



CEIAC

**PROCEDURA DE SISTEM PRIVIND COMUNICAREA  
EXTERNĂ ȘI RELAȚII PUBLICE**

**COD: PS - 04**

Exemplar: nr. 1  
Revizuirii: 0  
Ediția: 1  
Pagina: 1/14

**COD: PS - 04**

**PROCEDURA**

**de sistem privind comunicarea externă și relații publice**



	ELABORATĂ	DISCUTATĂ ȘI ANALIZATĂ	COORDONATĂ	APROBATĂ
RESPONSABIL	Crițchi Tatiana	CEIAC	Consiliul de Administrație	Consiliul Profesoral
DATA	20.11.2023	23.11.2023	27.11.2023	15.12.2023 PV nr.4
SEMNĂTURA				



CEIAC

**PROCEDURA DE SISTEM PRIVIND COMUNICAREA  
EXTERNĂ ȘI RELAȚII PUBLICE**

**COD: PS - 04**

Exemplar: nr. 1  
Revizuire: 0  
Ediția: 1  
Pagina: 2/14

**CUPRINS**

<b>Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale</b>	<b>Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale</b>	<b>Pagina</b>
	Coperta/pagina de gardă	1
	Cuprins	2
1.	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii	3
2.	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii	3
3.	Lista persoanelor la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii	4
4.	Scopul procedurii	6
5.	Domeniul de aplicare al procedurii	6
6.	Documentele de referință/reglementările aplicabile activității procedurate	7
7.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedură	8
8.	Descrierea procedurii	9
9.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	12
10.	Anexe, înregistrări, arhivări	13

**CEIAC****PROCEDURA DE SISTEM PRIVIND COMUNICAREA  
EXTERNĂ ȘI RELAȚII PUBLICE****COD: PS - 04**Exemplar: nr. 1  
Revizuirii: 0  
Ediția: 1  
Pagina: 3/14**I. LISTA RESPONSABILILOR CU ELABORAREA, VERIFICAREA ȘI APROBAREA  
EDIȚIEI SAU, DUPĂ CAZ, A REVIZIEI ÎN CADRUL EDIȚIEI PROCEDURII**

Nr. Crt.	Operațiune	Numele și prenumele	Funcția	Subdiviziunea/ Compartimentul	Data	Semnătura
1.	Elaborat	Crițchi Tatiana	Directoare adjunctă pentru instruirea practică	Secția studii	20.11.2023	
		Horneț Nadejda	Șefa secției Asigurarea calității	CEIAC	20.11.2023	
2.	Verificat	Negrean Mariana	Directoare	CE	23.11.2023	
		Svetlana Cobîleanski	Directoare adjunctă pentru activitatea educațională, didactică și metodică	Secția studii	23.11.2023	
		Manolache Ala	Șefa Centrului în domeniul educației continue	Centrul în domeniul educației continue	23.11.2023	
3.	Avizat	Crițchi Tatiana	Directoare adjunctă pentru instruirea practică	Consiliul de Administrație	27.11.2023	
4.	Aprobat	Negrean Mariana	Directoare	Consiliul Profesorat	15.12.2023	

**II. SITUAȚIA EDIȚIILOR ȘI A REVIZIILOR ÎN CADRUL EDIȚIILOR PROCEDURII**

	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componența revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei/ediției
	1	2	3	4
	Ediția I			
	Revizia 1			

