



Nr.13/26.09.2022

Aprobat în ședința CA din 29.09.2022

Procedură operațională Comunicarea internă și externă

Ediția I, Revizia 0
Cod: PO - 4

Cuprins

	Pag
1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii documentate	3
2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii documentate	3
3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale.....	3
4. Scopul procedurii	4
5. Domeniul de aplicare	4
6. Documente de referință	4
7. Definiții și abrevieri	5
8. Descrierea procedurii	7
9. Responsabilități.....	12

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

	Elemente privind responsabilii /operatiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1.	Elaborat				
1.2.	Verificat				
1.3.	Avizat				
1.4.	Aprobat				

1.

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii documentate operațională (conform

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
2.1.	Ediția I	x	x	
2.2.	Revizia 0			

modelului de mai jos)

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

	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Departament	Funcția	Numele și prenumele	Data primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1.	aplicare						
3.2.	informare						
3.3.	evidență						
3.4.	arhivare						

procedurii documentate operațională (conform modelului de mai jos)

Transmiterea procedurii documentate spre aplicare/informare poate fi efectuată și către alte departamente din cadrul grădiniței în funcție de necesitate/solicitare.

4. Scopul procedurii

- Stabilește modul de realizare a activității, compartimentele și persoanele implicate
- Scopul prezentei proceduri este de a stabili un set de reguli, operațiuni unitare și responsabilități în procesul de implementare, monitorizare și dezvoltare a sistemului de control intern/managerial cu ajutorul căruia să se asigure un sistem de informare în cadrul instituției.
- Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității
- Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului
- Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe manager, în luarea deciziei
- Alte scopuri

5. Domeniul de aplicare

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

Procedura se referă la activitatea de implementare a Standardului 12: Informarea și comunicarea.

Se aplică tuturor salariaților din instituție, care, prin exercitarea atribuțiilor, trebuie să primească/transmită informații.

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

Activitatea este rcopilantă ca importanță, fiind procedurată distinct în cadrul instituției.

5.3. Listarea principalelor activități de care depinde și/sau care depind de activitatea procedurată:

De activitatea procedurată depind toate celelalte activități din cadrul instituției, 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 furnizare de date: Toate structurile

5.4.2. Compartimente furnizoare de rezultate: Toate structurile

5.4.3. Compartimente implicate în procesul activității: SCIM, CEAC

6. Documente de referință

6.1. Reglementări internaționale

SR EN ISO 9000:2006 – „Sisteme de Management al Calității. Principii esențiale și vocabular.”

SR EN ISO 9001:2008 – „Sisteme de management al calității. Cerințe.”

6.2. Legislație primară:

Legea nr. 1 din 5 ianuarie 2011 a educației naționale.

Ordonanța de urgență nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației;

Legea 87/2006 - Legea pentru aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației, modificată prin OUG 102/2006

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

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

Legea nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică, cu modificările și completările ulterioare;

Hotărârea Guvernului nr. 123/2002 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informații de interes public;

Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare;

Legea nr. 182/2002 privind protecția informațiilor clasificate, cu modificările și completările ulterioare;

Hotărârea Guvernului nr. 585/2002 pentru aprobarea Standardelor naționale de protecție a informațiilor clasificate, cu modificările și completările ulterioare

6.3. Legislație secundară:

Ordinul 4183/2022 privind aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a învățământului preuniversitar, publicat în Monitorul Oficial, partea I, nr.827

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:

Regulamentul de organizare și funcționare al GPN ERI.

Regulamentul intern

Regulamentul de funcționare al CEAC, SCIM

Decizii la nivelul grădiniței

Fișe post

7. Definiții și abrevieri

N r. C rt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
7.1.	Procedură	Prezentare în scris a pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat necesare îndeplinirii atribuțiilor și sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităților;
7.2.	Comunicare internă	Totalitatea mijloacelor și căilor de comunicare folosite în cadrul grădiniței de către toți angajații acesteia, schimbul de mesaje ce se realizează în interiorul grădiniței, atât pe verticală cât și pe orizontală.
7.3.	Comunicare formală	Mesajele circulă prin canale clare, prestabilite, respectând ierarhia.
7.4.	Comunicare externă	Comunicarea cu persoane din mediul extern al grădiniței, operațională sau în scopul promovării.
7.5.	Platformă de comunicare	Un mediu digital care oferă posibilitatea comunicării sub diverse forme media

