

APROBAT

Decizia Consiliului de administrare al
Colegiului de Criminologie, Administrare
și Drept „Valeriu Bujor”,

Proces-verbal nr. 4
din 23 „ 03 ” 2021



Director, Buga Larisa

REGULAMENT DE COMUNICARE INTERNĂ ȘI DE GESTIONARE A INFORMAȚIEI LA COLEGIUL DE CRIMINOLOGIE

I. SCOPUL

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

II. DOMENIUL DE APLICARE

2.1. Prezentul regulament se aplică în cadrul Colegiului de Criminologie, Administrare și Drept „Valeriu Bujor” (în continuare Colegiul de Criminologie) în cadrul tuturor structurilor din cadrul instituției.

III. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- a) Legea cu privire la protecția datelor cu caracter personal;
- b) Legea privind transparența în procesul decizional;
- c) Legea privind accesul la informație;
- d) Politica de securitate privind protecția datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale gestionate de Colegiul de Criminologie, Administrare și Drept „Valeriu Bujor”.

IV. DEFINIȚII, TERMENI ȘI ABREVIERI

4.1. În prezenta procedură sunt utilizate următoarele 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 interne realizate între conducerea Colegiului de Criminologie și structuri instituționale, între structurile Colegiului în cadrul unităților structurale și între cadrele didactice/ elevi și personalul administrativ/ auxiliar.

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 instituționale – structuri organizatorice conform organigramei și statelor de personal respectiv: secții, catedre, servicii, consilii, comisii.

Manageri – persoane cu responsabilități de management din cadrul Colegiului de Criminologie (plani-

ficare, organizare, coordonare, control, imagine), respectiv: director și directori adjuncți, șef de secție, serviciu, catedră, președinte de consiliu/ comisie, etc.

V. OBIECTIVE

- 5.1. Stabilirea și menținerea unui cadru eficient și transparent de comunicare internă.
- 5.2. Informarea obiectivă, coerentă și amplă a angajaților, inclusiv asigurarea transparenței în activitate și promovarea imaginii Colegiului de Criminologie.
- 5.3. Dezvoltarea comunicării deschise pe subiectele ce țin de politicile Colegiului de Criminologie, scopurile, obiectivele și problemele existente.
- 5.4. Înțelegerea univocă a activității și rolului Colegiului de Criminologie de către angajați, susținerea direcțiilor strategice ale instituției, utilizarea informațiilor exacte pentru a eficientiza îndeplinirea atribuțiilor profesionale.
- 5.5. Creșterea nivelului de încredere a personalului și sporirea angajamentului personal al colaboratorilor.
- 5.6. Furnizarea metodelor eficiente de comunicare în cazul unor situații excepționale/ incidente grave.

VI. RESPONSABILITĂȚI

6.1. Directorul:

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

6.2. Directorii adjuncți:

- a) răspund de gestionarea corectă a documentelor și difuzarea lor în cadrul Colegiului de Criminologie;
- b) asigură corespunderea documentelor cu legislația în vigoare.

6.3. Inspector al serviciului personal:

- a) asigură comunicarea hotărârilor înaintate prin semnarea documentelor oficiale către toate structurile Colegiului;
- b) răspunde de gestionarea corectă – elaborarea/ actualizarea și difuzarea documentelor specific domeniului pe care îl coordonează;
- c) răspunde de actualizarea informațiilor privind legile și alte acte normative aplicabile Colegiului de Criminologie și informarea structurilor vizate/ interesate.

6.4. Șefii de secție, servicii:

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

6.5. Elevii:

- a) propun noi metode de îmbunătățire a procesului de comunicare dintre administrația Colegiului de Criminologie și elevi, și participă activ la menținerea unui dialog coerent și eficient;
- b) verifică în mod regulat canalele primare de comunicare și răspund în termenele stabilite la mesajele adresate lor;
- c) informează șeful Secției didactice dacă mesajele sau informațiile solicitate/ necesare programului de formare profesională nu au fost expediate în termenele stabilite;
- d) informează inspectorul serviciului personal despre orice schimbare în datele lor personale.

6.6. Alți comunicatori:

- a) respectă principiile și mijloacele de comunicare potrivit misiunii și destinației;
- b) semnalează managerului sau persoanelor abilitate orice deficiență de comunicare internă și propun acțiuni de îmbunătățire a proceselor respective;
- c) nu permit accesul persoanelor neautorizate la mijloacele de comunicare aflate în gestiunea lor;
- d) comunică pe cale ierarhică orice situație de pericol, incident sau accident.

VII. COMUNICAREA INTERNĂ

7.1. Componenta de comunicare internă include următoarele canale:

- a) *față în față*: focus grupuri, ședințe, seminare, mese rotunde, evenimente, etc.;
- b) *electronice*: internet, fax, telefon, video-conferințe, TV, site-ul, 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.

7.2. 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 de Criminologie.

7.3. 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. MESAJUL COMUNICĂRII INTERNE

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

- a) mesajul va include termenii/ noțiunile de specialitate adecvate;
- b) frazele vor fi construite corect din punct de vedere stilistic și gramatical, iar ideea exprimată va fi expusă coerent, pe înțelesul fiecăruia;
- c) mesajele vor fi succinte și relevante, actualizate și utilizate consecvent în comunicare;
- d) se va evita utilizarea regionalismelor, frazeologismelor, a cuvintelor și expresiilor nefuncționale, idiomatice sau cu sens ambiguu;
- e) mesajele vor fi prezentate din perspectiva receptorului, și nu a emițătorului;
- f) mesajul va fi util publicului și nu va necesita completarea cu alte informații adiționale;
- g) înainte de a fi transmise, emise, publicate, mesajele vor fi avizate de directorii adjuncți, șefii de secții, serviciu, ulterior de conducerea instituției, în scopul exprimării întocmai a poziției oficiale a Colegiului de Criminologie.

