

INSPECTORATUL ȘCOLAR JUDEȚEAN ARGHEȘ Colegiul Tehnic „Costin D Nenițescu” Pitești	Procedură operațională Stabilirea modalităților de informare și comunicare internă și externă	Ediția a III a Număr de exemplare
	COD P01.46	Revizia - Număr de exemplare -9
		Pagina Pagina 1 din 13
		Exemplar nr. 1

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

Cod: P0 01.46

Denumire: Stabilirea modalităților de informare și comunicare internă și externă

Nr. pag. : 13

Exemplar nr. 1

1. Evidența modificărilor:

Ediția/ revizia	Data	Pag. cu modific ări	Modificat		Verificat		Aprobat	
			Nume	Semnătură	Nume	Semnătură	Nume	Semnătură
1/0	09.2018	Elaborat inițial	Bostan Elena Dobrin Călina		Dobrin Marius		Crețu Cristiana	
2/1	09.2020	Revizuit	Bostan Elena Dobrin Călina		Dobrin Marius		Cretu Cristiana	
3/2	12.2022	Revizuit	Bostan Elena Dobrin Călina		Neagoe Irina		Dobrin Marius	

2. Lista persoanelor la care se difuzează ediția/revizia procedurii operaționale

Scopul difuzării	Exemplar nr.	Compartiment	Funcția	Numele și prenumele	Data primirii	Semnătur a
informare	2	Management	Director	Dobrin Marius	Distribuita electronic	
informare	3	Management	Director adjunct	Neagoe Irina	Distribuita electronic	
	4	Management	Consilier educativ	Surcel Mihaela	Distribuita electronic	
informare	5	Curriculum și controlul asigurării calității	Secretar CEAC	Dură Elena	Distribuita electronic	
arhivare	1	secretariat și arhivare	Secretar șef	Mijloianu Nicoleta	Distribuita electronic	
informare	6	execuție	Profesori	Toate cadrele didactice	Distribuita electronic	

Aprobat,
DIRECTOR,

Dobrin Marius Daniel

INSPECTORATUL ȘCOLAR JUDEȚEAN ARGHEȘ Colegiul Tehnic „Costin D Nenițescu” Pitești	Procedură operațională Stabilirea modalităților de informare și comunicare internă și externă	Ediția a III a Număr de exemplare
	COD P01.46	Revizia - Număr de exemplare -9
		Pagina Pagina 2 din 13
		Exemplar nr. 1

3.Scopul procedurii

3.1. Stabilește modul de realizare a activității, compartimentele și persoanele implicate. Procedura are rolul de a stabili reguli aplicabile salariaților din cadrul unității, cu privire la activitățile și acțiunile de comunicare internă și externă, astfel încât sistemul să fie accesibil directorului, angajaților și terților interesați cu abilitare în domeniu.

3.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității

3.3. Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului

3.4. Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe director, în luarea deciziei

3.5. Alte scopuri

4. Domeniul de aplicare

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

- Modul în care se derulează activitățile și acțiunile de comunicare internă și externă;
- Corespondență internă / externă trebuie să se deruleze cu specificarea unor reguli clare pentru a nu distorsiona informațiile ce intră / ies din cadrul unității.

4.2. Delimitarea explicită a activității procedurate în cadrul portofoliului de activități desfășurate de unitate:

- Etapele întocmirii unei scrisori;
- Stilul corespondenței oficiale -particularități:
- lexicale;
- morfologice;
- sintactice;
- stilistice.
- Abrevieri folosite în corespondența oficială;
- Tipuri de corespondență;
- Reguli de elaborare a mesajului scris;
- Automatizarea unor operații de întocmire a corespondenței.

4.3. Listarea principalelor activități de care depinde și/sau care depind de activitatea procedurată: - Întocmirea corespondenței oficiale.

4.4. Listarea compartimentelor furnizoare de date și/sau beneficiare de rezultate ale activității procedurate:

4.4.1. Compartimente furnizoare de date: - Toate compartimentele.

4.4.2. Compartimente furnizoare de rezultate: - Toate compartimentele.

4.4.3. Compartimente implicate în procesul activității: - Toate compartimentele.

5. Documente de referință

5.1. Reglementări internaționale: - Normele Uniunii Europene, Organizația pentru Cooperare și Dezvoltare Economică.

5.2. Legislație primară:

- Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 129/2018 pentru modificarea și completarea Legii nr. 102/2005 privind înființarea, organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, precum și pentru abrogarea Legii nr. 129/2018 pentru modificarea și completarea Legii nr. 102/2005 privind înființarea, organizarea și funcționarea ANSPDCP, precum și pentru abrogarea Legii nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date;
- Legea nr. 182/2002 privind protecția informațiilor clasificate, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 455/2001 privind semnătura electronică, republicată.

5.3. Legislație secundară:

INSPECTORATUL ȘCOLAR JUDEȚEAN ARGHEȘ Colegiul Tehnic „Costin D Nenițescu” Pitești	Procedură operațională Stabilirea modalităților de informare și comunicare internă și externă	Ediția a III a Număr de exemplare
	COD P01.46	Revizia - Număr de exemplare -9
		Pagina Pagina 3 din 13 Exemplar nr. 1

- Ordin nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice Publicat in 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;
 - HG nr. 1.259/2001 privind aprobarea Normelor tehnice și metodologice; pentru aplicarea Legii nr. 455/2001 privind semnătura electronică, cu modificările ulterioare;
 - Legea Arhivelor Naționale nr. 16/1996, cu modificările și completările ulterioare;
 - O.G. nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 233/2002;
 - OUG nr. 39/2006 pentru modificarea și completarea Legii Arhivelor Naționale nr. 16/1996, aprobată cu modificări prin Legea nr. 474/2006.
 - HG nr. 1.007/2001 pentru aprobarea Strategiei Guvernului privind informatizarea administrației publice.
- 5.4. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale unității:
- Organigrama;
 - Regulamentul de organizare și funcționare.

6. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Procedura generală	Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor care trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității, cu privire la succesiunea elementelor
2.	Editie a unei proceduri	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri
3.	Revizia în cadrul editiei	Acțiunile de modificare, adăugare, actualizare, ștergere sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei editii a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate

7. Abrevieri ale termenilor utilizați

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	P	Procedura operațională
2.	E	Elaborare
3.	V	Verificare
4.	A	Aprobare
5.	A	Aplicare
6.	A	Avizare
7.	A	Arhivare

INSPECTORATUL ȘCOLAR JUDEȚEAN ARGHEȘ Colegiul Tehnic „Costin D Nenițescu” Pitești	Procedură operațională Stabilirea modalităților de informare și comunicare internă și externă	Ediția a III a Număr de exemplare
	COD P01.46	Revizia - Număr de exemplare -9
		Pagina Pagina 4 din 13 Exemplar nr. 1

8. Descrierea procedurii

8.1. Generalități:

Noțiunea de corespondență include formă scrisă pe care o iau relațiile dintre două sau mai multe persoane / unități. Corespondența oficială cuprinde totalitatea scrisorilor și actelor care circulă între persoane juridice sau între o persoană fizică și o persoană juridică, în scopul stabilirii unor relații între ele. Actele emise de o autoritate (persoană juridică) sunt considerate acte oficiale.

8.2. Documente utilizate:

8.2.1. Lista și proveniența documentelor:

- Documentele pot proveni atât din interiorul Unității cât și din exterior.

8.2.2. Conținutul și rolul documentelor: Etapele întocmirii unei scrisori sunt:

1) Stabilirea scopului (ce dorim cu această scrisoare);

2) Documentarea constă în culegerea informațiilor necesare pentru tratarea subiectului; informațiile se pot obține prin:

- studiul corespondenței deja existente; -

- folosirea documentației interne și externe;

- consultarea actelor normative care reglementează probleme de tipul celor care fac obiectul mesajului respectiv;

- folosirea jurnalului sau a agendei.

Aceste informații nu sunt introduse ca atare în text, ci sunt supuse unui proces de selecție, modificare prin operațiile de analiză, sinteză etc.

3) Sistematizarea materialului deja cules sub formă unei schițe care poate fi simplă sau dezvoltată;

4) Scrierea ciornei - uneori pot fi scrise mai multe ciorne până la obținerea formei finale, în această etapă se acordă atenție deosebită introducerii (care constituie cartea de vizită a textului) cuprinsului (care trebuie să se deruleze logic) și încheierii (care sintetizează mesajul textului, reprezentând „ultima impresie” cu care rămâne destinatarul).

5) Revizuirea și corectarea - nu reprezintă o etapă formală. Textul este citit de mai multe ori din perspectiva ansamblului și pe fragmente mai mari sau mai mici, verificând organizarea textului (structura, ierarhizarea și adunarea ideilor), controlând și corectând greșelile gramaticale, de punctuație și stângăciile lingvistice.

6) Dactilografierea - scrierea cu ajutorul calculatorului sau a mașinii de scris, apoi formatarea și editarea (scoaterea la imprimantă). Documentele în speță conțin date despre operațiunea care urmează a fi supusă activității procedurate și au rolul de documente justificative.

8.2.3. Circuitul documentelor:

extern / intern / secretariat / - ordonator de credite- compartimentul care a inițiat operațiunea / arhivă. 8.3.

Resurse necesare:

8.3.1. Resurse materiale:

- Computer;

- Imprimantă;

- Copiator; - Consumabile (cerneală/toner);

- Hârtie xerox;

- Dosare.

8.3.2. Resurse umane:

- Conducătorul unității;

- Compartimentele prevăzute în organigrama unității.

8.3.3. Resurse financiare:

- Conform Bugetului aprobat al unității.

8.4. Modul de lucru:

8.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității: Abrevieri folosite în corespondență oficială Folosirea abrevierilor prezintă un triplu avantaj:

- economie de timp în ce privește redactarea, citirea, dactilografierea documentelor;

- economie de spațiu în pagină;

INSPECTORATUL ȘCOLAR JUDEȚEAN ARGHEȘ Colegiul Tehnic „Costin D Nenițescu” Pitești	Procedură operațională Stabilirea modalităților de informare și comunicare internă și externă	Ediția a III a Număr de exemplare
	COD P01.46	Revizia - Număr de exemplare -9
		Pagina Pagina 5 din 13
		Exemplar nr. 1

- economie de materiale (hârtie, panglică - în cazul folosirii mașinii de scris, cartuș, cerneală în cazul folosirii imprimantei).

Folosirea corectă a abrevierilor, atât din punct de vedere al scrierii lor, cât și al poziționării în frază, presupune utilizarea rațională a abrevierilor, în sensul de a nu face abuz de abrevieri în text, ceea ce ar conduce atât la îngreunarea citirii și înțelegerii cuvintelor și expresiilor pe care le reprezintă, cât și la considerarea scrisorii că o lipsa de politețe față de destinatar, în corespondență oficială se admit, în general, numai:

- abrevieri prevăzute de îndreptarul Ortografic al Academiei Române, în cuvinte și expresii din vocabularul obișnuit; - abrevieri consacrate de științele teoretice și aplicate în fiecare domeniu de activitate specializat (bancar, financiar, contabil etc.);

- abrevieri consacrate în uzanța lucrărilor de secretariat și corespondență în țara noastră, pentru scrisori întocmite în limba română;

- abrevieri consacrate în corespondența internațională, când scrisorile sunt adresate partenerilor externi. Nu se vor folosi abrevieri în titulaturi (se scrie „Domnule Director” și nu „Dl. Director”; „Ordinul nr.” și nu „Ord. nr.”).

