  Exemplar nr. 1

## 1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii

Nr. Ctr.	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
0	1	2	3	4	5
1.	Elaborat	Bota-Olelei Maria-Alina	Director adjunct	2024-02-13	
2.	Verificat	Demeter Sorin-Marin	Conducător compartiment	2024-02-13	
3.	Avizat	Pogan Ionela	Coordonator CEAC	2024-02-13	
4.	Aprobat	Demeter Sorin-Marin	Conducător entitate	2024-02-13	

## 2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii

Nr. Ctr.	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componentă revizuită	Modalitatea reviziei	Data la care se aplică prevederile sau revizia ediției
0	1	2	3	4
1.	Ediția I			2024-02-13

## 3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii


Nr. Ctr.	Scopul Difuzării	Exemplar nr.	Departament	Funcția	Numele și prenumele	Data primirii	Semnătura
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	Aplicare		Toate compartimentele, conform organigramei în vigoare	Personal didactic, nedidactic	Demeter Sorin-Marin	2024-02-13	
2.	Informare		Conducere	Conducător entitate	Demeter Sorin-Marin	2024-02-13	
3.	Evidență		CEAC	Coordonator CEAC	Pogan Ionela	2024-02-13	
4.	Arhivare		Arhivă	Arhivar	MAIER LAVINIA	2024-02-13	

## 4. Scopul procedurii

Procedura stabilește modalitățile și mijloacele de comunicare internă (între diversele compartimente) și externă (cu alte părți interesate și cu alți participanți la desfășurarea activităților, conform domeniului de activitate).

## 5. 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 probleme legate de activitatea desfășurată sau care urmează a se desfășura în cadrul unității de învățământ.

<b>MINISTERUL EDUCATIEI</b> <b>Colegiul Tehnic "Transilvania"</b> <b>Deva</b> 	<b>Procedură operațională</b> <b>Comunicarea internă și externă</b>	<b>Editia: I</b>
		<b>Revizia: 0</b>
	<b>Cod: PO-C.94.08</b>	<b>Pag. 3/8</b>  <b>Exemplar nr. 1</b>


## 6. Documente de referință aplicabile activității procedurale

- Legea nr. 87 din 10 aprilie 2006 pentru aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 198 din 4 iulie 2023 a învățământului preuniversitar
- Legea nr. 544 din 12 octombrie 2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul nr. 600 din 20 aprilie 2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;
- Ordinul nr. 4183 din 4 iulie 2022 pentru aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar;
- Ordonanța de urgență nr. 75 din 12 iulie 2005 privind asigurarea calității educației, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordonanța de urgență nr. 75 din 7 septembrie 2011 pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației;
- Hotărâre nr. 123 din 7 februarie 2002 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public;
- Hotărârea nr. 994 din 18 noiembrie 2020 privind aprobarea standardelor de autorizare de funcționare provizorie și a standardelor de acreditare și de evaluare externă periodică în învățământul preuniversitar;
- Hotărârea nr. 631 din 11 mai 2022 pentru modificarea anexei la Hotărârea Guvernului nr. 994/2020 privind aprobarea standardelor de autorizare de funcționare provizorie și a standardelor de acreditare și de evaluare externă periodică în învățământul preuniversitar;
- Instrucțiuni nr. 1 din 16 mai 2018 privind aplicarea unitară la nivelul unităților de învățământ preuniversitar a Standardului 9 - Proceduri prevăzute în Codul controlului intern managerial al entităților publice, aprobat prin Ordinul secretarului general al Guvernului nr. 600/2018.

