	<b>Procedură operațională</b> <b>Comunicare internă și externă</b>	<b>Editia: a II-a</b>
		<b>Revizia: 0</b>
	<b>Cod: PO-37</b>	<b>Pag. 1/15</b>
		<b>Exemplar nr. 1</b>


Aprobat în ședința CA din data de 18.11.2024

## PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

### STABILIREA MODALITĂȚILOR DE INFORMARE ȘI COMUNICARE INTERNĂ ȘI EXTERNĂ

**P.O. 37**

**Ediția: a II-a, 18.11.2024**

	<b>Procedură operațională</b> <b>Comunicare internă și externă</b>	<b>Ediția: a II-a</b>
		<b>Revizia: 0</b>
		<b>Pag. 2/15</b>
	<b>Cod: PO-37</b>	<b>Exemplar nr. 1</b>

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


Nr. Crt	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
1	2	3	4	5	6
1.1	Elaborat	Bodin Maria	Secretar Șef	18.11.2024	
1.2	Verificat	Moldovanu Sanda	Președinte comisie SCIM	18.11.2024	
1.3	Aprobat	Vlad Patricia	Director	18.11.2024	

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

Nr. Crt	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
1	2	3	4	5
2.1	Ediția a II-a			2024
2.2	Revizia 0			
2.3				

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

Nr. Crt	Scopul difuzării	Ex. nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
1	2	3	4	5	6	7	8
3.1	Informare / Aplicare		Secretariat	Secretar Șef	Bodin Maria	18.11.2024	
3.2	Aprobare		Director	Director	Vlad Patricia	18.11.2024	
3.3	Verificare		SCIM	Președinte comisie SCIM	Moldovanu Sanda	18.11.2024	
3.4	Arhivare		Secretariat	Secretar Șef	Bodin Maria	18.11.2024	

	<b>Procedură operațională</b> <b>Comunicare internă și externă</b>	<b>Ediția: a II-a</b>
		<b>Revizia: 0</b>
		<b>Pag. 3/15</b>
	<b>Cod: PO-37</b>	<b>Exemplar nr. 1</b>

#### 4. Scopul procedurii

##### 4.1. Stabilește modul de realizare a activității, compartimentele și persoanele implicate

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 activității unității de învățământ.

##### 4.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității

##### 4.3. Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului

##### 4.4. Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe director, în luarea deciziei

##### 4.5. Alte scopuri

#### 5. Domeniul de aplicare

##### 5.1. Precizarea (definirea) activității la care se referă procedura operațională:

Această procedură se aplică personalului didactic, didactic auxiliar, nedidactic, cât și elevilor, familiilor acestora, instituții partenere sau ierarhic superioare și altor instituții/grupuri semnificative de interes și se referă la comunicarea internă și externă.

##### 5.2. Delimitarea explicită a activității procedurate în cadrul portofoliului de activități desfășurate de unitate:

Activitatea este relevantă ca importanță, fiind procedurată distinct în cadrul unității.

##### 5.3. Listarea principalelor activități de care depinde și/sau care depind de activitatea procedurată: De activitatea procedurată depind toate celelalte activități din cadrul unității, datorită rolului pe care această activitate îl are în cadrul derulării corecte și la timp a tuturor proceselor.

##### 5.4. Listarea compartimentelor furnizoare de date și/sau beneficiare de rezultate ale activității procedurate:

###### 5.4.1. Compartimente furnizoare de date:

- Toate compartimentele.

###### 5.4.2. Compartimente furnizoare de rezultate:

- Toate compartimentele.

###### 5.4.3. Compartimente implicate în procesul activității:

- Toate compartimentele.


#### 6. Documente de referință

##### 6.1. Reglementări internaționale:

- Nu este cazul.