8.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității:

Tipuri de corespondență

1. Tipuri de scrisori - în corespondența dintre partenerii de afaceri și din punct de vedere al inițiativei trimiterii scrisorilor, se disting următoarele tipuri de scrisori:

- scrisori inițiale (din proprie inițiativă);

- scrisori de răspuns;

- scrisori de revenire. S

crisoarea inițială (din propria inițiativă) este prima scrisoare din ciclul de corespondență între două unități. Acestui tip de scrisoare îi sunt specifice anumite formule de introducere, adaptate ocaziei cu care se trimit aceste scrisori.

De exemplu:

- Obiectul scrisorii noastre este:

- să vă informam despre...

- să vă anunțăm că...

- să vă comunicăm...

- Prin prezenta:

- vă informam că. ..

- vă comunicăm că. ...;

- vă aducem la cunoștință că...;

- vă spunem că...;

- Avem plăcerea:

- de a vă informa că...

- de a vă aduce la cunoștință că.

... - Pentru informarea dv., vă comunicăm că....

Scrisoarea de răspuns

- sunt necesare și obligatorii în cazul unităților, din următoarele motive:

- interesul fiecărei unități este să se rezolve la timp și în bune condiții angajamentele (reciproce) cu partenerii săi, cunoscând că altfel poate cauza sau suferi prejudicii;

- într-o serie de cazuri, legea obliga unitățile să răspundă la scrisorile primite în anumite termene și în condiții legale de rezolvare, în cazul în care acestea nu răspund la scrisorile adresate lor de organele superioare care exercită atribuții de control, coordonare etc., la cererile, reclamațiile și sesizările cetățenilor, se aplică sancțiuni celor care aveau obligația să răspundă în baza unui act normativ, a contractului de muncă, a regulamentului intern etc. Scrisoarea de revenire

- constituie o repetare a unei scrisori inițiale, pentru un anumit motiv și într-o formă oarecum diferită, în funcție de motivul care a determinat-o. În principiu, scrisorile de revenire nu sunt indicate, deoarece constituie risipă de

INSPECTORATUL ȘCOLAR JUDEȚEAN ARGHEȘ Colegiul Tehnic „Costin D Nenițescu” Pitești	Procedură operațională Stabilirea modalităților de informare și comunicare internă și externă	Ediția a III a Număr de exemplare
	COD P01.46	Revizia - Număr de exemplare -9
		Pagina Pagina 6 din 13
		Exemplar nr. 1

timp și cheltuieli materiale inutile, iar uneori produc perturbări în rezolvarea problemelor. Cauzele care dau naștere la reveniri pot să aparțină expeditorului sau destinatarului, după cum urmează:

- reveniri din cauza (vina) expeditorului: expeditorul este nevoit să revină asupra scrisorii sale inițiale când aceasta conține greșeli sau omisiuni ce trebuie rectificate sau completate sau când din nepricepere a întocmit o scrisoare neclară care a produs confuzii;

- reveniri din vina destinatarului: în multe cazuri, autorul scrisorii inițiale este nevoit să revină asupra ei din vina destinatarului, când acesta întârzie răspunsul, refuză să răspundă, dă un răspuns greșit, confuz, dă dovada de rea voință;

- reveniri din cauze obiective: uneori autorul scrisorii este nevoit să revină asupra acesteia din cauze obiective. De ex., când a intervenit o dispoziție legală nouă, care schimbă raporturile dintre corespondenți, sau modul de rezolvare a problemelor, când au apărut situații sau fapte noi, care schimbă datele problemei la care trebuia să răspundă expeditorul, când au apărut motive de anticipare sau întârziere a răspunsului solicitat, așteptat.

În ceea ce privește introducerea, toate scrisorile de revenire se redactează similar, printr-o formulă din care trebuie să rezulte ideea de revenire.

Ex.: „Revenim la scrisoarea noastră nr.... din....." sau, „Ne permitem să revenim la scrisoarea noastră nr. . din... ":

Întrucât nici până astăzi nu am primit răspuns la scrisoarea noastră nr. .. din... "

În toate scrisorile de revenire, stilul și limbajul trebuie să fie politicos, dar ferm, iar când este nevoie, să se utilizeze formule sau apeluri de avertizare, pentru intrarea în legalitate.

2. Cererile oficiale și personale

- Cererea este o scrisoare de inițiativă, prin care se solicită un drept legal.

Cererea poate fi adresată atât de persoane juridice, cât și de persoane fizice, în funcție de această distingându-se cererea oficială și cererea personală. Cererea oficială este scrisoarea prin care o unitate solicită unei alte unități un drept ce i se cuvine și de care depinde rezolvarea unor activități ale unității. Caracteristicile de redactare a cererii oficiale: fiind vorba de o scrisoare de inițiativă, aceasta întrunește toate caracteristicile scrisorii de inițiativă, ca structură și formule caracteristice.

De exemplu: „Vă rugăm a aviza..."; Prin prezenta vă supunem spre aprobare..."; „Vă rugăm a dispune..."; Vă rugăm ca în conformitate cu... să ne..." etc.

Tratarea se face după modalitatea indirectă, începând cu concluzia (întrucât se solicită un anumit lucru) și continuând cu motivarea.

La anumite cereri, cum sunt cele adresate organelor judecătorești sau altor organe de stat, este necesară o motivare dezvoltată sau anexată într-un memoriu, în alte cazuri, în care se solicită, de exemplu, eliberarea unor acte personale, originale sau copii legalizate, motivarea nu este întotdeauna necesară.

Precizarea de la început a concluziei, a obiectului cererii, este necesară nu numai persoanei a cărei funcție o îndreptățește să o rezolve, ci și secretariatului care poate determina, de la început, compartimentul sau persoana în a cărei sferă de atribuții este cuprinsă problema enunțată în cerere. Cererea trebuie să fie clară, fundamentată și precisă.

