



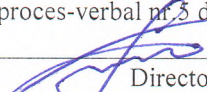
REGULAMENT
INSTITUȚIONAL DE COMUNICARE INTERNĂ ȘI
EXTERNĂ ȘI DE GESTIONARE A INFORMAȚIEI
LA COLEGIUL POLITEHNIC DIN MUN. BĂLȚI

Ediția 1

Revizia 0

COD:
REG-33



Aprobat:
Hotărârea Consiliului de Administrație
proces-verbal nr. 3 din 28.01.2020

Ion Lisnic
Directorul Colegiului

REGULAMENT
INSTITUȚIONAL DE COMUNICARE
INTERNĂ ȘI EXTERNĂ ȘI DE
GESTIONARE A INFORMAȚIEI
LA COLEGIUL POLITEHNIC
DIN MUN. BĂLȚI

I. SCOPUL

Conturează responsabilitățile întregului personal în menținerea unor bune practici de comunicare, metodelor principale și canalelor de comunicare disponibile personalului, precum și modului în care sau când acestea pot fi utilizate pentru a fi eficiente.

II. DOMENIUL DE APLICARE

Prezentul Regulament se aplică în cadrul Colegiului Politehnic Bălți (în continuare Colegiu) în cadrul tuturor subdiviziunilor și structurilor din cadrul Colegiului.

III. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- a) Codul deontologic al cadrelor didactice al Colegiului;
- b) Legea cu privire la protecția datelor cu caracter personal;
- c) Legea privind transparența în procesul decizional;
- d) Legea privind accesul la informație.

IV. DEFINIȚII, TERMENI ȘI ABREVIERI

În prezenta procedură sunt utilizate următoarele abrevieri și definiții:

Comunicare – proces de transmitere a informațiilor de către un emițător prin intermediul unui canal, cu scopul de a produce asupra receptorului anumite efecte.

Proces de comunicare internă – ansamblu de activități specifice domeniului comunicării realizate între conducerea Colegiului și subdiviziunilor/structurilor din Colegiu, între subdiviziunilor/structurilor și cadrele didactice, între cadrele didactice și elevi/părinți și între conducerea Colegiului și personalul administrativ/auxiliar.

Proces de comunicare externă – include totalitatea mesajelor pe care Colegiul le transmite în afară, precum și cele recepționate din exterior. Comunicarea externă, de asemenea, determină, menține și promovează imaginea instituției.

Mijloc de comunicare – suport tehnic ce sprijină procesul de comunicare. Mijloacele de comunicare pot fi: scrise pe suport de hârtie și pe suport magnetic; verbal – transmise prin comunicare directă, ședințe, prelegeri, respectiv prin telefon, fax, mijloace audio-video.

Structuri ale Colegiului, responsabile de emiterea și transmiterea informației, a Hotărârilor Consiliului Profesorial, Consiliului de Administrație, respectiv: administrației, catedrelor, consiliilor, comisiilor, conform Organigramei.

Manageri – persoane cu responsabilități de management din cadrul Colegiului (planificare, organizare, coordonare, control, imagine), respectiv: directori, directori adjuncți, sefi secție, șef catedre, șef serviciu, președinte de consiliu/comisie.

Informații de interes public – orice informație care se referă sau rezultă din activitățile instituției publice, indiferent de suportul acesteia.

V. OBIECTIVE

1. Stabilirea și menținerea unui cadru eficient și transparent de comunicare în Colegiu și în exteriorul Colegiului.
2. Informarea obiectivă, coerentă și amplă a angajaților, partenerilor și publicului extern, inclusiv asigurarea transparenței în activitate și promovarea imaginii.
3. Mediatizarea activităților Colegiului Politehnic Bălți.
4. Dezvoltarea comunicării deschise pe subiectele ce țin de politicile instituției, scopurile, obiectivele și problemele existente.
5. Înțelegerea univocă a activității și rolului Colegiului de către angajați, susținerea direcțiilor strategice ale instituției, utilizarea informațiilor exacte pentru a eficientiza îndeplinirea atribuțiilor profesionale.