7.1. Definiții ale termenilor

7.2. Abrevieri

Nr. crt	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	PO	Procedura operațională
2.	E.	Elaborare
3.	V.	Verificare
4.	A.	Aprobare
5.	Ap.	Aplicare
6.	Ah.	Arhivare
7.	PL	Procedură de lucru
8.	V	Verificare
9.	ISJ	Inspectoratul Școlar Județean
10	GPN ERI	Grădinița cu program normal ERI
11	CEAC	Comisia de Evaluare și Asigurare Calității
12	ARACIP	Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Preuniversitar
13	GDPR	General Data Protection Regulation
14	SMS	Short Message Service
15	SSM	Sănătate și Securitate în Muncă
16	SU	Situații de Urgență
17	SCIM	Sistem de Control Intern Managerial

8. Descrierea procedurii

8.1 Generalități

În grădiniță trebuie stabilite tipurile de informații, conținutul, calitatea, frecvența, sursele, destinatarii acestora și se dezvoltă un sistem eficient de comunicare internă și externă, astfel încât conducerea și salariații să își poată îndeplini în mod eficace și eficient sarcinile, iar informațiile să ajungă complete și la timp la utilizatori.

Cerințe

Calitatea informațiilor și comunicarea eficientă sprijină conducerea și salariații grădiniței în îndeplinirea sarcinilor, responsabilităților și în atingerea obiectivelor inclusiv a scopului privind controlul intern managerial.

Informația trebuie să fie corectă, credibilă, clară, completă, oportună, utilă, ușor de înțeles și receptat.

Informația trebuie să beneficieze de o circulație rapidă, în toate sensurile, inclusiv în și din exterior, să necesite cheltuieli reduse, prin evitarea paralelismelor, adică a circulației simultane a acelorași informații pe canale diferite sau de mai multe ori pe același canal.

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

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

Comunicarea cu părțile externe trebuie să se realizeze prin canale de comunicare stabilite și aprobate, cu respectarea limitelor de responsabilitate și a delegărilor de autoritate, stabilite de conducător.

Conducerea grădiniței reevaluează sistematic și periodic cerințele de informații și stabilește natura, dimensiunea și sursele de informații și date care corespund satisfacerii nevoilor de informare ale grădiniței.

Sistemele IT sprijină managementul adecvat al datelor, inclusiv administrarea bazelor de date și asigurarea calității datelor. Sistemele de management al datelor și procedurile de operare sunt în conformitate cu politica IT a grădiniței, măsurile obligatorii de securitate și regulile privind protecția datelor personale.

8.1.1. Scopul procedurii: de a reglementa modul în care se realizează comunicarea internă și externă la nivelul Grădiniței ERI.

8.1.2. Documente utilizate

Lista și proveniența documentelor utilizate:

- Registre intrări-ieșiri, de procese verbale
- Rapoarte de activitate
- Rapoarte ale sondajelor de opinie aplicate beneficiarilor
- Analiza de nevoi

8.1.3. Resurse necesare

Resurse materiale

- PC cu acces la internet și la rețeaua proprie a grădiniței;
- linie telefonică;
- copiator;
- imprimantă;
- consumabile papetărie.

Resurse umane

- Director
- Coordonatori Comisii la nivelul grădiniței
- Membri ai corpului profesoral
- Secretar
- Responsabil Departament Comunicare
- Director Resurse Umane
- Responsabil GDPR
- Reprezentant partener IT

Resurse financiare

- Conform bugetului GPN ERI aprobat pentru anul în curs.

8.2. Modul de lucru

8.2.1 Operațiuni și activități

Comunicarea în grădiniță: reprezintă un proces de o importanță majoră în asigurarea calității serviciilor educaționale și a funcționării în genere a grădiniței.