Din concluzie trebuie să reiasă ce se cere, iar din motivare pe ce bază se cere.

Cererea personală este o scrisoare prin care o persoană fizică, în calitate de cetățean sau salariat, solicită din partea organizației unde lucrează sau din partea instituțiilor și organelor de stat care îndeplinesc servicii publice anumite drepturi prevăzute de lege.

Cererea personală se mai numește și petiție, cel care o adresează petiționar, iar dreptul, prevăzut de lege, drept de petiționare.

Dreptul de petiționare este reglementat prin lege, care garantează exercitarea lui- Legea prevede și modalitățile de exercitare și sancțiunile pentru unitățile sau salariații care nesocotesc acest drept. Problematika cererilor personale este foarte variată: - în raporturile dintre salariați și unitățile în care lucrează intervin cereri de: eliberări sau certificări de acte, adevăruri, cereri de concediu, de transfer, de trecere la o altă categorie de retribuție, de plată a alocației pentru copii sau altor drepturi bănești, cereri de recomandare pentru a urma sau a fi înscris într-o formă de învățământ etc.;

INSPECTORATUL ȘCOLAR JUDEȚEAN ARGHEȘ Colegiul Tehnic „Costin D Nenițescu” Pitești	Procedură operațională Stabilirea modalităților de informare și comunicare internă și externă	Ediția a III a Număr de exemplare
	COD P01.46	Revizia - Număr de exemplare -9
		Pagina Pagina 7 din 13
		Exemplar nr. 1

- în cazul în care un cetățean dorește să lucreze sau să activeze într-o unitate intervin: cereri de angajare, de înscriere într-o formă de învățământ sau la cursuri organizate, de înscriere într-o asociație de profil;

- în cazul în care o persoană dorește să obțină un act administrativ care să-i confere un complex de drepturi și obligații se fac cereri de: pensionare, carnete auto, diplome școlare etc. Astfel de cereri presupun, însă, dreptul persoanelor de a le obține, pe baza desfășurării unei activități anterioare, ca: exercitarea unei meserii sau profesii într-o unitate pe o perioadă corespunzând cerințelor legii, frecventarea unei școli de conducere auto, absolvirea unui ciclu de învățământ etc.;

- în cazul în care cetățenii doresc să li se stabilească drepturi sau obligații determinate de către administrația publică: cerere de stabilire a obligației administrative a unei persoane de a plăti impozitele pe venit, pentru locuințe sau mijloace de transport personale; cerere de atribuire a unui teren pentru construcția de locuință proprietate personală, cererea de autorizație, de certificare a unei anumite meserii;

- în cazul în care cetățenii doresc să obțină anumite drepturi: cerere de primire a copiilor în cămine, cerere de primire a unor vârstnici fără copii în cămine, cereri de ajutor social, cerere de stabilire a unei succesiuni etc.;

- în cazul în care o persoană se consideră lezată în drepturi, constată o încălcare a legii, intervin cereri adresate organelor de justiție și parchetului.

Caracteristicile de redactare a cererii personale: ca structură se deosebește de cererea oficială, fiind compusă din următoarele elemente:

- formula de apel (de adresare) menționează funcția conducătorului unității căreia i se adresează cererea, însoțită de cuvântul „Domnule....” - textul scrisorii (cererii) se amplasează în centrul paginii, în raport cu celelalte elemente.

Redactarea textului trebuie să țină seama de anumite reguli de aranjare a elementelor într-o ordine prestabilită. Astfel: introducerea începe cu expresia „Subsemnații l (a)” urmată de numele, prenumele, locul de muncă, calitatea, adresa petiționarului; concluzia este al doilea element al textului cererii și constituie obiectul acesteia, în multe cazuri, ea este urmată de o motivare fundamentată; aceasta poate lipsi însă în cazul cererilor simple ca: legalizări de acte, adeverințe etc.;

- încheierea este un element facultativ, constituit dintr-o formulă de respect, de mulțumire sau de salut; - semnătura solicitantului se amplasează sub text, spre dreapta;

- adresarea scrisorii se face în subsolul paginii, realizată prin completarea formulei inițiale cu denumirea unității (Domnului Director al).

În cererile dactilografiate, formulele de adresare finale se scriu ca și cele inițiale, cu majuscule și fără prescurtări;

- data se amplasează la stânga, sub text.

Din punct de vedere legal, la cererile prezentate personal, data cererii este considerată data la care a fost înregistrată la unitatea destinatară. –

pentru cereri se folosesc coli A4. Cererile personale pot fi însoțite de un memoriu, prin care se detaliază motivarea cererii, în unele cazuri, cererea, ca atare, îmbracă forma unui memoriu. Memoriul de activitate (de titular sau de lucrare) servește pentru promovarea în munca sau pentru obținerea unor grade în serviciu. Se aseamănă cu cererea personală, având un scop bine definit, ce se arată, de obicei, în fmai; este bine documentat, prin enumerarea unor date sau fapte în susținerea obiectului solicitat. Memoriul justificativ este folosit pentru a certifica și motiva o anumită acțiune săvârșită ca urmare a unei dispoziții sau reieșind din sarcinile de serviciu ale titularului. Fără să fie o cerere propriu-zisă, sensul memoriului justificativ este fundamentarea (subînțeleasă) a unei cereri de a primi aprobarea forului ierarhic superior sau a altui for pentru o anumită acțiune (folosirea unor materiale, cheltuirea unor sume de bani, repararea unor fonduri fixe etc). Pentru aceasta se întocmește un deviz, care se prezintă conducerii însoțit de schița de plan și de memoriul justificativ care demonstrează utilitatea construcției, eficiența economică, fundamentarea amplasării construcției într-un anumit loc, termenul de execuție etc. și, în final, se cere aprobarea pentru executarea construcției.