## 7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați

### 7.1 Definiții:

Nr. Ctr.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Entitate publică	Autoritate publică, instituție publică, companie/societate națională, regie autonomă, societate la care statul sau o unitate administrativ-teritorială este acționar majoritar, cu personalitate juridică, care utilizează/administrează fonduri publice și/sau patrimoniu public;
2.	Asigurarea calității educației	Ansamblu de acțiuni de dezvoltare a capacității instituționale de elaborare, planificare și implementare de programe de studiu, prin care se formează încrederea beneficiarilor că organizația furnizoare de educație îndeplinește standardele de calitate;
3.	Controlul calității educației în unitățile de învățământ preuniversitar	Activități și tehnici cu caracter operațional, aplicate sistematic de o autoritate de inspecție desemnată pentru a verifica respectarea standardelor prestabilite;
4.	Departament	Direcție Generală, Direcție, Serviciu, Birou, Compartiment;
5.	Conducătorul departamentului (compartimentului)	Director general, director, șef serviciu, șef birou, șef compartiment;
6.	Procedură	Prezentare, în scris, a pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicare necesare îndeplinirii atribuțiilor și sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităților;
7.	Procedură documentată	Modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport hârtie sau în format electronic; procedurile documentate pot fi proceduri de sistem și proceduri operaționale;
8.	Procedură operațională (PO) (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;
9.	Ediție procedură	Forma actuală a procedurii; ediția unei proceduri se modifică atunci când deja au fost realizate 3 revizii ale respectivei proceduri sau atunci când modificările din structura procedurii depășesc 50% din conținutul reviziei anterioare;

<b>MINISTERUL EDUCATIEI</b> <b>Colegiul Tehnic "Transilvania"</b> <b>Deva</b> 	<b>Procedură operațională</b> <b>Comunicarea internă și externă</b>	<b>Editia: I</b>
		<b>Revizia: 0</b>
	<b>Cod: PO-C.94.08</b>	<b>Pag. 4/8</b>
		<b>Exemplar nr. 1</b>

Nr. Ctr.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
10.	Revizie procedură	Acțiunea de modificare, respectiv adăugare sau eliminare a unor informații, date, componente ale unei ediții a unei proceduri, modificări ce implică, de regulă, sub 50% din conținutul procedurii;
11.	Beneficiarii direcți ai educației și formării profesionale	Antepreșcolarii, preșcolarii, elevii și studenții, precum și persoanele adulte cuprinse într-o formă de educație și formare profesională;
12.	Învățământ preuniversitar	Educația timpurie (0 - 6 ani), formată din antepreșcolar (0 - 3 ani) și preșcolar (3 - 6 ani), ambele cuprinzând grupa mică, grupa mijlocie și grupa mare; învățământul primar, care cuprinde clasa pregătitoare și clasele I - IV, învățământul secundar, care cuprinde învățământul secundar inferior sau gimnazial (clasele V - VIII) și învățământul secundar superior, care poate fi liceal (clasele de liceu IX - XII/XIII) cu următoarele filiere: teoretică, vocațională și tehnologică, învățământul profesional, cu durată de minimum 3 ani și învățământul terțiar nonuniversitar, care cuprinde învățământul postliceal;
13.	Învățarea	Munca intelectuală și fizică desfășurată în mod sistematic de către peșcolari/elevi, în vederea însușirii conținutului ideatic și formării abilităților necesare dezvoltării continue a personalității;
14.	Profesorul educador-puericilor/învățătorul/institutorul/profesorul pentru învățământul primar/profesorul-diriginte	Coordonatorul activităților grupei/clasei de peșcolari/elevi, provenind dintre cadrele didactice de predare sau de instruire practică, numit de director și care predă la grupa/clasa respectivă;
15.	Comunicarea	Mod fundamental de interacțiune psiho-socială a persoanelor, realizată în limbaj articulat sau prin alte coduri, în vederea transmiterii unei informații, a obținerii stabilității sau a unor modificări de comportament individual sau de grup.

## 7.2 Abrevieri

Nr. Ctr.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	EP	Entitate Publică
2.	PO	Procedură operațională
3.	CEAC	Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității
4.	ARACIP	Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Preuniversitar
5.	CA	Consiliul de administrație

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

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

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

În vederea eficientizării comunicării intrainstituționale 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 unității de învățământ stabilește, prin decizie scrisă, realizarea circuitului comunicării interinstituționale. În baza hotărârii CA se stabilește și circuitul comunicării intrainstituționale, prin decizia scrisă a conducătorului. Modelele de hotărâri și decizii sunt atașate în anexele prezentei proceduri.

<b>MINISTERUL EDUCATIEI</b> <b>Colegiul Tehnic "Transilvania"</b> <b>Deva</b> 	Procedură operațională <b>Comunicarea internă și externă</b>	Editia: <b>I</b>
		Revizia: <b>0</b>
	Cod: <b>PO-C.94.08</b>	<b>Pag. 5/8</b>  Exemplar nr. 1

## Comunicarea internă

Transmiterea informațiilor la nivelul unității de învățământ intră în atribuțiile Compartimentului Secretariat.

