

Ministerul Educației, Culturii și Cercetării al Republicii Moldova

Colegiul „Alexei Mateevici” din Chișinău



CEIAC

***P.O.19. PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND COMUNICAREA INTERNĂ ÎN CADRUL
COLEGIULI „ALEXEI MATEEVICI” DIN CHIȘINĂU***

Chișinău, 2020

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

	Elemente privind responsabili de operațiune	Nume și prenume	Funcția	Data	Semnătura
1.1	Elaborat	Boaghi E-șef CEAC	Membrii CEAC	16.03.2020	
1.2.	Verificat	Boaghi Elena	Șef secție Evaluarea Internă și Asigurarea Calității	19.03.2020	
1.3	Aprobat	Bercu Victoria	Director	Consiliul Profesoral 15.06.2020 Pr.verb.nr.7.	

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

	Ediția sau după caz, revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
2.1	Ediția 1	x	x	16.06.2020
2.2	Revizia			

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

Nr. Crt.	Scopul difuzării	Ex. nr.	Compartiment	Funcția	Numele și prenumele	Data primirii	Semnătura
3.1.	Aplicare Informare	1	Activitatea didactică Evaluare internă SMC	Director adjunct instruire și educație	Curoș Ludmila	16.06.20	
		1		Șef secție didactică	Borcoman Ina Duhlicher Natalia		
		1		Șefi catedre metodice:	Cașu Diana		
		1			Efros Larisa		
		1			Banari Elena		
		1			Trudov Olga		
		1			Bodrug Aliona		
		1			Harjevschi Nina		
3.2.	Arhivare	1	Manualul procedurilor	Șef CEIAC	Boaghi Elena		

P.O.19.PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND COMUNICAREA INTERNĂ ÎN CADRUL COLEGIULUI „ALEXEI MATEEVICI” DIN CHIȘINĂU

I. GENERALITĂȚI

1.1. Scop.

1.2.

Prezenta procedură are drept scop ca scop stabilirea a modului și a mijloacelor de informare în cadrul instituției.

1.2 . Domeniu de aplicare

Prevederile prezentei proceduri se aplică în cadrul Colegiului „Alexei Mateevici” din Chișinău . Această procedură se aplică personalului didactic, didactic auxiliar, nedidactic și elevilor precum și tuturor compartimentelor/subdiviziunilor și comisiilor din instituție.

1.3. Documente de referință

1. CODUL EDUCAȚIEI al Republicii Moldova Nr. 152 din 17.07.2014
2. PLAN-CADRU pentru învățământul profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar în baza Sistemului de credite de studii transferabile, 2015
3. REGULAMENTUL – CADRU de organizare și funcționare a instituțiilor de învățământ profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar, aprobat prin Ordinul Ministerului Educației Nr. 550 din 10.06.2015 .
4. REGULAMENTUL intern de activitate al Colegiului ”Alexei Mateevici” din Chișinău, 2019;
5. GHIDUL Managementului Calității în învățământul profesional tehnic, Chișinău 2017
6. GHIDUL de autoevaluare .Asigurarea internă a calității în învățământul profesional tehnic din Republica Moldova. Chișinău, 2017.
7. GHID de evaluare externă a instituțiilor de învățământ profesional tehnic. Chișinău, 2016.
8. GHID de evaluare externă a programelor de formare profesională în învățământul profesional tehnic. Chișinău, 2016.
9. METODOLOGIA de evaluare externă a calității în vederea autorizării de funcționare provizorie și acreditării programelor de studii și a instituțiilor de învățământ profesional tehnic, superior și de formare continuă. Hotărârea guvernului nr 616 din 18 mai 2016.
10. Manualul calității Colegiul „Alexei Mateevici” din Chișinău, 2018;

1.4.Definiții și abrevieri

Asigurarea calității- Parte a managementului calității, concentrată pe furnizarea încrederii că cerințele referitoare la calitate vor fi îndeplinite.

Procedură- mod specificat de efectuare a unui proces sau a unei activități.

Procedură generală- Procedură cu caracter general, care descrie o activitate sau un proces ce se desfășoară la nivelul tuturor structurilor organizatorice .

Procedură operațională- procedură care descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente dintr-o entitate.

Instrucțiune de lucru- mod specificat de efectuare a unei acțiuni asociate unei proceduri.

Gestionarea documentelor - procesul de administrare a documentelor unei entități publice, pentru a servi intereselor acesteia, pe parcursul întregii lor durate de viață, de la început, prin procesul de creare, revizuire, organizare, stocare, utilizare, partajare, identificare, arhivare, și până la distrugerea lor.

Măsuri de control - stabilirea unor acțiuni în vederea monitorizării și verificării permanente sau periodice a unei activități, a unei situații ș.a., pentru a evidenția progresele și pentru a asigura îmbunătățirea activității

Comunicare internă - se referă la schimbul de mesaje ce se realizează în interiorul instituției, atât pe verticală cât și pe orizontală.