##### 6.2. Legislație primară:

- Legea învățământului preuniversitar 198/2023;
- Ordinul nr. 5726/2024 pentru aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar;
- Legea nr. 87/2006 pentru aprobarea O.U.G. nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației, cu modificările și completările ulterioare;
- Contractul colectiv de muncă unic la nivel de sector de activitate învățământ preuniversitar, înregistrat la M.M.S.S.-D.D.S. sub nr. 1199 din data de 05.07.2023.
- Legea nr. 182/2002 privind protecția informațiilor clasificate, cu modificările și completările ulterioare;

	<b>Procedură operațională</b> <b>Comunicare internă și externă</b>	<b>Ediția: a II-a</b>
		<b>Revizia: 0</b>
		<b>Pag. 4/15</b>
	<b>Cod: PO-37</b>	<b>Exemplar nr. 1</b>

- Regulamentul nr. 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) (Text cu relevanță pentru SEE) - (General Data Protection Regulation - GDPR);
- Legea nr. 455/2001 privind semnătura electronică, cu modificările și completările ulterioare;
- H.G. nr. 1534/2008 privind aprobarea Standardelor de referință și a indicatorilor de performanță pentru evaluarea și asigurarea calității în învățământul preuniversitar;
- Ordinul nr. 5726/2024 pentru aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar;

### 6.3. Legislație secundară:

- Ordin nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 387 din 07.05.2018;
- Instrucțiunea nr. 1/2018 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.

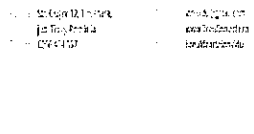
### 6.4. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale unității:

- Regulamentul de organizare și funcționare al unității;
- Regulamentul Intern al unității;
- Decizii ale Conducătorului unității;
- Circuitul documentelor;
- Alte acte normative.

## 7. Definiții și abrevieri

### 7.1. Definiții ale termenilor:

Nr. Crt	Termenul	Definiția și / sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1	2	3
7.1.1	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;
7.1.2	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;
7.1.3	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;
7.1.4	Document	Act prin care se adevărește, se constată sau se preconizează un fapt, se conferă un drept, se recunoaște o obligație respectiv text scris sau tipărit inscripție sau altă măturie servind la cunoașterea unui fapt real actual sau din trecut;
7.1.5	Aprobare	Confirmarea scrisă, semnătura și datarea acesteia, a autorității desemnate de a fi de acord cu aplicarea respectivului document în organizație;
7.1.6	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;
7.1.7	Ediție a unei proceduri operaționale	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată;
7.1.8	Revizia în cadrul unei ediții	Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau alteia asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate.

	<b>Procedură operațională Comunicare internă și externă</b>	Editia: <b>a II-a</b>
		Revizia: <b>0</b>
		<b>Pag. 5/15</b>
	Cod: <b>PO-37</b>	Exemplar nr. 1

## 7.2. Abrevieri ale termenilor:

Nr. Crt	Abrevierea	Termenul abreviat
1	2	3
7.2.1	P.S.	Procedură de sistem
7.2.2	P.O.	Procedură operațională
7.2.3	E	Elaborare
7.2.4	V	Verificare
7.2.5	Ap.	Aplicare
7.2.6	Ah.	Arhivare

## 8. Descrierea procedurii

### 8.1. Generalități:

Prin modul de derulare stabilit în cadrul unității, se realizează comunicarea internă între compartimentele unității, consultarea personalului și comunicarea externă cu părinții și alte instituții/grupuri semnificative de interes.

Conducerea unității a reglementat procesul de comunicare, astfel încât să asigure transmiterea eficace a datelor, informațiilor și deciziilor necesare desfășurării proceselor unității. Conducerea unității asigură comunicarea atât în interiorul organizației, cât și cu părțile interesate din exterior și a stabilit căi și mijloace adecvate pentru asigurarea unei comunicări eficace. 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. Pe baza principiului de asigurare a confidențialității datelor și informațiilor, angajaților unității le este interzis să comunice cu părțile externe în afara canalelor de comunicare stabilite/aprobate, a limitelor de responsabilitate și a delegărilor de autoritate stabilite de Director, în mod strict pentru problematica din sfera lor de activitate.

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. Documente utilizate:

#### 8.2.1. Lista și proveniența documentelor:

- Documentele utilizate în elaborarea prezentei proceduri sunt cele enumerate la pct.6.

#### 8.2.2. Conținutul și rolul documentelor:

- Documentele utilizate în elaborarea prezentei proceduri au rolul de a reglementa modalitatea de implementare a activității procedurate;
- Accesul, pentru fiecare Compartiment, la legislația aplicabilă, se face prin programul informatic la care au acces salariații unității.