8.2.2 Comunicarea formală internă: cu personalul propriu și cu preșcolarii

Comunicarea internă se referă la stabilirea modului de transmitere internă a tuturor informațiilor în cadrul grădiniței, în scopul de a se asigura o comunicare efectivă a acestora și implicarea deplină a personalului

pentru utilizarea întregului său potențial în vederea asigurării și îmbunătățirii calității proceselor și serviciilor oferite de grădiniță, precum și pentru asigurarea securității și sănătății muncii.

Prin comunicarea internă se urmărește:

- demonstrarea angajamentului managementului pentru calitatea serviciilor prestate, protecția factorilor de mediu și SSM, prin alocarea de resurse corespunzătoare realizării obiectivelor și definirea responsabilităților și autorității la nivelul organizației;
- conștientizarea importanței politicii și obiectivelor instituției, precum și a cerințelor beneficiarilor de servicii medicale, salariaților;
- implicarea întregului personal în realizarea serviciilor la nivelul corespunzător cu legislația în vigoare;
- încurajarea activă a feedback-ului și comunicării dintre personal și management;
- informarea factorilor de răspundere cu privire la rezultatele analizelor de management și la măsurile corective/preventive stabilite. Informațiile care se comunică în grădiniță sunt următoarele:
 - politica, obiectivele și strategiile Grădiniței ERI;
 - standarde naționale de sănătate ;
 - cerințe legale și reglementări care se aplică în activitatea desfășurată în unitate (legi, ordine, hotărâri, metodologii emise la nivel central, dispoziții;
 - cerințele părților interesate privind calitatea serviciilor prestate;
 - informații referitoare la implementarea, menținerea și eficiența activității;
 - programul de management SSM.

Comunicările în ambele sensuri pot fi verbale sau scrise, planificate sau inopinate în funcție de urgența sau importanța comunicării, a riscului de impact semnificativ de mediu, a producerii unui eveniment sau a unui incident de muncă și capacitate de răspuns.

Comunicarea internă asigură circulația informației pe verticală, între nivelurile ierarhice și pe orizontală, între compartimente.

Comunicarea internă are în vedere:

- a) rezolvarea problemelor, coordonarea activităților, urmărirea planurilor de acțiuni;
- 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 pt. desfășurarea proceselor, motivare, încurajare și îmbunătățirea performanțelor privind controlul managerial;
- 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):

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 Grădiniței ERI
- 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 propuneri de îmbunătățire, în scris sau direct, planificând acest lucru prin secretariat.

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.

Mijloacele prin care se realizează comunicarea internă:

- informări punctuale sau periodice prin platforma online - e-mail, grupuri, SMS

- discuții directe: față în față, prin telefon sau online;
- ședințe periodice (ordinare): CA, CP, catedre, comisii sau departamente;
- ședințe extraordinare
- aviziere din cancelarie

8.2.3 Comunicarea formală externă: cu părinții, furnizorii de servicii, colaboratorii grădiniței și alte grupuri de interes

Comunicarea cu părinții (detaliată în PO Comunicarea cu părinții):

La nivelul grădiniței:

Comunicarea Grădiniță - Consiliul Reprezentativ al Părinților - protocol de comunicare agreat de ambele părți.

Comunicarea cu toți părinții din comunitatea grădiniței - prin intermediul platformei online utilizată de grădiniță sau e-mail.

Comunicarea individuală la nevoie

Correspondența pe platformă/e-mail

La nivelul grupei:

Din partea educatorilor de la grupă, prin intermediul platformei online,

Ședințe cu toți părinții unei grupe:

Consultații/consilieri periodice individuale cu părinții:

Întâlnirile părinți - cadrele didactice

Convorbiri telefonice

Rapoartele de evaluare

8.2.4 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 proceselor și furnizării de servicii.
- De regulă, conform procedurilor de aprovizionare/ achiziții, se comunică produsul aprovizionat, identificat prin cod produs și/sau denumire, cantitatea și termenul pentru livrare.
- Pentru substanțele periculoase sunt solicitate de la furnizori fișele de securitate, pentru ambalaje recomandări privind metodele de reciclare/ valorificare/ eliminare.
- Pentru comunicarea către furnizorii de servicii a cerințelor privind aspectele de mediu și cele referitoare la SSM din amplasamentul organizației dar și specifice serviciilor prestate, membrii comisiei întocmesc/ actualizează Convenția de SSM și Mediu și asigură difuzarea acesteia către responsabilii de achiziții/ aprovizionare pe baza listei de difuzare. Comunicarea către furnizorii de servicii a acestor cerințe este realizată/ efectuată de către responsabilii de aprovizionare/ achiziții prin anexarea Convenției de SSM și Mediu la contracte/ comenzi.
- La începerea unor lucrări în amplasamentul Grădinița ERI, 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 în vigoare.
- Contractanților care lucrează în numele sau pentru Grădinița ERI 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.