3. Corespondența protocolară - se referă la invitații, felicitări, scrisorile de felicitare și diferite tipuri de scrisori transmise de departamentul de protocol al unității respective.

INSPECTORATUL ȘCOLAR JUDEȚEAN ARGHEȘ Colegiul Tehnic „Costin D Nenițescu” Pitești	Procedură operațională Stabilirea modalităților de informare și comunicare internă și externă	Ediția a III a Număr de exemplare
	COD P01.46	Revizia - Număr de exemplare -9
		Pagina Pagina 8 din 13
		Exemplar nr. 1

3.1 Invitațiile Invitațiile se trimit unor persoane importante pentru entitate și sunt adresate din partea unei persoane din conducere. Invitațiile privesc în special dejunurile, recepțiile (la nivel înalt), conferințele organizate în cadrul unității, prezentarea unor produse, o inaugurare, la sărbătorirea unor angajați, ziua porților deschise etc.

La invitații este obligatorie comunicarea scrisă. Invitația scrisă este un mod de prezentarea a gazdei și a evenimentului care are loc, dar ea informează și despre locul, data, cauza desfășurării respectivei manifestări.

Structura unei invitații cuprinde următoarele elemente:

- denumirea și sigla unității;
- numele și eventual, funcția celui care lansează invitația;
- formularea invitației;
- evenimentul propriu-zis (genul de petrecere);
- scopul întâlnirii (petrecerii);
- data, ora;
- locul;
- instrucțiuni speciale;
- unde se poate răspunde

O invitație poate fi nominală sau nenominală. Spunem despre o invitație că este nominală dacă în text este scris (cel mai indicat de mână) numele invitatului. Pe invitația nenominală nu este scris numele invitatului. În finalul invitației destinatarul este rugat să confirme participarea. Se menționează un număr de telefon unde se vor primi confirmările, o persoană de contract și o dată limită.

3.2 Scrisorile de felicitare și felicitările (pretipărite) Scrisorile de felicitare și felicitările pot fi trimise: colaboratorilor, furnizorilor, prestatorilor de servicii, politicianilor, reprezentanților diverselor instituții, omologilor etc.; cu diferite prilejuri: Anul Nou, sărbători naționale, numiri în funcție, aniversari etc.

4. Corespondența administrativă

Correspondența administrației publice se diferențiază ca regim în funcție de sursa ei de proveniență. Astfel se poate vorbi de corespondența internă, în cazul documentelor emise de compartimentele din interiorul unei unități și de corespondența externă, reprezentată de documentele care sunt emise de compartimentele unei unități către un destinatar din afara acesteia, ori de acele documente care provin din exterior de la alte persoane juridice sau fizice.

Notele de informare - reprezintă comunicatele în cadrul unei unități pe orizontală sau pe verticală, caz în care se pot asimila rapoartelor.

Există posibilitatea folosirii notelor de informare și în exteriorul unei autorități publice numai atunci când ele au ca destinatar un for ierarhic superior.

Conținutul lor constă în prezentarea unei singure situații concrete sau a unei sinteze a operațiunilor sau faptelor administrative întreprinse. Conținutul mai poate viza și sesizarea unor situații materiale care afectează, determină sau sprijină desfășurarea curentă a activității.

Tot în categoria notelor de informare intră și notele verbale, care prezintă aceeași formă, însă conținutul se referă la rezultatul unor convorbiri sau acțiuni premergătoare contactelor oficiale ale unui decident. Puncte de vedere sau acorduri de principiu.

Acest tip al corespondenței interne are un caracter prealabil deciziei administrative, ori realizării faptelor de competență materială și este prezent când, într-o acțiune, sunt implicate mai multe compartimente.

Punctul de vedere este întâlnit în situația în care un compartiment de specialitate își exprimă poziția în legătură cu oportunitatea unei decizii administrative ca element de valabilitate, alături de legalitate. Acordul de principiu este necesar în cazul demarării unei proceduri de achiziție publică de către un compartiment specializat (ex.: pentru Direcția Sisteme Informatică, este necesar acordul de principiu al Direcției de Buget, care confirmă existența surselor financiare și alocarea în fila de buget). Ca element al corespondenței interne, acordul de principiu nu are o formă specifică, el putându-se manifesta prin aviz favorabil prealabil pe un referat supus aprobării sau ca atare, printr-un act distinct, care va purta titlul de „acord de principiu”, ori că adresă în care obligatoriu se întâlnește fraza „ne exprimăm acordul de principiu față de”.

INSPECTORATUL ȘCOLAR JUDEȚEAN ARGHEȘ Colegiul Tehnic „Costin D Nenițescu” Pitești	Procedură operațională Stabilirea modalităților de informare și comunicare internă și externă	Ediția a III a Număr de exemplare
	COD P01.46	Revizia - Număr de exemplare -9
		Pagina Pagina 9 din 13
		Exemplar nr. 1

Există situații în care acordul de principiu sub forma avizului prealabil este obligatoriu pentru valabilitatea unei decizii. Atât punctul de vedere, cât și acordul de principiu reprezintă de fapt răspunsuri la alte elemente ale corespondenței interne, ele neputând fi inițiate din oficiu (excepție face punctul de vedere pe marginea unor proiecte normative sau regulamente). Scrisoarea însoțitoare de acte are o largă utilizare, atât în corespondența internă, cât și în cea externă și este poate cea mai clasică formă de corespondență; are un caracter intern când însoțește lucrări redirecționate între compartimentele aceleași unități sau în cazul transmiterii de la un compartiment la altul, în cadrul unei proceduri de avizare în etape: ea păstrează forma unei adrese obișnuite, cu menționarea, în formula de introducere a cauzelor care au determinat trimiterea de acte.

