



CEAA

SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

MOLDCOOP
CENTRUL DE EXCELENȚĂ ÎN ADMINISTRAREA
AFACERILOR



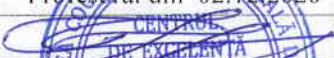
Ediția: 1

Revizia: 0

Data: 02.12.2020

Pagina 1 / 8

REGULAMENT
PRIVIND COMUNICAREA INTERNĂ ȘI
EXTERNĂ, GESTIONAREA INFORMAȚIEI ÎN
CADRUL CEAA

	ELABORAT	COORDONAT și VERIFICAT	APROBAT
Responsabil	Djulieta PRODAN - director adjunct	Simion MUSTAȚĂ - Coordonator SMC	Liliana DANDARA - Director CEAA
Data	09.11.2020	17.11.2020	Proces-verbal nr. 20 al Consiliului Profesoral din 02.12.2020
Semnătura			

Prezentul regulament este proprietatea Centrului de Excelență în Administrarea Afacerilor
Este interzisă multiplicarea și difuzarea acestuia fără acordul conducerii Centrului





CEAA

SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

MOLDCOOP
CENTRUL DE EXCELENȚĂ ÎN ADMINISTRAREA
AFACERILOR

Ediția: 1

Revizia: 0

Data: 02.12.2020

Pagina 2 / 8

I. SCOPUL

Prezentul Regulament conturează responsabilitățile întregului personal în menținerea unor bune practici de comunicare, în utilizarea metodelor principale și canalelor de comunicare disponibile personalului, precum și modul în care/când acestea pot fi utilizate pentru a fi eficiente.

II. DOMENIUL DE APLICARE

Prezentul Regulament se aplică în cadrul Centrului de Excelență în Administrarea Afacerilor (în continuare CEAA) în cadrul catedrelor care asigură oferirea serviciilor educaționale prin programe de studii și celorlalte structuri organizatorice din cadrul CEAA.

III. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- Legea cu privire la protecția datelor cu caracter personal;
- Legea privind transparența în procesul decizional;
- Legea privind accesul la informație.

IV. DEFINIȚII, TERMENI ȘI ABREVIERI

În prezentul Regulament procedură sunt utilizate următoarele definiții și abrevieri:

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 CEAA, catedre și alte structuri instituționale, între structurile funcționale, în cadrul structurilor funcționale și între cadrele didactice/elevi și personalul administrativ/auxiliar.

Proces de comunicare externă – include totalitatea mesajelor pe care CEAA 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, lecții, respectiv prin telefon, fax, mijloace audio-video.

Structuri ale CEAA – structuri organizatorice conform Hotărârilor Consiliului profesional și Consiliului de Administrație ale CEAA, respectiv: catedrei, consilii, comisii, secții, servicii.

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

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

V. ABREVIERI

Consiliul Profesorat al CEAA – CP CEAA

Consiliul de Administrație al CEAA – CA CEAA

Prezentul regulament este proprietatea Centrului de Excelență în Administrarea Afacerilor
Este interzisă multiplicarea și difuzarea acestuia fără acordul conducerii Centrului



CEAA

SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

MOLDCOOP CENTRUL DE EXCELENȚĂ ÎN ADMINISTRAREA AFACERILOR

Ediția: 1

Revizia: 0

Data: 02.12.2020

Pagina 3 / 8

Comisiei de Evaluare Internă și Asigurare a Calității - (CEIAC)

Consiliul Calității - CC

Centrul Tehnologi Informaționale și a Comunicații - CTIC

Secția Management Academic – SMgA

Secția Economico-Financiară - SEF

Serviciul Resurse Umane și Cancelarie – SRUC

Serviciul Administrativ-Gospodăresc – SAG

Biblioteca Științifică – BȘ

VI. OBIECTIVE

- Stabilirea și menținerea unui cadru eficient și transparent de comunicare intra- și extra-instituțională
- Informarea obiectivă, coerentă și amplă a angajaților, partenerilor și publicului extern, inclusiv asigurarea transparenței în activitate și promovarea imaginii CEAA
- Mediatizarea activităților CEAA
- Dezvoltarea comunicării deschise pe subiectele ce țin de politicile instituției, scopurile, obiectivele și problemele existente
- Înțelegerea univocă a activității și rolului CEAA de către angajați, susținerea direcțiilor strategice de dezvoltare ale instituției, utilizarea informațiilor exacte pentru a eficientiza îndeplinirea atribuțiilor profesionale
- Creșterea nivelului de încredere a personalului și sporirea angajamentului personal al colaboratorilor
- Furnizarea metodelor eficiente de comunicare în cazul unor situații excepționale/incidente grave

VII. 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;
- c) promovează relațiile CEAA cu partenerii săi;
- d) coordonează acțiunile de promovare a imaginii CEAA.