IX. CANALE DE COMUNICARE

9.1. Canale primare: Față în față

9.1.1. În cadrul ședințelor se scriu procese-verbale. Sarcinile și informațiile sunt transmise de conducere atât prin intermediul Serviciului personal, cât și direct șefilor de subdiviziuni, ulterior executorilor.

9.1.2. Documentele oficiale (dispoziții, decizii, rapoarte, date oficiale, note informative) sunt întotdeauna semnate și transmise spre executare.

9.1.3. Data și ora ședințelor, întrunirilor, evenimentelor planificate este stabilită cu minim 3 (trei) zile înainte de desfășurarea acestora, iar informațiile sunt diseminate tuturor persoanelor implicate în organizarea și desfășurarea acestora.

9.2. E-mail

9.2.1. Serviciul de poștă electronică reprezintă un sistem care asigură comunicarea între utilizatori. Menirea acestuia în cadrul Colegiului de Criminologie este de a facilita comunicarea rapidă și comodă a elevilor, cadrelor didactice și personalului administrativ.

9.2.2. Toți elevii, cadrele didactice, personalul auxiliar dispun de cont corporativ.

9.2.3. Corespondența prin e-mail dintre elevi/ cadre didactice/ personal auxiliar este un document legal, care se realizează din numele Colegiului de Criminologie, respectând normele etice de comunicare.

9.3. Site

9.3.1. Site-ul Colegiului de Criminologie cu adresa www.colegiucriminologie.md a fost creat în vederea asigurării accesului liber la informația publicată de Colegiul de Criminologie. Site-ul poate fi accesat de orice utilizator web și pune la dispoziția acestuia informații despre structura, activitatea, noutățile Colegiului de Criminologie.

9.3.2. Utilizatorii interni pot prelua, citi sau imprima orice informație de pe site-ul Colegiului cu respectarea drepturilor de autor sau a adnotărilor despre drepturile de proprietate, conținute în informațiile preluate de pe portal.

9.4. Canale secundare serviciul SMS

9.4.1. Informarea promptă a salariaților/ elevilor prin intermediul mesajelor scurte despre activitățile desfășurate în cadrul Colegiului de Criminologie.

9.4.2. Colegiul de Criminologie în procesul elaborării, sistematizării și expedierii mesajelor scurte informative (SMS) pe telefonul mobil prelucrează datele cu caracter personal ale personalului și elevilor (nume, prenume, numărul de telefon mobil, adresa de e-mail, formare profesională, studii), care fac parte din categoria obișnuită a datelor cu caracter personal și care au fost oferite de către personal/ elev în scopul utilizării serviciului notificări prin SMS de către instituție.

9.4.3. Persoanele au fost informate despre drepturile prevăzute de art. 12-18 ale Legii RM nr. 133 din 08.07.2011 „Privind protecția datelor cu caracter personal” (dreptul de acces, de intervenție, de opoziție, de a adresa în instanța de judecată, în contextul prelucrării efectuate asupra datelor cu caracter personal ce îi vizează).

9.5. Afișajul

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

a) fac referire la activitățile didactice, metodice, administrative, ale instituției, cadrelor didactice, elevilor;

b) au numele/ antetul emitentului și sunt semnate și datate de către acesta;

c) nu afectează nici-o activitate de învățământ, cercetare, administrativă și nu afectează/ tulbură liniștea publică;

d) nu instigă la încălcarea legislației în vigoare, precum și a regulamentelor adoptate de către instituție;

e) nu conțin, sub nici-o formă, referiri discriminatorii privind: persoanele cu dezabilități, 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.

9.5.2. Spațiul Colegiului de Criminologie reprezintă ansamblul edificiilor și al terenurilor pus la dispoziția comunității academice pentru:

a) desfășurarea procesului de învățământ, activităților administrative;

b) desfășurarea activităților culturale și sportive.

9.5.3. Afișajul în Colegiul de Criminologie se poate face numai în spațiile special amenajate din cadrul secțiilor și altor subdiviziuni instituționale.

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

9.6. Materiale printate

9.6.1. În procesul de comunicare internă sunt utilizate pe larg materiale printate, cum ar fi: rapoarte, panouri informative, note informative, scrisori, sondaje, chestionare, etc.

9.7. Rețelele de socializare

9.7.1. Colegiul de Criminologie deține/ menține conturi oficiale în următoarele rețele: Facebook, Twitter, LinkedIn, Youtube, Instagram, Google+.

9.7.2. Conturile create respectă elementele de identitate vizuală și sunt gestionate exclusiv de către persoana desemnată.

9.7.3. Informația conținută în aceste pagini este adresată elevilor, profesorilor, absolvenților, candidați la studii, mass-media și publicului larg.

9.7.4. Comunicarea în cadrul rețelelor de socializare este bidirecțională, astfel încât fiecare vizitator poate să-și exprime părerea privind informația emisă de către instituție.

X. GESTIONAREA INFORMAȚIEI

10.1. În scopul realizării unei comunicări eficiente, vor fi desemnate persoanele responsabile de a da declarații în numele instituției.

10.2. Furnizarea informațiilor care lezează drepturile personale este strict interzisă. Informațiile cu caracter personal pot fi făcute publice numai cu acordul și/ sau la cererea persoanei vizate.

10.3. Angajații care ajung în posesia unor informații sau documente confidentiale, 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.

XI. DISPOZIȚII FINALE

11.1. Regulamentul intră în vigoare începând cu data aprobării.