**CEIAC****PROCEDURA DE SISTEM PRIVIND COMUNICAREA  
EXTERNĂ ȘI RELAȚII PUBLICE****COD: PS - 04**

Exemplar: nr. 1

Revizuire: 0

Ediția: 1

Pagina: 4/14

**III. LISTA PERSOANELOR LA CARE SE DIFUZEAZĂ EDIȚIA SAU, DUPĂ CAZ,  
REVIZIA DIN CADRUL EDIȚIEI PROCEDURII**

Nr. Crt.	Scopul	Subdiviziunea	Funcția	Data primirii	Nume, prenume Semnătura
1.	2.	3.	4.	5.	6.
1.1	Aplicare		Directoare	19.12.2023	M. Văpescu
1.2	Aplicare Informare	Toate subdiviziunile	Directoare	19.12.2023	M. Văpescu
			Directoare adjunctă pentru activitatea educațională, didactică și metodică	19.12.2023	Roberta Cosma
			Directoare adjunctă pentru instruirea practică	19.12.2023	Crișchi Joliana
			Șefa secției Asigurarea calității	19.12.2023	Homen D.
			Șefe secții învățământ	19.12.2023	Ruxandra
				19.12.2023	Uroșca
				19.12.2023	Ștefania
				19.12.2023	Emilia
				19.12.2023	Teodora
				19.12.2023	Corina
				19.12.2023	Botnaru
			Șefa secției Educație	19.12.2023	Corina
			Metodiste	19.12.2023	D. Popa
				19.12.2023	Ehețanaru
			Șefa Centrului în domeniul educației continue	19.12.23	M. Nolea
			Șefa secției Centrul în domeniul educației continue	19.12.23	Yara
			Metodistă CDEC	19.02.23	Popa
			Metodiste secție de învățământ	19.02.23	Meana
				19.02.23	Sandru
				19.02.23	Clotilde
				19.02.23	Ștefania
				19.02.23	Ștefania
				19.02.23	Ștefania
Metodiste completare CDEC	19.02.23	Florescu			
	19.02.23	Abăie			
Șefe catedre	19.12.2023	Barnasie			
	19.12.2023	Pădureț			
	19.12.2023	Coșciuc			
	19.12.2023	Pelican			
	19.12.2023	Ștefania			
	19.12.2023	Ștefania			
	19.12.2023	Cătoroacă			
	19.12.2023	Cecilia			
	19.12.2023	Tomel			
	19.12.2023	Dumitru			
	19.12.2023	Ștefania			
	19.12.2023	Filimon			
	19.12.2023	Mardari			



CEIAC

PROCEDURA DE SISTEM PRIVIND COMUNICAREA  
EXTERNĂ ȘI RELAȚII PUBLICE

COD: PS - 04

Exemplar: nr. 1  
Revizuire: 0  
Ediția: 1  
Pagina: 5/14

Nr. Crt.	Scopul	Subdiviziunea	Funcția	Data primirii	Nume, prenume Semnătura
1.	2.	3.	4.	5.	6.
			Contabilă șefă	19.12.23	Nicu T.
			Șefa serviciul în domeniul administrativ	19.12.23	el. monard
			Șefă serviciu Resurse umane	19.12.23	Christescu
			Bibliotecară șefă	19.12.23	A. Timar
			Secretară	19.12.23	Gratiș
			Felceră	19.12.23	Lu. Chiper
			Psihologă	19.12.23	Șchiopu
			Pedagogi sociali	19.12.23	Catarou
				19.12.23	V. Gea
				19.12.23	Audruș, Audruș
1.3	Arhivare		Arhivar		