Secretariatul:

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

Directorii adjuncți:

- a) răspund de gestionarea corectă a documentelor și difuzarea lor în cadrul Centrului;

Prezentul regulament este proprietatea Centrului de Excelență în Administrarea Afacerilor
Este interzisă multiplicarea și difuzarea acestuia fără acordul conducerii Centrului



CEAA

SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

MOLDCOOP
CENTRUL DE EXCELENȚĂ ÎN ADMINISTRAREA
AFACERILOR

Ediția: 1

Revizia: 0

Data: 02.12.2020

Pagina 4 / 8

asigură comunicarea eficientă cu alte universități, cu organismele naționale și internaționale;

c) răspund de actualizarea informațiilor privind legile și alte acte normative aplicabile CEAA și de difuzarea acestora structurilor vizate/interesate;

d) asigură corespunderea documentelor elaborate cu legislația în vigoare.

Coordonatorul Sistemului de Management al 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 Centrului;

b) asigură transmiterea în cadrul CEAA a informațiilor privind cerințele ANACEC, standardelor și ghidurilor de calitate în învățământul superior;

c) coordonează difuzarea evenimentelor relevante la rubrica evenimente de pe site-ul Centrului.

Centrul Tehnologii Informaționale și Comunicații:

a) realizează dezvoltarea și buna funcționare a sistemului informatic al Consorțiului Educațional-Științific și a CEAA, în particular, și de comunicare prin Internet și Intranet;

b) răspunde de gestionarea sit-ului Centrului (www.ceaa.uccm.md) și de diseminarea informațiilor pe acest site, precum și de gestionarea platformelor electronice de instruire;

a) participă la elaborarea newsletter-ului Centrului și postarea acestuia pe site-ul oficial al instituției – www.ceaa.uccm.md.

Șefii de catedre, structuri funcționale:

a) răspund de actualizarea documentelor elaborate la nivel de catedră/structură și de difuzarea acestora structurilor/persoanelor vizate/interesate;

b) răspund de asigurarea accesului la informațiile publice specifice catedrei/structuri;

c) gestionează platformele electronice de instruire.

Elevii:

a) contribuie la menținerea și promovarea imaginii CEAA prin activitățile desfășurate;

b) propun noi metode de îmbunătățire a procesului de comunicare dintre administrația Centrului și elevi 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;

d) informează directorii adjuncți dacă mesajele sau informațiile solicitate/necesare cursului academic nu au fost expediate în termenele stabilite;

e) informează directorii adjuncți despre orice schimbare în datele lor personale.

Alți comunicatori:

a) respectă principiile și mijloacele de comunicare potrivit misiunii și destinației;

b) semnalează managerului sau persoanelor abilitate orice deficiență de comunicare 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.

VIII. COMUNICAREA INTERNĂ

Componenta de comunicare internă include următoarele canale:

1) **față în față:** focus grupuri, ședințe, seminare, mese rotunde, evenimente etc;

Prezentul regulament este proprietatea Centrului de Excelență în Administrarea Afacerilor
Este interzisă multiplicarea și difuzarea acestuia fără acordul conducerii Centrului



CEAA

SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

MOLDCOOP CENTRUL DE EXCELENȚĂ ÎN ADMINISTRAREA AFACERILOR

Ediția: 1

Revizia: 0

Data: 02.12.2020

Pagina 5 / 8

2) **electronice:** Internet, fax, telefon, video-conferințe, ecrane TV, site-ul www.ceaa.uccm.md, rețele de socializare, platforma „Moodle”, serviciul SMS, conturi de e-mail personalizate de tip instituțional etc.;

3) **scrise:** materiale tipărite, afișajul, ordine, demersuri, dispoziții, instrucțiuni, etc.

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 CEAA.

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

IX. COMUNICAREA EXTERNĂ

Veriga principală ce asigură legătura Centrului de excelență cu mediul extern este Directorul și persoanele desemnate în acest sens.

Componenta de comunicare externă include următoarele canale:

1) **scrise:** materiale promoționale, publicații, rapoarte, procese-verbale, hotărâri, comunicate de presă;

2) **electronice:** site-ul www.ceaa.uccm.md, conturi de e-mail personalizate de tip instituțional, rețele desocializare;

3) **audio-vizuale:** materiale video, radio/TV;

4) **personale:** conferințe, întruniri, prezentări, lucrări consacrate, evenimente, discursuri, interviuri, briefinguri.

Comunicarea externă presupune:

a) informarea publicului larg despre activitățile, inițiativele și rezultatele academice ale Universității;

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 CEAA;

c) organizarea evenimentelor, conferințelor, altor activități în scopul mediatizării CEAA;

d) elaborarea și implementarea acțiunilor și strategiilor de promovare a ofertelor educaționale, orientate spre candidații în elevilor, absolvenții CEAA;

e) stabilirea și încurajarea dialogului efectiv și deschis dintre publicul larg și CEAA.