6. Creșterea nivelului de încredere a personalului și sporirea angajamentului personal al colaboratorilor.
7. Furnizarea metodelor eficiente de comunicare în cazul unor situații excepționale.

VI. RESPONSABILITĂȚI

Directorul:

- a) aprobă resursele necesare realizării unui sistem informațional adecvat pentru prelucrarea și transmiterea informațiilor interne și de interes public;
- b) analizează eficiența sistemului de comunicare și urmărește implementarea măsurilor necesare de îmbunătățire a accesului la informațiile de interes public.

Secretariatul:

- a) asigură comunicarea hotărârilor înaintate prin semnarea documentelor oficiale către toate subdiviziunile, inclusiv către membrii comunității didactice;
- b) răspunde de gestionarea corectă – elaborarea/ actualizarea și difuzarea documentelor specific domeniului pe care îl coordonează.

Responsabil de promovarea imaginii și funcționarea sistemului informatic :

- a) coordonează și răspunde de postarea informației în avizierul electronic pe site-ul oficial al instituției – www.cpb.md.info;
- b) coordonează și răspunde de difuzarea evenimentelor relevante la rubrica evenimente de pe site-ul Colegiului – www.cpb.md.info;
- c) colaborează cu administrația în vederea soluționării cererilor primite;;
- d) coordonează acțiunile de promovare a imaginii Colegiului.
- e) realizează dezvoltarea și buna funcționare a sistemului informatic al Colegiului și de comunicare prin Internet și Intranet;
- f) participă la actualizarea informațiilor de pe site-ul colegiului – www.cpb.md.info.

Directori Adjuncți:

- a) răspund de gestionarea corectă a documentelor și difuzarea lor în cadrul Colegiului;
- b) asigură comunicarea eficientă cu alte colegii, cu organisme naționale și internaționale.

Directia de Asigurare a Calității:

- a) asigură accesul membrilor comunității academice și altor părți interesate la documentele și înregistrările privind procesele de asigurare și evaluare a calității din cadrul Colegiului;
- b) asigură transmiterea în cadrul Colegiului a informațiilor privind cerințele standardelor și ghidurilor de calitate în învățământul profesional tehnic.

Sefii de secție:

- a) răspund de actualizarea documentelor elaborate la nivel de secție și de difuzarea acestora structurilor/persoanelor vizate/interesate;
- b) răspund de asigurarea accesului la informațiile publice specifice secției.

Elevii:

- a) contribuie la menținerea și promovarea imaginii Colegiului prin activitățile desfășurate;
- b) propun noi metode de îmbunătățire a procesului de comunicare dintre administrația Colegiului și elevii și participă activ la menținerea unui dialog coerent și eficient;
- c) verifică în mod regulat canalele primare de comunicare și răspund în termenele stabilite la mesajele adresate lor;

VII. COMUNICAREA INTERNĂ

Componenta de comunicare internă include următoarele canale:

- a) **față în față**: focus grupuri, ședințe, seminare, mese rotunde, evenimente etc.;
- b) **electronice**: Internet, fax, telefon, , site-ul www.cpb.md.info. rețele de socializare, platforma Moodle, serviciul SMS, conturi de e-mail personalizate de tip instituțional etc.;
- c) **scrise**: materiale tipărite, afișajul, ordine, demersuri, dispoziții, instrucțiuni.

Comunicarea internă presupune:

- a) soluționarea problemelor, coordonarea activităților, implementarea 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 pentru buna desfășurare a activităților;
- e) stabilirea/realizarea acțiunilor cu scopul de a motiva, încuraja și îmbunătăți performanțele privind controlul managerial;
- f) susținerea angajaților în vederea îndeplinirii responsabilităților și atingerea obiectivelor privind controlul managerial;
- g) încurajarea feedback-ului în cadrul structurilor Colegiului.