#### 8.2.3. Circuitul documentelor:

- Pentru asigurarea condițiilor necesare cunoașterii și aplicării de către salariații unității a prevederilor legale care reglementează activitatea procedurată, elaboratorul va difuza procedura conform pct.3.

### 8.3. Resurse necesare:

#### 8.3.1. Resurse materiale:

- Computer;

	<b>Procedură operațională</b> <b>Comunicare internă și externă</b>	Editia: <b>a II-a</b>
		Revizia: <b>0</b>
	Cod: <b>PO-37</b>	Pag. <b>6/15</b>
		Exemplar nr. 1

- Imprimantă;
- Copiator;
- Consumabile (cerneală/toner);
- Hârtie xerox;
- Dosare.

#### 8.3.2. Resurse umane:

- Conducătorul unității;
- Compartimentele prevăzute în organigrama unității.

#### 8.3.3. Resurse financiare:

- Conform

#### 8.4. Modul de lucru:

##### 8.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității:

Operațiunile și acțiunile privind activitatea procedurată se vor derula de către toate compartimentele implicate, conform instrucțiunilor din prezenta procedură.

##### 8.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității:

#### Comunicarea internă

Comunicarea internă se referă la schimbul de mesaje ce se realizează în interiorul unității, 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 nonformală. Comunicarea internă se desfășoară în conformitate cu organigrama unității de învățământ.

#### Conținutul procedurii de comunicare 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 feedback-ul 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 Consiliului Profesoral și Consiliului de Administrație de către director și transmise de către secretarul C.P/C.A. compartimentului Secretariat tuturor celor care sunt vizați.

2. Informațiile cu caracter de serviciu se transmit de către director, prin intermediul compartimentului Secretariat, către toți șefii de compartimente sau șefii de catedre în vederea informării tuturor persoanelor din structură, atât în formă scrisă cât și în format electronic.

3. Informațiile oficiale vor fi puse la dispoziția celor interesați, la cererea acestora de către compartimentul Secretariat. De asemenea vor fi postate și pe site-ul unității.

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

##### Astfel:

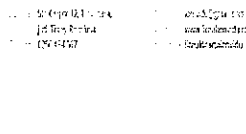
1. Informația primită de la șeful compartimentului se dezbate în cadrul catedrei apoi decizia este comunicată de șeful de catedră nivelului superior.

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

#### Pașii de îndeplinit pentru Comunicarea internă (comunicare curentă și periodică)

- **Pasul I.** Întrunirea cadrelor didactice, desfășurarea ședințelor Consiliului de Administrație, Consiliului Profesoral, comisiilor de lucru, serviciilor funcționale.

- **Pasul II.** În cadrul ședințelor se încheie procese verbale, consemnate în registrul special.

	<b>Procedură operațională</b> <b>Comunicare internă și externă</b>	Editia: <b>a II-a</b>
		Revizia: <b>0</b>
	<b>Cod: PO-37</b>	<b>Pag. 7/15</b>
		Exemplar nr. 1

- **Pasul III.** În general, directorul/directorul adjunct/ responsabilii de comisii/membrii Consiliului artistic comunică personalului didactic informațiile de ultimă oră prin Consiliul Profesorat, iar în cazul în care s-au luat hotărâri importante în Consiliul de Administrație, directorul comunică prin intermediul secretarului C.A. direcțiile pe care trebuie să le urmeze. Din partea conducerii unității există o comunicare clară, bazată pe un limbaj comun, împărtășit de comunicanți. Comunicarea nonverbală se face prin afișaj la avizierul unității sau al sălii profesionale, precum și prin redirectionarea mesajelor importante pentru cadrele didactice pe adresa de email, prin SMS, fax, telefon fix și mobil.

Există și Site-ul unității este destinat în special persoanelor externe care doresc să afle informații despre unitatea de învățământ. Toate documentele sunt create de către personalul unității, în îndeplinirea atribuțiilor ce îi revin ca angajat sau responsabil și sunt postate pe portalul unității. Bugetului aprobat al unității.