CEIAC

**PROCEDURA DE SISTEM PRIVIND COMUNICAREA  
EXTERNĂ ȘI RELAȚII PUBLICE**

**COD: PS - 04**

Exemplar: nr. 1

Revizuirii: 0

Ediția: 1


Pagina: 6/14

#### **IV. SCOPUL PROCEDURII**

- 4.1. Procedura documentează cerințele pentru stabilirea metodelor și responsabilităților pentru comunicarea externă cu organele ierarhic superioare (MS RM, MEC RM, ANACEC etc.), părinții elevilor și alte părți interesate (ONG, IMS publice și private, instituții farmaceutice, clinici stomatologice și laboratoare tehnico-dentare, colegiile de medicină, instituțiile de învățământ profesional tehnic și superior din Republica Moldova, asociații profesionale, organisme naționale și internaționale etc.) în vederea transmiterii datelor și informațiilor esențiale pentru funcționarea proceselor.
- 4.2. Procedura are scopul de informare a instituțiilor ierarhic superioare (MS RM, MEC RM, ANACEC etc): raportul de autoevaluare internă, planul managerial, rapoarte de activitate, note informative, state de funcții, rapoarte etc.
- 4.3. Rolul procedurii este de informare a părinților: scrisori către părinți, date din registrul academic, portofoliul elevului, consultații, ședințe, procese-verbale, acorduri de parteneriat, chestionare, site-ul instituției etc.
- 4.4. Procedura este destinată pentru informarea instituțiilor partenere (IMS publice și private, instituții farmaceutice, clinici stomatologice și laboratoare tehnico-dentare, colegiile de medicină, instituțiile de învățământ profesional tehnic și superior din Republica Moldova, asociații profesionale, organisme naționale și internaționale etc.): mese rotunde, ateliere, întruniri metodice, site-ul instituției, contracte de parteneriat etc.
- 4.5. Procedura pune accent pe dezvoltarea unui sistem eficient de comunicare externă, care să asigure o difuzare rapidă, fluentă și precisă a informațiilor, astfel încât acestea să ajungă complete și la timp la persoanele interesate.
- 4.6. Procedura oferă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității.
- 4.7. Procedura asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului.
- 4.8. Procedura va permite facilitarea accesului la informațiile de interes pentru toți membrii colectivului, sistematizarea acestor informații pe domenii/subdomenii, dar va constitui și un instrument eficient de analiză a activității din cadrul instituției.
- 4.9. Procedura de sistem privind comunicarea externă și relații publice are scopul de a comunica, documenta și a răspunde solicitărilor relevante tuturor părților externe interesate.
- 4.10. Procedura va constitui și un instrument eficient de analiză a activității instituției cu partenerii externi.


#### **V. DOMENIUL DE APLICARE**

- 5.1. Prevederile prezentei proceduri se aplică în activitatea tuturor subdiviziunilor Centrului de excelență în medicină și farmacie „Raisa Pacalo”.
- 5.2. Această procedură se aplică personalului managerial, didactic, didactic auxiliar, nededactic și elevilor, familiilor acestora, instituțiilor partenere sau ierarhic superioare și persoanelor din exterior interesate de anumite probleme ce vizează activitatea desfășurată sau care urmează a se desfășura în cadrul instituției.

 <b>CEIAC</b>	<b>PROCEDURA DE SISTEM PRIVIND COMUNICAREA  EXTERNĂ ȘI RELAȚII PUBLICE</b>	Exemplar: nr. 1 Revizuirii: 0 Ediția: 1 Pagina: 7/14
	<b>COD: PS - 04</b>	