În situații de urgență, care impun acțiuni imediate, orice angajat/elev are obligația de a comunica pe cale ierarhică aceste situații și de a întreprinde neîntârziat măsurile ce se impun, în limita asigurării siguranței proprii.

VIII. COMUNICAREA EXTERNĂ

Veriga principală ce asigură legătura Colegiului cu mediul extern este Directorul.

Componenta de comunicare externă include următoarele canale:

- 1) **scrise**: materiale promoționale, publicații, rapoarte, procese-verbale, hotărâri, comunicate de presă;
- 2) **electronice**: site-ul www.cpb.md.info, conturi de e-mail personalizate de tip instituțional, rețele de socializare;
- 3) **audio-vizuale**: materiale video, radio/TV;
- 4) **personale**: conferințe, întruniri, prezentări, evenimente, discursuri, interviuri.

Comunicarea externă presupune:

- a) informarea publicului larg despre activitățile, inițiativele și rezultatele Colegiului;
- b) stabilirea relațiilor de parteneriat și de colaborare cu autoritățile publice. cu diverse instituții de învățământ, ambasade, instituții media, organizații neguvernamentale, companii private, alte instituții naționale și internaționale prin canalele/mijloacele de comunicare formală stabilite de Colegiu;
- c) organizarea evenimentelor, conferințelor, altor activități în scopul mediatizării Colegiului;
- d) elaborarea și implementarea acțiunilor și strategiilor de promovare a ofertelor educaționale, orientate spre candidații în elevi, absolvenții Colegiului;
- e) stabilirea și încurajarea dialogului durabil și deschis dintre publicul larg și Colegiu.

IX. MESAJUL COMUNICĂRII INTERNE/EXTERNE

În procesul de elaborare a mesajului comunicării se va ține cont de următoarele considerente:

1. mesajul va include termenii/noțiunile de specialitate adecvate;
2. frazele vor fi construite corect din punct de vedere stilistic și gramatical, iar ideea exprimată va fi expusă coerent, pe înțelesul fiecăruia;
3. mesajele vor fi succinte și relevante, actualizate și utilizate consecvent în comunicare;

4. se va evita utilizarea regionalismelor, frazeologismelor, a cuvintelor și expresiilor nefuncționale, idiomatice sau cu sens ambiguu;
5. mesajele vor fi prezentate din perspectiva receptorului, și nu a emițătorului;
6. mesajul va fi util publicului și nu va necesita completarea cu alte informații adiționale;
7. înainte de a fi transmise, emise, publicate, mesajele vor fi avizate de administrație, în scopul exprimării întocmai a poziției oficiale a Colegiului.

X. CANALE DE COMUNICARE

Canale primare:

Față în față

- a) În cadrul ședințelor se scriu procese-verbale. Sarcinile și informațiile sunt transmise de conducere atât prin intermediul Secretariatului, cât și direct șefilor de subdiviziuni, ulterior executorilor.
- b) Documentele oficiale (dispoziții, decizii, rapoarte, date oficiale, note informative) sunt întotdeauna semnate și transmise spre executare.
- c) Data și ora ședințelor, întrunirilor, evenimentelor planificate este stabilită cu minim 3 zile înainte de desfășurarea acestora, iar informațiile sunt diseminate tuturor persoanelor implicate în organizarea și desfășurarea acestora.

E-mail

- a) Responsabil de poșta electronică reprezintă un sistem care asigură comunicarea între utilizatori întra sistem și comunicarea externă.
- b) Menirea acestuia în cadrul Colegiului este de a facilita comunicarea rapidă dintre administrație și șef de subdiviziune, cadre didactice, personal administrativ.
- c) Corespondența prin e-mail dintre Colegiu și mediul extern este un document legal, care se realizează din numele Colegiului, respectând normele etice de comunicare.

Site

- a) Site-ul Colegiului www.cpb.md.info, a fost creat în vederea asigurării accesului liber la informația publicată de Colegiu. Site-ul poate fi accesat de orice utilizator web și pune la dispoziția acestuia informații despre structura, activitatea, noutățile Colegiului.
- b) Utilizatorii interni și externi pot prelua, citi sau imprima orice informație de pe site-ul www.cpb.md.info, cu respectarea drepturilor de autor sau a adnotărilor despre drepturile de proprietate, conținute în informațiile preluate de pe portal.