**Pasul IV.** Abordarea unei atitudini deschise, cooperante, binevoitoare în care se oferă sau se primește feedback și impunerea evitării conflictelor ce se pot isca din neînțelegeri.

**Pasul V.** Cu elevii se comunică, în principal, la orele de dirigenție și prin Consiliul reprezentativ al elevilor.


**Plan de comunicare cu informaticianul școlii în vederea actualizării permanente și organizate a site-ului unității și a paginii de facebook a școlii; numirea responsabilului cu publicarea pe pagina de Facebook a instituției.**

**Scopul întocmirii Planului de comunicare:**

Planul de comunicare sprijină planul strategic, pentru a crea un mediu pozitiv care să încurajeze cooperarea, comunicarea eficientă și promptă între conducerea unității și toate departamentele școlii, între comisiile și departamentele școlii, comunicarea cu beneficiarii educației, în vederea asigurării fluentei informației, a transparenței în stabilirea deciziilor, un comportament pozitiv și dezvoltarea stimei de sine.

**Stabilirea strategiilor și a canalelor de comunicare interne și externe, respectiv interpersonale, intra- și inter-organizaționale:**

- o Eficientizarea comunicării informațiilor în mediul intern și cu cel extern școlii;
- o Informarea promptă a beneficiarilor educației și a personalului angajat al unității;
- o Actualizarea permanentă privitoare la informații legate de mediul școlar/ legislație școlară / regulamente și proceduri ale școlii/ note interne, etc.
- o Stabilirea modului în care sunt centralizate informațiile ce trebuie transmise informaticianului pentru publicarea pe site-ul instituției/pe pagina de facebook a școlii/canalul de youtube;
- o Stabilirea termenelor în care pot fi publicate/pot rămâne vizibile pe site informațiile.

	Procedură operațională <b>Comunicare internă și externă</b>	Ediția: <b>a II-a</b>
		Revizia: <b>0</b>
		<b>Pag. 8/15</b>
Cod: <b>PO-37</b>		Exemplar nr. 1

**Grupurile țintă cu care se comunică:**

**Intra- școală**

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 


- C.A.  
 CEAC  
 Responsabilii comisiilor  
 Membrii Consiliului artistic  
 Personalul didactic și didactic auxiliar  
 Pedagogi școlari  
 Consiliul școlar al elevilor;  
 Consiliile claselor;

**Extra-școală**

- I.S.J. Timiș  
 – Primăria municipiului Timișoara  
 – elevi ai altor instituții și familiile lor  
 – absolvenți ai școlii;  
 – personal pentru recrutare;  
 – instituții partenere  
 – mass-media

<b>Acțiuni</b>	<b>Realizatori Cine face?</b>	<b>Responsabili Cine răspunde?</b>	<b>Perioada Când?</b>
Comunicarea hotărârilor Consiliului de administrației	Secretarul C.A. Informaticianul	Secretarul C.A. Directorul/Directorul adjunct	În 24 de ore de la ședința C.A.
Comunicarea informațiilor de pe grupurile de comunicare cu I.S.J Timiș/M.E	Departamentul secretariat Informaticianul școlii	Directorul/Directorul adjunct	În termen de cel mult 24 de ore de la momentul apariției informației/anunțului
Comunicarea între serviciul secretariat și informatician	Informaticianul școlii Secretara-șefă/Secretara	Secretara-șefă	Permanent
Actualizarea legislației școlare/ a regulamentelor școlii/ proceduri/ informații din mediul școlii	Informatician Departamentul secretariat	Directorii Informatician Reprezentanți ai comisiilor	În 24 de ore de la data apariției în M.O și a înregistrării în unitate; în termen de 24 de ore de la data aprobării în C.A.
Diseminarea acțiunilor din cadrul proiectelor derulate la nivelul școlii	Responsabilul cu proiecte și programe educative școlare și extrașcolare Consiliul școlar al elevilor Consilierul educativ Cadre didactice implicate în proiecte	Responsabilul cu proiecte și programe educative școlare și extrașcolare Președintele Consiliului artistic al școlii	Pe module/lunar, conform Calendarului activităților școlare și extrașcolare, avizat de Consiliul artistic
Realizarea unui film de prezentare a școlii și a ofertei educaționale	Informaticianul școlii Consiliul elevilor Colaboratori externi de specialitate	Membrii comisiei pentru promovarea imaginii școlii Directorii	Februarie 2023-2024, <b>Ziua porților deschise</b>
Webinari/ Simpozoane/	Informaticianul școlii	Responsabilul cu programe	<b>Simpozionul național</b>