Astfel se trimit acte:

- periodic (în cazul în care există un act normativ din care reiese obligativitatea). Exemplu.: înaintarea la termene dinainte stabilite a situațiilor statistice, dările de seamă etc). în acest caz formula de introducere este: „vă înaintăm (trimitem) alăturat;

- la cererea unui organ ierarhic superior sau a unui alt organ al ad-tiei de stat. în acest caz scrisoarea de trimitere de acte începe astfel: „ca urmare cererii (ordinului, dispoziției) dv. nr m. vă înaintăm.

Actele trimise sunt trecute în cuprinsul scrisorii de însoțire, iar la anexe se menționează numai numărul lor; poate lua forma unui borderou, când avem mai multe documente transmise în anexă. Scrisoarea însoțitoare de acte poartă nr. de registratură, datele expeditorului, datele destinatarului, semnătura.

Memo sau nota internă - în unități, se practică frecvent comunicarea între compartimente, servicii, birouri sau persoane, prin intermediul memorandum-ului sau notelor interne, fiind alături de telefon, una dintre principalele modalități de comunicare internă într-o unitate.

Nota internă, în plus față de comunicarea telefonică, își păstrează caracteristica de filă de agendă și are și avantajele unei comunicări scrise, fiind înregistrată într-un dosar. S

unt folosite pentru transmiterea informațiilor urgente, întrebărilor, instrucțiunilor; sau, într-o formă mai lungă, pot servi ca raport. În acest tip de corespondență nu se folosesc formule de politețe la început și sfârșit, politețea fiind subînțeleasă. Mesajul notei interne trebuie să fie cât mai scurt, fiind format de obicei dintr-o singură idee. Majoritatea unităților utilizează formulare standardizate pentru notele interne, dar chiar dacă acestea nu sunt folosite, o notă internă are patru părți în antet: „, Pentru...” (numele destinatarului), „,De la...” (numele expeditorului), „,Data. .”(ziua, luna. anul) și „,subiectul” (o frază scurtă). În ceea ce privește stilul limbajului dintr-o notă-memo internă nu sunt reguli fixe.

El depinde de mai mulți factori, și anume: - natura mesajului: informații, întrebări, cereri, răspunsuri, felicitări etc.:

contextul mesajului: reacțiile probabile ale cititorului, ce s-a întâmplat înainte, cât știe destinatarul despre subiectul notei, urgențe și priorități

- rutina, criza

- instrucțiuni de urmat pentru tot personalul;

- statutul și personalitatea destinatarului: poziția în organizație, nivel de instruire, metode de muncă, atitudinea față de comunicarea scrisă etc.:

- relații între expeditor și destinatar: prietenie, indiferență, relații informale etc.

Procesul-verbal — este documentul prin care se consemnează cu exactitate fapte, acțiuni, discuții și hotărâri ale unei adunări constituite, poate cuprinde soluții sau măsuri.

Există mai multe tipuri:

- proces-verbal de constatare (pe formulare tipizate);

- proces-verbal de predare-primire a unei gestiuni

- proces-verbal de consemnare a unei ședințe.

Ținând cont de această clasificare, procesul-verbal poate avea formă și conținut diferit.

Procesul-verbal de constatare se întocmește de către una sau mai multe persoane împuternicite de un organ de stat. inspectorate și inspecții din cadrul organelor centrale sau locale de specialitate din administrația publică (Inspectoratul sanitar.

INSPECTORATUL ȘCOLAR JUDEȚEAN ARGHEȘ Colegiul Tehnic „Costin D Nenițescu” Pitești	Procedură operațională Stabilirea modalităților de informare și comunicare internă și externă	Ediția a III a Număr de exemplare
	COD P01.46	Revizia - Număr de exemplare -9
		Pagina Pagina 10 din13
		Exemplar nr. 1

Inspectoratul pentru controlul calității etc) Acestea pot aplica sancțiuni administrative, în baza proceselor verbale încheiate.

De obicei se încheie pe formulare tipizate și au următoarea structură:

- antetul unității;
- titlu și obiectul procesului verbal;
- nr. de ordine și data;
- numele și calitatea persoanei sau persoanelor care au făcut constatarea, cu indicarea actului de împuternicire respectiv;
- consemnarea detaliată a faptelor, cu enumerarea elementelor pe care se întemeiază (constatări personale, declarații, documente etc);
- menționarea numărului de exemplare în care a fost întocmit și destinația fiecărui exemplar; - semnăturile persoanelor care l-au întocmit.

Procesul-verbal de predare-primire a unei gestiuni - se încheie în urma transmiterii drepturilor și obligațiilor referitoare la gestiune, de la cel care predă la cel care primește.

Elementele lui obligatorii sunt: - unitatea în cadrul căreia se petrece predarea-primirea;

- titlul „Proces-verbal de predare-primire., urmat de „încheiat astăzi în (data completă), pentru predarea gestiunii... (obiectul predării);
- temeiul în baza căruia se face operațiunea (ordin, decizie etc.); dacă predarea se face cu caracter temporar sau definitiv;

- numele și calitatea persoanelor care participă la operațiunea de predare primire; -
- lista completă (în procesul-verbal sau în anexa) a bunurilor ce fac obiectul predării primirii; în cazul în care lista obiectelor este separată, în procesul-verbal se menționează prezența anexei;
- semnăturile precedate de cuvintele „am predat.; „am primit.; „am asistat”.

Procesul-verbal de consemnare a unei ședințe — se întocmește de către secretarii organelor respective sau de alte persoane însărcinate cu redactarea lor.