CEAA

SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

MOLDCOOP
CENTRUL DE EXCELENȚĂ ÎN ADMINISTRAREA
AFACERILOR

Ediția: 1

Revizia: 0

Data: 02.12.2020

Pagina 6 / 8

X. MESAJUL COMUNICĂRII INTERNE/EXTERNE

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

- mesajul va include termenii/noțiunile de specialitate adecvate;
- frazele vor fi construite corect din punct de vedere stilistic și gramatical, iar ideea exprimată va fi expusă laconic, coerent, pe înțelesul fiecăruia;
- mesajele vor fi succinte și relevante, actualizate și utilizate consecvent în comunicare;
- se va evita utilizarea regionalismelor, a cuvintelor și expresiilor nefuncționale sau cu sens ambiguu; mesajul va fi util publicului și nu va necesita completarea cu alte informații adiționale;
- înainte de a fi transmise, emise, publicate, mesajele vor fi avizate de directorul adjunct/șefii de structuri, ulterior de conducerea instituției, în scopul exprimării întocmai a poziției oficiale a CEAA.

XI. CANALE DE COMUNICARE

Canale primare:

Față în față

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.

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

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

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

Toți elevii, cadrele didactice, personalul auxiliar dispun de cont corporativ, cu extensia @subdiviziune_instituțională_ceaa.md.

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

Serviciul de poștă electronică oferă și posibilitatea de creare a unor liste de e-mail pentru o comunicare rapidă în cadrul unui anumit grup sau catedră aparținând CEAA.

Site

Site-ul CEAA www.ceaa.uccm.md a fost creat în vederea asigurării accesului liber la informația publicată de Centru. Site-ul poate fi accesat de orice utilizator web și pune la dispoziția acestuia informații despre structura, activitatea, noutățile CEAA.

Utilizatorii interni și externi pot prelua, citi sau imprima orice informație de pe site-ul www.ceaa.uccm.md, cu respectarea drepturilor de autor sau a adnotărilor despre drepturile de proprietate, conținute în informațiile preluate de pe portal.

Canale secundare Serviciul SMS

Informarea promptă a salariaților/elevilor prin intermediul mesajelor scurte despre activitățile

Prezentul regulament este proprietatea Centrului de Excelență în Administrarea Afacerilor
Este interzisă multiplicarea și difuzarea acestuia fără acordul conducerii Centrului



desfășurate în cadrul CEAA.

Centrul de Excelență în Administrarea Afacerilor 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 CEAA. 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 personalce îi vizează).

Afișajul

Centrul de Excelență în Administrarea Afacerilor asigură libertatea de expresie, a informației în spațiile universitare, în condițiile în care mesajele transmise respectă următoarele principii:

- a) fac referire la activitățile didactice, de cercetare, administrative, ale 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.

Spațiul CEAA reprezintă ansamblul edificiilor și al terenurilor pus la dispoziția comunității academice pentru:

- a) desfășurarea procesului de învățământ, de cercetare, activităților administrative;
- b) desfășurarea activităților culturale și sportive.

Afișajul în Centrul de Excelență în Administrarea Afacerilor se poate face numai în spațiile special amenajate din cadrul catedrelor/altor subdiviziuni instituționale.

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

Ecranele TV

În blocurile de studii ale Consorțiului Educațional-Științific ecranele TV sunt utilizate în scopul de a comunica studenților/elevilor/profesorilor cele mai importante noutăți, evenimente, precum și alte activități desfășurate în cadrul instituțiilor CEȘ.

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 stipulate în documentele normative universitare.

Rețelele de socializare

CEAA deține/menține conturi oficiale în următoarele rețele: Facebook, Instagram, Youtube.



CEAA

SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

MOLDCOOP
CENTRUL DE EXCELENȚĂ ÎN ADMINISTRAREA
AFACERILOR

Ediția: 1

Revizia: 0

Data: 02.12.2020

Pagina 8 / 8

Conturile create respectă elementele de identitate vizuală și sunt gestionate exclusiv de către Centrul Tehnologii Informaționale și Comunicații.

Informația conținută în aceste pagini este adresată elevilor, profesorilor, absolvenților, candidaților în elevi, mass-media și publicului larg.

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

XII. GESTIONAREA INFORMAȚIEI

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

În cazul în care persoana a fost sau este implicată într-o activitate desfășurată cu suportul CEAA, este obligată să menționeze despre această colaborare în informațiile/comunicatele făcute publice.

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. Furnizarea obligatorie a datelor către forurile oficiale este o excepție și se efectuează cu permisiunea directorului CEAA.

Angajații care ajung în posesia unor informații sau documente confidențiale, indiferent dacă acestea se referă la persoane sau la CEAA, sunt obligați să asigure confidențialitatea în calitate de posesor, astfel încât să nu lezeze interesele instituției sau ale persoanei vizate.

Informațiile cu caracter public vor fi făcute publice pe aviziere și pagina web a CEAA, conform prevederilor stabilite.

XIII. DISPOZIȚII FINALE

Regulamentul instituțional de comunicare internă și externă al Centrului de Excelență în Administrarea Afacerilor a fost aprobat în ședința Consiliului profesoral din 12 decembrie 2020.

Regulamentul intră în vigoare începând cu data aprobării.

Prezentul regulament este proprietatea Centrului de Excelență în Administrarea Afacerilor
Este interzisă multiplicarea și difuzarea acestuia fără acordul conducerii Centrului