Canale secundare

Afișajul

Colegiul asigură libertatea de expresie, a informației în spațiile instituției, în condițiile în care mesajele transmise respectă următoarele **principii**:

- a) fac referire la activitățile didactice, administrative, ale elevilor;
- b) au numele/antetul emitentului și sunt semnate și datate de către acesta;
- c) nu afectează nici o activitate de învățământ, administrativă și nu afectează/tulbură liniștea publică;
- d) nu instigă la încălcarea legislației în vigoare și a regulamentelor adoptate de către instituție;
- e) nu conțin, sub nicio formă, referiri discriminatorii privind: persoanele cu dizabilități, minoritățile (etnice, religioase, rasiale, sexuale etc.) și nu invită la activități cu astfel de conținut;
- f) nu conține enunțuri obscene și nu provoacă reacții de violență sau atitudini negative: rasiale, politice, religioase, etnice, sexuale etc.;
- g) nu instigă la consumul de droguri, alcool, țigări.

Spațiul Colegiului reprezintă ansamblul edificiilor și al terenurilor pus la dispoziția comunității academice pentru desfășurarea procesului de învățământ, de cercetare, activităților administrative

culturale și sportive;

Afișajul în Colegiu se poate face numai în spațiile special amenajate.

Spațiile pentru afișaj sunt gratuite și pot fi utilizate de către cadrele didactice, personalul administrativ, elevii, pentru promovarea activităților specifice Colegiului

Materiale printate

În procesul de comunicare internă și externă sunt utilizate pe larg materiale printate, cum ar fi: rapoarte, broșuri, manuale, reviste de specialitate, panouri informative, note informative, scrisori, sondaje, chestionare etc., ce respectă cerințele de imagine al Colegiului.

Rețelele de socializare

- a) Colegiul deține/menține conturi oficiale în următoarele rețele: Facebook, Youtube, Instagram.
- b) Conturile create respectă elementele de identitate vizuală, incluse și sunt gestionate exclusiv de persoană responsabilă de relațiile cu publicul și promovarea imaginii instituției.
- c) Informația conținută în aceste pagini este adresată elevilor, profesorilor, absolvenților, candidaților în elevi, mass-media și publicului larg.
- d) Comunicarea în cadrul rețelelor de socializare este bidirecțională, astfel încât fiecare vizitator poate să-și exprime părerea privind informația emisă de către Colegiu.

XI. GESTIONAREA INFORMAȚIEI

1. În scopul realizării unei comunicări eficiente, vor fi desemnate persoanele responsabile de a da declarații.
2. În cazul în care persoana a fost sau este implicată într-o activitate desfășurată cu suportul Colegiului, ea este obligată să menționeze despre această colaborare în informațiile sau comunicatele făcute publice.
3. Furnizarea informațiilor care lezează drepturile personale este strict interzisă.
4. Informațiile cu caracter personal pot fi făcute publice numai cu acordul și/sau la cererea persoanei vizate.
5. Furnizarea obligatorie a datelor către forurile oficiale este o excepție și se efectuează cu permisiunea directorului Colegiului.
6. Angajații care ajung în posesia unor informații sau documente confidențiale, indiferent dacă acestea se referă la persoane sau la instituție, sunt obligați să asigure confidențialitatea în calitate de posesor, astfel încât să nu lezeze interesele instituției sau ale persoanei vizate.
7. Informațiile cu caracter public vor fi făcute publice pe aviziere și pagina web a Colegiului conform prevederilor stabilite.

XII. DISPOZIȚII FINALE

1. Regulamentul instituțional de comunicare internă și externă al Colegiului Politehnic Bălți a fost aprobat în ședința Consiliului de Administrație din 28 ianuarie 2020.
2. Regulamentul intră în vigoare începând cu data aprobării.