Principalele elemente pe care trebuie să le cuprindă acest tip de proces-verbal sunt: - antetul documentului (numele unității);

- denumirea documentului (proces-verbal);
- subiectul, al ședinței Consiliului de Administrație;
- data
- mențiuni prealabile (numele persoanei care a deschis ședința);
- prezidiului, nr. de membri prezenți, absenți, invitați);
- subiectul ședinței:

ordinea de zi;

- consemnări: pe scurt din luările de cuvânt și concluziile pe puncte din ordinea de zi (mențiuni cu privire la hotărârile luate);
- semnătură.

Procesele-verbal e de ședință se înscriu într-un registru special și se numerotează în ordinea întocmirii lor. Ca variante ale procesului verbal sunt: protocolul, minuta.

Protocolul ~ consemnează discuțiile sau înțelegerile intervenite între subunități ale aceleiași unități, între persoane fizice și juridice antrenate în rezolvarea diverselor probleme ale agenților economice. Astfel de înțelegeri pot interveni cu privire la folosirea în comun și în anumite condiții a unor bunuri de către două sau mai multe persoane sau unități de desfacere.

Protocolul poate fi întocmit, de exemplu, și pentru înțelegerile intervenite între unitățile de desfacere a mărfurilor și a societăților de asigurare, în vederea asigurării bunurilor de valori ridicate desfăcute populației de către societățile comerciale sau pentru asigurări de persoane, în acest document se consemnează condițiile în care se face asigurarea și vărsarea sumelor rezultate din prime de asigurare, precum și comisionul ce revine celui care încheie documentul, încasează sumele și le varsă în contul societății de asigurare.

INSPECTORATUL ȘCOLAR JUDEȚEAN ARGHEȘ Colegiul Tehnic „Costin D Nenițescu” Pitești	Procedură operațională Stabilirea modalităților de informare și comunicare internă și externă	Ediția a III a Număr de exemplare
	COD P01.46	Revizia - Număr de exemplare -9
		Pagina Pagina 11 din 13
		Exemplar nr. 1

De asemenea, foarte frecvent, tot un astfel de document (protocol) se încheie și între sindicate și Guvern, între diferite organisme internaționale, în cadrul cărora sunt consemnate înțelegerile la care se ajung în urma unor discuții.

Minuta, la fel ca și procesul-verbal, protocolul, consemnează înțelegeri intervenite cel puțin între două părți. Spre deosebire de procesul verbal, și protocol, minuta consemnează înțelegeri mai sumare, cu privire la probleme de mai mică importanță;

Deosebirile față de procesul-verbal sunt:

- constatările făcute printr-o minută cuprind o situație la un moment dat, o propunere sau o acțiune întreprinsă;
- minuta are un caracter intermediar, de trecere de la o constatare la alta, de la o etapă la alta;
- minuta are un caracter parțial, ce urmează a fi întregită ulterior prin completări.

Minuta administrativă – este folosită în unități, pentru rezolvarea problemelor în următoarele situații: ca document preliminar de înțelegere între delegații unităților cu ocazia încercării acestora de a rezolva diferite probleme de interes comun; ca document încheiat în scopul de a consemna discuțiile și înțelegerile între delegații agenților economici, cu ocazia încheierii unor contracte; ca document încheiat la recepționarea parțială a unor lucrări și servicii.

Încheierea - este un act oficial, întocmit de către un colectiv de lucru, în care se consemnează hotărârile finale luate în cadrul ședinței, cu ocazia unei constatări, încheierea se aseamănă cu procesul-verbal prin redactare, scop și prin colectivul care o redactează.

Se deosebește de procesul-verbal prin împrejurările în care se întocmește.

Încheierea administrativă - se întocmește între delegații părților, cu ocazia ședințelor în care se discută condițiile de încheiere a contractelor, neînțelegerile ivite între unități.

Se mai folosește și în cazul verificărilor unor lucrări și servicii, încheierea de confirmare a unui proces-verbal de contravenție se întocmește de către șeful organului al cărui împuternicit a încheiat procesul-verbal de constatare și sancționare pentru contravenție.

Încheierea notarială - est certificarea prin care notariatul autentifică îndeplinirea unui act notarial. De asemenea, încheierea de legalizare este o încheiere notarială.

Încheierea judecătorească este întocmită de organele justiției. Referatul - este o lucrare curentă, în care sunt prezentate aspecte concrete, dar și aprecieri în legătură cu o anumită problemă, cu o situație existentă.

Referatele sunt specifice corespondenței interne, ele neputând fi utilizate în raporturile unei autorități cu mediul exterior; este cel mai important instrument de corespondență al administrației publice.

Din punct de vedere relațional, în interiorul unei autorități administrative, referatul face legătură între sfera execuției și cea a deciziei.

Referatul se utilizează în toate domeniile de activitate.

Referatul poate fi: de necesitate, de aprobare a cheltuielilor, de propunere a aplicării de sancțiuni disciplinare etc. Prin referate se propun soluții tehnice și organizatorice menite să ducă la îmbunătățirea muncii sau la buna desfășurare a unor acțiuni.

Ele se redactează din dispoziția conducerii sau din oficiu și se prezintă sub formă scrisă originală.

Raportul -spre deosebire de referat, poate fi utilizat și în exteriorul autorității publice respective pe cale ierarhică, de la nivel inferior spre nivelul superior. Se prezintă sub formă scrisă și nu necesită în mod obligatoriu răspuns sau aprobare.

Cerința majoră, pentru a se asigura eficiența rapoartelor, este de a le prezenta într-o formă clară, cu conținut edificator, bazat pe cunoașterea temeinică a problemei, cu concluzii convingătoare, argumentate.

Raportul cuprinde, de obicei, o expunere făcută de un membru al unui organ de control cu privire la îndeplinirea unei sarcini sau atribuții de serviciu, semnalarea unor stări de lucruri, prezentarea situației activității într-un compartiment de muncă.