În Colegiul Tehnic "Transilvania" Deva, conducătorul unității 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 unității 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 colegiului, conform modelelor prevăzute în anexele prezentei proceduri.

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 unității de învățământ.

Mijloacele și canalele de informare interne sunt:

- *scrise* - materiale și tematici de instruire, materiale informative, adrese, decizii, note de control, rapoarte de audit, rapoarte de acțiuni corective și preventive, înregistrări, referate, buletine 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 operativele 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 unității de învățământ, dacă există;
- avizier;
- predare personală 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 consiliului 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 educațional.

## Comunicarea informațiilor de interes public


Colegiul Tehnic "Transilvania" Deva 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, respectiv: 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 Colegiul Tehnic "Transilvania" Deva, în condițiile legislației în vigoare, informațiile de interes public.

colegiul 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:

<b>MINISTERUL EDUCATIEI</b> <b>Colegiul Tehnic "Transilvania"</b> <b>Deva</b> 	<b>Procedură operațională</b> <b>Comunicarea internă și externă</b>	<b>Editia: I</b>
		<b>Revizia: 0</b> <b>Pag. 6/8</b>
	<b>Cod: PO-C.94.08</b>	<b>Exemplar nr. 1</b>

- numele instituției la care se adresează cererea;
- informația solicitată, astfel încât să permită instituției identificarea informației de interes public;
- numele, prenumele și semnătura solicitantului, precum și adresa la care se solicită primirea răspunsului.

colegiul 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 unității, care va fi afișat la sediul acesteia și care se va desfășura în mod obligatoriu în timpul funcționării instituției, incluzând și o zi pe 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 unității 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.

## 9. Responsabilități

### CEAC

- 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.

### Conducătorul unității de învățământ


- este direct responsabil de calitatea educației furnizate;
- desemnează membrii CEAC;
- stabilește condițiile de alegere a noilor membrii CEAC.
- 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.

### 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.

### 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.

<b>MINISTERUL EDUCATIEI</b> <b>Colegiul Tehnic "Transilvania"</b> <b>Deva</b> 	Procedură operațională <b>Comunicarea internă și externă</b>	Editia: <b>I</b>
		Revizia: <b>0</b>
	Cod: <b>PO-C.94.08</b>	<b>Pag. 7/8</b>  Exemplar nr. 1

## 10. Formulare

### 10.1 Formular evidență modificări

Nr. Ctr.	Editia	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. Pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului departamentului
0	1	2	3	4	5	6	7
1.							

### 10.2 Formular analiză procedură


Nr. Ctr.	Compartiment	Nume și prenume conducător compartiment	Nume și prenume conducător compartiment	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
					Semnătura	Data	Observații	Semnătura	Data
1.									

### 10.3 Formular distribuire procedură

Nr. Ctr.	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
0	1	2	3	4	5	6	7
1.							

## 11. Anexe

- F-01-PO-C.94.08 Model Inventar documente
- F-02-PO-C.94.08 Model Inventar flux informații
- F-03-PO-C.94.08 Model Hotărâre CA circuit comunicare inter
- F-04-PO-C.94.08 Model Decizie circuit comunicare inter
- F-05-PO-C.94.08 Model Hotărâre CA comunicare intra
- F-06-PO-C.94.08 Model Decizie circuit comunicare intra

<b>MINISTERUL EDUCATIEI</b> <b>Colegiul Tehnic "Transilvania"</b> <b>Deva</b> 	Procedură operațională <b>Comunicarea internă și externă</b>	Editia: <b>I</b> Revizia: <b>0</b> <b>Pag. 8/8</b>
	Cod: <b>PO-C.94.08</b>	Exemplar nr. 1

## Cuprins

<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ COMUNICAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ</b>	<b>1</b>
1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii	2
2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii	2
3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii	2
4. Scopul procedurii	2
5. Domeniul de aplicare	2
6. Documente de referință aplicabile activității procedurale	3
7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați	3
7.1 Definiții:	3
7.2 Abrevieri	4
8. Descrierea procedurii	4
Comunicarea internă	5
Comunicarea informațiilor de interes public	5
9. Responsabilități	6
CEAC	6
Conducătorul unității de învățământ	6
Personalul unității de învățământ	6
Compartimentul Secretariat	6
10. Formulare	7
10.1 Formular evidență modificări	7
10.2 Formular analiză procedură	7
10.3 Formular distribuire procedură	7
11. Anexe	7