	<b>Procedură operațională Comunicare internă și externă</b>	Editia: <b>a II-a</b>
		Revizia: <b>0</b>
		Pag. <b>9/15</b>
Cod: <b>PO-37</b>		Exemplar nr. 1

transmisiuni live a evenimentelor+	Colaboratori externi de specialitate	și proiecte educative Directorii	<b>organizat de școală: „Cunoaștere și sensibilizare prin artă”</b>
------------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------	---

- Consiliul reprezentativ al părinților;
- Asociația părinților.


#### Monitorizare și evaluare:

Scopul monitorizării /evaluării	Informații necesare	Surse de informație	Metode de colectare a informațiilor	Organizarea colectării informației			Cui
				Cine colectează	Cum	Când	
Comunicarea în timp real a hotărârilor C.A.	Hotărârile C.A.	Avizier/ Pagina web a școlii	Studiu de caz Analiză documente interne	Personal cu atribuții în monitorizare/ un membru al comisiei SCIM	Verifică site-ul/afișajul la avizier	În termen de 24 ore de la ședința C.A.	Director
Atingerea obiectivelor și încadrarea în termenele proiectelor	Graficul ședințelor/ Calendarul activităților/ diseminarea proiectelor	Grafice/ P.V/ Planificări/ Filmări Galeria evenimentului	Chestionare Interviuri Lucrul în echipă	Responsabilii de curriculum/ Responsabilul de proiect/ Reprezentanți ai elevilor	Galerie eveniment/ Albume foto/ Chestionare de feedback	La finalul fiecărei activități incluse în proiect	Responsabil CEAC Director/Dirctor adjunct

#### Comunicarea internă are în vedere:

- a) rezolvarea problemelor, coordonarea activităților, urmărirea planurilor de acțiuni;
- b) dezvoltarea sistemului de control managerial intern;
- c) dezvoltarea sistemului de management al calității;
- d) furnizarea, de către management (de sus în jos), a informațiilor necesare personalului pentru desfășurarea activităților, motivarea, încurajarea și îmbunătățirea performanțelor privind controlul managerial:

- cerințe cu caracter general;
- politici referitoare la controlul managerial intern, obiective, ținte și programe, documentele SCIM; - strategiile, programele, responsabilitățile, inter-relațiile din cadrul unității etc.;
- Regulamentul Intern, Regulamentul de organizare și funcționare, Contractul colectiv și individual de muncă, alte documente cu caracter organizațional;
- decizii ale directorului, solicitările părților interesate, inclusiv reclamații; - programe de instruire, planuri de prevenire și capacitate de răspuns;
- nivelurile de calificare a personalului și/sau alocarea responsabilităților;
- cunoștințe referitoare la normele de securitate și sănătate în muncă și normele de prevenire și stingere a incendiilor la și la măsurile de control;
- rezultate ale evaluărilor competenței;
- condiții contractuale, solicitările relevante din partea părților externe interesate;
- e) sprijinirea personalului pentru îndeplinirea responsabilităților și atingerea obiectivelor;
- f) informarea personalului privind rezultatele monitorizării proceselor și implicarea pentru primirea și răspunsul la sugestiile și propunerile de îmbunătățire ale personalului;
- g) încurajarea feedback-ului de la toate nivelurile.

	<b>Procedură operațională</b> <b>Comunicare internă și externă</b>	Editia: <b>a II-a</b>
		Revizia: <b>0</b>
Cod: <b>PO-37</b>		<b>Pag. 10/15</b>
		Exemplar nr. 1

### Consultarea angajaților și comunicarea cu aceștia

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

- elaborarea proiectului de dezvoltare instituțională;
- identificarea pericolelor 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.