8.2.5 Comunicare formală inter-instituțională: cu alte instituții și organizații cu rol în conceperea, furnizarea și evaluarea serviciilor educaționale oferite

Comunicarea cu autoritățile

1. Comunicarea cu autoritățile se face de către directorul grădiniței 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.

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.

Funcțiile cărora le este delegată autoritatea de reprezentare pentru comunicarea și raportarea externă a datelor și informațiile pe probleme de mediu, SS și SCIM, participă la vizitele/inspecțiile autorităților/ organismelor abilitate, în limitele stabilite de Directorul grădiniței și numai în sfera lor de resort.

Deosebit de importantă este comunicarea inter-instituțională cu:

- entitatea fondatoare: Fundația Didactica
- inspectoratul școlar județean;
- unitatea administrativ-teritorială în subordinea căreia se află;
- autorități publice locale și de control
- Ministerul Educației Naționale, ARACIP.

Mijloacele prin care se realizează comunicarea inter instituțională:

- Telefon fix, mobil, fax, e-mail; site.
- Portal ISJ, ARACIP, platforme online, aplicații ale instituțiilor
- Deplasare în vederea transmiterii documentelor oficiale prin persoane delegate din grădiniță
- Corespondență prin poștă și curierat
- Direct prin conversații individuale sau participarea la ședințe periodice (ordinare) sau ședințe extraordinare

8.2.6 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 grădiniței.

8.3 Valorificarea rezultatelor activității

Modalități de control intern

a) autocontrolul se exercită de fiecare responsabil de proces.

a) controlul ierarhic se exercită de către Director.

b) controlul administrativ implementarea procedurii va fi monitorizată și analizată în cadrul CEAC, pentru a se determina modul în care este implementată și a se stabili recomandările pentru îmbunătățirea activității.

Procedura este obligatorie și trebuie aplicată de către toți educatorii în colaborare cu părinții tuturor copiilor, pentru controlul produsului neconform, pentru creșterea calității activității instructiv-educative.

9. Responsabilități

9.1. Directorul:

- Stabilește metodele și căile de comunicare.
- Asigură resursele necesare pentru asigurarea infrastructurii de comunicare și buna ei funcționare.
- Organizează sesiuni de informare/ședințe periodice și convoacă pe cele extraordinare
- 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

- 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.
- Primesc, documentează și răspund la comunicările rcoPilante 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.

9.4. Responsabil GDPR

- Proiectează sistemul de comunicare în vederea protejării datelor personale, al fluxurilor de informații
- Supraveghează și monitorizează respectarea tuturor cerințelor de protecție a datelor.
- Intervine în situații de încălcare a dreptului asupra protejării datelor personale și soluționează astfel de incidente, corectând eventualele breșe în sistem.

9.5. Cadre didactice:

- Asigură comunicarea în mod constant cu beneficiarii direcți și indirecti
- Colaborează și cu alte persoane din grădiniță în comunicarea cu părinții, în funcție de situația în care se află (alți educatori, psiholog, consilier, asistent medical, contabil, etc.)
- Intermediază relația cu parteneri/colaboratori în cadrul unor proiecte în care sunt implicați, ca reprezentanți ai grădiniței
- Comunică permanent cu colegii, împărtășind bune practici, oferind acele informații rcoPilante și necesare pentru bunul mers al procesului educațional, în genere.
- Oferă informații către solicitanți, pe linie ierarhică, sub forma statisticilor, rapoartelor, rezultatelor
- Utilizează la nevoie feed-back-ul constructiv și semnalează Consilierului de etică situațiile în care acest principiu nu este respectat.