INSPECTORATUL ȘCOLAR JUDEȚEAN ARGHEȘ Colegiul Tehnic „Costin D Nenițescu” Pitești	Procedură operațională Stabilirea modalităților de informare și comunicare internă și externă	Ediția a III a Număr de exemplare
	COD P01.46	Revizia - Număr de exemplare -9
		Pagina Pagina 12 din 13
		Exemplar nr. 1

Rapoartele se fac din oficiu sau ca urmare a dispoziției date de organul căruia i se prezintă, ori în temeiul unor prevederi exprese ale unor acte normative.

Elementele obligatorii ale Raportului și Referatului sunt: - titlu „Raport privind desfășurarea activității de recepție calitativă.....” „Referat de necesitate”;

- numărul și data;
- numele și calitatea celui care întocmește actul; în cazut raportului, actul normativ pe baza căruia a fost efectuat controlul, numele și calitatea persoanei care l-a semnat;
- constatările concrete, precise, pe marginea problemelor prezentate, în alineate separate și numerotate; propunerile;
- formula de încheiere (în cazul raportului „drept pentru care a fost încheiat prezentul raport);
- semnăturile, precedate de calitatea sau funcția persoanelor care au efectuat controlul.

Darea de seamă este documentul care cuprinde expunerea și analiza activității unei unități, într-o anumită etapă.

Darea de seamă este prezentată de conducere în fața colectivului de salariați sau de acționari în adunarea generală, în ședința de analiză a muncii, ședință care poate avea loc lunar, trimestrial sau anual.

Se întocmește pe baza rapoartelor de activitate prezentate de compartimentele subordonate și a informațiilor organelor de conducere.

Prezentarea activității se face în spirit critic și autocritic, confruntându-se sarcinile prevăzute în planul de activitate cu datele concrete ale realizărilor obținute. Se analizează atent lipsurile și cauzele acestora, precum și greutățile întâmpinate și se fixează sarcini precise pentru etapa următoare, în adunarea generală, după citirea dării de seamă, se fac completări.

De asemenea, se discută problemele ridicate, se fac propuneri, se iau hotărâri.

Darea de seamă se alcătuiește în mod obișnuit după un plan și cuprinde:

- titlul „Dare de seamă” și se specifică a cui activitate se prezintă);
- perioada pentru care se prezintă darea de seamă; - introducerea (se fac considerații asupra condițiilor în care se desfășoară activitatea);
- obiectivele desprinse din planul de activitate;
- analiza activității pe perioada dată;
- realizările;
- lipsurile și cauzele lor;
- greutățile întâmpinate;
- concluziile și propunerile.

Darea de seamă poate fi:

- internă și cuprinde analiza activității proprii pe o anumită perioadă și
- externă și cuprinde centralizarea datelor unităților subordonate;
- poate fi statistică și contabilă.

Petițiile - reprezintă un element exclusiv al corespondenței externe și sunt cererile petenților (persoane fizice sau juridice) adresate administrației, pentru a face sau a nu face un anumit lucru, pentru a emite un act administrativ.

A nu se face confuzie între petiție și plângere, în timp ce petiția reprezintă o cerere adresată administrației, plângerea reprezintă prezentarea unei situații de fapt care lezează interesele unei persoane.

Petiția nu are o formă standard, însă trebuie să cuprindă anumite elemente obligatorii: - cui se adresează; - numele, adresa și toate datele de identificare ale petentului;

- problema concretă adusă în fața administrației;
- motivația solicitării;
- semnătura și data.

În Legea Administrației Publice, se prevede obligația administrației de a răspunde în termen de 30 de zile la petiții, indiferent dacă răspunsul este negativ sau afirmativ. Răspunsul la petiții nu trebuie confundat cu soluționarea unei petiții prin emiterea unui act administrativ.

INSPECTORATUL ȘCOLAR JUDEȚEAN ARGHEȘ Colegiul Tehnic „Costin D Nenițescu” Pitești	Procedură operațională Stabilirea modalităților de informare și comunicare internă și externă	Ediția a III a Număr de exemplare
	COD P01.46	Revizia - Număr de exemplare -9
		Pagina Pagina 13 din13 Exemplar nr. 1

Răspunsul la petiție poate însemna orice adresă în atenția petentului care explică refuzul sau acceptul rezolvării situației sale și precizează stadiul soluționării.

Un posibil răspuns la o cerere de locuință către primărie: „, cererea dumneavoastră cu nr. de înregistraredin data....., adresată Entității a fost luată în evidență și va fi soluționată în măsura spațiilor disponibile" sau „cererea dumneavoastră nr..... din data....., adresată Entității a fost analizată în conformitate cu actele normative și vă comunicam că nu vă încadrați în categoria beneficiarilor de locuințe din fondul locativ de stat". Răspunsul la petiție trebuie să poarte număr de înregistrare și dată, să facă referire la numărul și data înregistrării petiției, să precizeze concret poziția autorității administrative, să fie semnată și stampilată. Adrese de redirecționare - între autorități administrative diferite, reprezintă un tip al adreselor însoțitoare de acte, prin care o autoritate administrativă își declină competența în privința unor petiții greșit adresate în favoarea altei autorități, spre „competența soluționare".

Adresele de redirecționare trebuie să cuprindă următoarele: - antetul unității instituției ce reemite petiția;

- autoritatea căreia îi este redirecționată petiția;
- numele și adresa petentului;
- numărul și data cu care a fost înregistrată petiția;
- numărul de pagini și, dacă este cazul,
- anexe
- semnătura și ștampila unității.

8.4.3. Valorificarea rezultatelor activității:

Rezultatele activității vor fi valorificate de toate compartimentele din unitate.

9. Responsabilități

9.1. Conducătorul unității

- Aprobă procedura;
- Asigură implementarea și menținerea procedurii.

9.2. Secretariat

- Aplică și menține procedura;
- Realizează activitățile descrise la termenele stabilite în prezenta procedură.