De asemenea, orice angajat poate comunica conducerii orice aspect legat de activitatea proprie și poate aduce propuneri de îmbunătățire, în scris sau direct, planificând acest lucru prin compartimentul Secretariat.

### Comunicarea externă

Comunicarea externă face legătura unității de învățământ cu alte instituții, persoane, grupuri din afara unității de învățământ, în probleme legate de misiunea și viziunea școlii, prestări de servicii, solicitări oficiale, informații de ordin general etc.

Se realizează dinspre școală (emițător) înspre receptor (Inspectoratul Școlar, Primărie, instituții locale, Furnizori de servicii etc) sau invers. Informația este emisă sub formă scrisă, semnată și ștampilată, înregistrată după care se transmite către receptor.

Compartimentul Secretariat al unității de învățământ are obligația de a asigura recepționarea informației de către receptor.

Informațiile de ordin general se transmit în exterior prin intermediul compartimentului Secretariat, în formă scrisă sau electronică de pe adresa de email a unității.

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

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

### Pașii de îndeplinit în Comunicarea externă cu părinții și alte instituții/grupuri semnificative de interes


**Pasul I.** Cu părinții se comunică prin ședințele pe clasă, prin lectoratele cu părinții pe unitate sau prin convocarea Consiliului Reprezentativ al Părinților.

**Pasul II.** Directorul unității de învățământ este cel care dă tonul în relațiile cu instituțiile și alte grupuri semnificative de interes, prezentate mai jos.

**Pasul III.** Este importantă și comunicarea cu alte instituții (agenți economici) sau presa.

**Pasul IV.** Față de Inspectoratul Școlar unitatea comunică atât nonverbal, prin mijloacele de comunicare electronice: telefon, Internet, fax, cât și verbal, prin directorul unității de învățământ, responsabilii de comisii și toate cadrele didactice prin întâlniri în cadrul ședințelor de lucru, consfătuiri sau inspecții tematice.

**Pasul V.** Cu Primăria și Consiliul Local, unitatea de învățământ trebuie să fie un partener deschis spre același scop – educarea elevilor, comunicarea existând chiar în interiorul unității de învățământ, prin reprezentantul Consiliului Local și al Primarului.

	<b>Procedură operațională</b> <b>Comunicare internă și externă</b>	Editia: <b>a II-a</b>
		Revizia: <b>0</b>
	Cod: <b>PO-37</b>	Pag. <b>11/15</b>
		Exemplar nr. 1

#### **Comunicarea externă cu părțile interesate (furnizori, vizitatori, autorități)**

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

Comunicarea cu furnizorii are în vedere asigurarea aprovizionării cu produse, materiale, echipamente în scopul asigurării resurselor pentru desfășurarea procesului de învățământ. Conform procedurilor de aprovizionare/ achiziții, se comunică produsul aprovizionat, identificat prin cod produs și/sau denumire, cantitatea și termenul pentru livrare.

La începerea unor lucrări în amplasamentul unității, se asigură instruirea sub semnătură a personalului contractanților și la fiecare eveniment de instruire se completează o Fișă de instruire colectivă privind securitatea și sănătatea în muncă, formular conform prevederilor legale în vigoare referitoare la securitatea și sănătatea în muncă.

Contractanților care lucrează în numele sau pentru unitatea de învățământ le sunt comunicate explicit prin anexe la contract/comandă cerințele pentru lucrarea/serviciul contractat referitoare la cerințe de mediu și SSM și dacă e cazul, aspectele de mediu și riscurile din zonele în care își desfășoară activitatea.

Comunicarea cu comunitatea locală are în vedere identificarea serviciilor, definirea clară a cerințelor.

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

##### **Comunicarea cu autoritățile**

Comunicarea cu autoritățile se face de către directorul unității de învățământ 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.


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.

##### **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 unității.

#### **8.4.3. Valorificarea rezultatelor activității:**

Rezultatele activității vor fi valorificate de toate compartimentele implicate din unitate.