Comunicarea formală - atunci când mesajele sunt transmise pe canale de comunicare prestabilite.

Comunicare neformală - atunci când informațiile circulă prin canale ce nu se înscriu în sfera relațiilor de subordonare.

Canal de comunicare – mijlocul prin care se face comunicarea.

Abrevieri ale termenelor

Crt.	Abrevieri	Termenul abreviat
1.	PO	Procedură operațională
2.	CEIAC	Comisia de Evaluare internă și Asigurare a Calității
3.	CA	Consiliul Administrativ
4.	CP	Consiliul Profesoral
5.	SMC	Sistem de Management al Calității

II. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII . INSTRUCȚIUNI.

A. Comunicarea pe verticală (de sus în jos și de jos în sus), se realizează după modelul „rețelei lanț” în care informația pleacă de la nivelul 1 (emitent) spre nivelele 2,3,4 (receptor), iar feed-backul informației se realizează în sens invers.

În funcție de nivelul apariției informației, ea poate fi comunicată doar anumitor nivele.

Astfel:

1. Informațiile de **interes general** sunt prezentate în cadrul C.P. și C.A. de către director sau director adjunct și transmise tuturor celor interesați.

2. **Informațiile cu caracter de serviciu** se transmit de către director/director adjunct, prin intermediul secretarului, către toți responsabilii de subdiviziuni sau șefii de catedre 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 folosind instrumente TIC, unde vor avea acces la internet, accesând site – urile ministerului, sau site-ul instituției – www.cpam.md

3. **Informațiile oficiale** vor fi puse la dispoziția celor interesați, la cererea acestora de către serviciul secretariat. Acestea vor fi postate și pe site-ul școlii.

B. Comunicarea pe orizontală (între membrii subdiviziunilor de lucru, catedrelor metodice) se desfășoară în „rețea cerc”, adică fiecare persoană este considerată partener de discuție și nu șef sau subaltern.

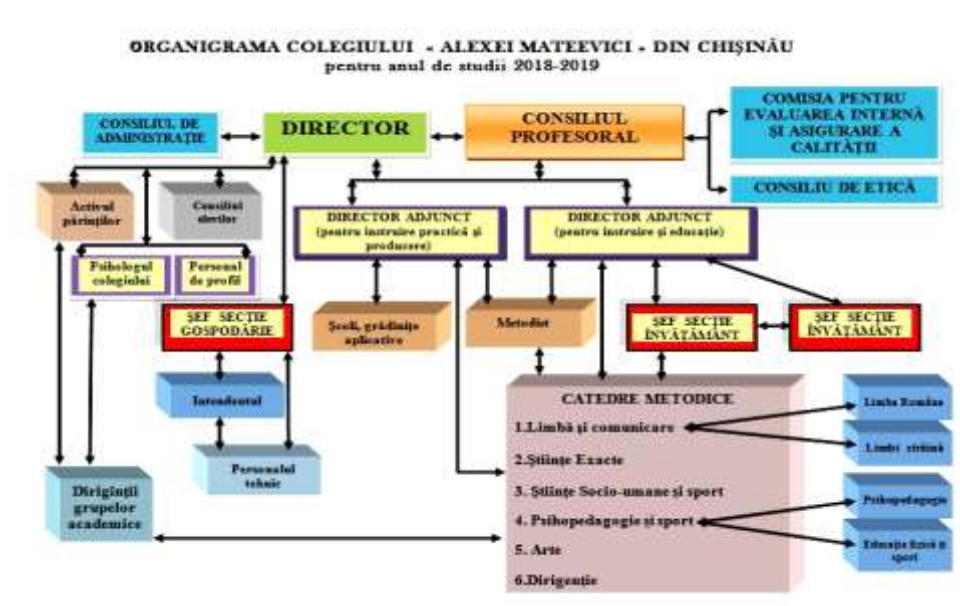
Astfel:

1. Informația primită de la șeful subdiviziunii/catedrei metodice se dezbate în cadrul ședințelor catedrei, apoi decizia este comunicată de șeful de catedră nivelului superior.

2. Informația se păstrează în sub formă scrisă în procesul-verbal al ședințelor catedrei.

Comunicarea pe orizontală și pe diagonală se va realiza conform organigramei aprobate pentru fiecare an de studiu.

Exemplu:



III. RESPONSABILITĂȚI:

- **Director/Secretar/șefi de catedre metodice/responsabili de subdiviziuni:**
- ✓ Să asigure condiții pentru o comunicare internă eficientă;
- ✓ Să asigure corectitudinea transmiterii informației spre toți angajatorii.

IV. NOTE FINALE:

- Toți factorii implicați în aplicarea procedurii sunt responsabili de modul în care ea este implementată, respectată și aplicată.
- Pentru modificarea procedurii este responsabil coordonatorul CEAC.
- Orice procedură nou realizată dar și revizuirile procedurilor se supun validării și aprobării C.A.
- Membrii CEAC se fac responsabili de informarea C.A. de procedurile care trebuie aplicate în instituție.