	<b>Procedură operațională</b> <b>Comunicare internă și externă</b>	Editia: <b>a II-a</b>
		Revizia: <b>0</b>
	<b>Cod: PO-37</b>	<b>Pag. 12/15</b>
		Exemplar nr. 1

## 9. Responsabilități

### 9.1. Conducătorul unității

- Aprobă procedura;
- Asigură implementarea și menținerea procedurii;
- Coordonează procesul de comunicare internă și externă;
- Stabilește tehnicile și metodele utilizate în comunicare;
- Adoptă decizii, stabilește responsabilitatea și autoritatea, pe care le comunică persoanelor interesate;
- Asigură resurse pentru comunicare;
- Verifică și aprobă toate comunicările cu părțile interesate, indiferent de forma acestora;
- Reprezintă organizația în relația cu mass media sau delegă această responsabilitate altei persoane.

### 9.2. Personalul unității

- Respectă principiile de comunicare stabilite și folosesc mijloacele de comunicare potrivit destinației și caracteristicilor acestora;
- Semnalează directorului orice deficiență de comunicare și propune acțiuni de îmbunătățire;
- Comunică în limitele atribuțiilor stabilite;
- 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.

### 9.3. Secretariat

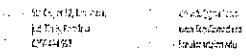

- Aplică și menține procedura;
- Realizează activitățile descrise la termenele stabilite în prezenta procedură.

## 10. Formular de evidență a modificărilor

Nr. Crt	Ediția	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. pag.	Descriere a modificării	Semnătura conducătorului departamentului
1	2	3	4	5	6	7	8
10.1	a II-a	11.2024				-	
10.2						-	

## 11. Formular de analiză a procedurii

Nr. crt.	Compartiment	Conducător compartiment Nume și prenume	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil	Semnătura	Data
				Semnătura	Data	Observații		
1.	Secretariat				18.11.2024			
2.	SCIM				18.11.2024			
3.	Director				18.11.2024			

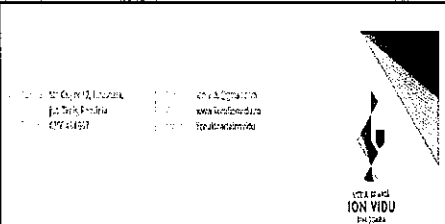
 Str. Cușelei, nr. 12, București Jd. Timișoara C274493	 INSTITUȚIA NAȚIONALĂ <b>ION VIDU</b> Timișoara	Procedură operațională <b>Comunicare internă și externă</b>		Editia: <b>a II-a</b>
				Revizia: <b>0</b>
				<b>Pag. 13/15</b>
		Cod: <b>PO-37</b>		Exemplar nr. 1

## 12. Lista de difuzare a procedurii

Nr. ex.	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
1	Conform Procesului Verbal de predare-primire.						


## 13. Anexe

Nr. Crt	Denumirea anexei	Elaborator	Aproba	Numar de exemplare	Arhivare
1	2	3	4	5	6
13.1		-	-	1	-

	<b>Procedură operațională</b> <b>Comunicare internă și externă</b>	Editia: <b>a II-a</b>
		Revizia: <b>0</b>
	Cod: <b>PO-37</b>	<b>Pag. 14/15</b>
		Exemplar nr. 1

## Cuprins

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii documentate.....	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 .....	3
5. Domeniul de aplicare .....	3
6. Documente de referință .....	3-4
7. Definiții și abrevieri.....	4-5
8. Descrierea procedurii.....	5-12
9. Responsabilități.....	12
10. Formular de evidență a modificărilor .....	12
11. Formular de analiză a procedurii .....	12
12. Lista de difuzare a procedurii .....	13
13. Anexe	

<p> <small>           Strada 10, Cluj-Napoca            Jud. Cluj, România            Tel: 0254 44527         </small> </p> <p> <small>           Serviciul de            Informații            și Relații            Publice         </small> </p>  <p> <small>           1973-2013  <b>ION VIDU</b>            Cluj-Napoca         </small> </p>	<p> <b>Procedură operațională</b>  <b>Comunicare internă și externă</b> </p>	<p> <b>Editia: a II-a</b>  <b>Revizia: 0</b>  <b>Pag. 15/15</b> </p>
	<p> <b>Cod: PO-37</b> </p>	<p> <b>Exemplar nr. 1</b> </p>