## **VI. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ/REGLEMENTĂRILE APLICABILE ACTIVITĂȚII PROCEDURATE**

- 6.1. Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal, publicată 14.10.2011 în Monitorul Oficial Nr. 170-175 art. 492, *modificată LP60 din 17.03.23, MO113-116/05.04.23 art.184; în vigoare 05.04.23.*
- 6.2. Codul educației al Republicii Moldova, Cod nr. 152 din 17.07.2014, publicat 24.10.2014 în Monitorul Oficial Nr. 319-324 art. 634, *modificat LP257 din 17.08.23, MO335-337/01.09.23 art.592; în vigoare 01.01.24.*
- 6.3. Codul administrativ al Republicii Moldova, Cod nr. 116 din 19.07.2018, publicat 17.08.2018 în Monitorul Oficial Nr. 309-320 art. 466, *modificat LP246 din 31.07.23, MO318-321/18.08.23 art.570; în vigoare 01.09.23.*
- 6.4. Codul educației al Republicii Moldova, Cod nr. 152 din 17.07.2014, publicat 24.10.2014 în Monitorul Oficial Nr. 319-324 art. 634, *modificat LP257 din 17.08.23, MO335-337/01.09.23 art.592; în vigoare 01.01.24*
- 6.5. Regulamentul - cadru de organizare și funcționare a instituțiilor de învățământ profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar aprobat prin OME nr. 550 din 10 iunie 2015, *modificat OMECC232 din 13.03.19, MO101-107/22.03.19 art.530; în vigoare 22.04.19.*
- 6.6. Ghid de evaluare externă a programelor de formare profesională în învățământul profesional tehnic (ediția a 2-a), aprobat de Consiliul de conducere al ANACEC, proces-verbal nr. 73 din 01.04.2022.
- 6.7. Ghid de evaluare externă a programelor de formare continuă (ediția a 2-a), aprobat de de Consiliul de conducere al ANACEC, proces-verbal nr. 73 din 01.04.2022.
- 6.8. Metodologia de evaluare externă a calității în vederea autorizării de funcționare provizorie și acreditării programelor de studii și a instituțiilor de învățământ profesional tehnic, superior și de formare continuă. Hotărârea guvernului nr 616 din 18 mai 2016, *modificat HG79 din 16.02.22, MO45-52/18.02.22 art.110; în vigoare 01.01.23*
- 6.9. Regulamentul de organizare și funcționare a CEMF „Raisa Pacalo”, aprobat prin ordinul Ministrului Sănătății nr.800 din 01.09.2022, înregistrat la Agenția Servicii Publice la 28.11.2022.
- 6.10. Regulamentul cu privire la asigurarea securității datelor cu caracter personal în sistemul de evidență a resurselor umane în cadrul CEMF „Raisa Pacalo”, aprobat la ședința CP din 15.12.2023, proces-verbal nr. 4.
- 6.11. Regulamentul privind prelucrarea informațiilor ce conțin date cu caracter personal în sistemul de evidență al elevilor în cadrul CEMF „Raisa Pacalo”, aprobat la ședința CP din 15.12.2023, proces-verbal nr. 4.
- 6.12. Regulamentul privind prelucrarea informațiilor ce conțin date cu caracter personal în sistemul de evidență al elevilor în cadrul CEMF „Raisa Pacalo”, aprobat la ședința CP din 15.12.2023, proces-verbal nr. 4.
- 6.13. Regulamentul privind supravegherea prin mijloace video în cadrul CEMF „Raisa Pacalo”, aprobat la ședința CP din 15.12.2023, proces-verbal nr. 4.

 <b>CEIAC</b>	<b>PROCEDURA DE SISTEM PRIVIND COMUNICAREA          EXTERNĂ ȘI RELAȚII PUBLICE</b>	Exemplar: nr. 1 Revizuirii: 0 Ediția: 1 Pagina: 8/14
	<b>COD: PS - 04</b>	

6.7. Manualul sistemului de management al calității al a CEMF „Raisa Pacalo”, aprobat la data de 26.11.2018 prin decizia Consiliului de administrație, proces-verbal nr.4.

## VII. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI ALE TERMENILOR UTILIZAȚI ÎN PROCEDURĂ

Nr.	Termenul / Conceptul/Abrevierea	Definiția
1.	Asigurarea calității	Parte a managementului calității, concentrată pe furnizarea încrederii că cerințele referitoare la calitate vor fi îndeplinite
2.	Procedură de sistem	Procedură prin care sunt descrise activități ce au corespondent în cerințele standardelor de referință pentru conformitatea sistemului de management implementat
3.	Comunicare externă	Face legătura organizației cu instituții, persoane, grupuri din afara instituției, în probleme ce vizează misiunea și viziunea, prestări de servicii, solicitări oficiale, informații de ordin general etc
4.	Comunicarea formală	Mesajele sunt transmise pe canale de comunicare prestabilite.
5.	Comunicare neformală	Informațiile circulă prin canale ce nu se înscriu în sfera relațiilor de subordonare.
6.	Canal de comunicare	Mijlocul prin care se face comunicarea.
7.	Măsuri de control	Stabilirea unor acțiuni în vederea monitorizării și verificării permanente sau periodice a unei activități, a unei situații ș.a., pentru a evidenția progresele și pentru a asigura îmbunătățirea activității.
8.	Parte interesată	Persoană/grup care are un interes referitor la performanța/ succesul unei instituții (ex.: persoane dintr-o organizație, furnizori, autorități, sindicate, parteneri, agenți economici, societatea locală).
9.	ANACEC	Agenția Națională de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare
10.	CEMF „Raisa Pacalo”	Centrul de excelență în medicină și farmacie „Raisa Pacalo”
11.	CE	Centrul de excelență
12.	CDEC	Centrul în domeniul educației continuă
13.	CEIAC	Comisia de Evaluare Internă și Asigurare a Calității
14.	CA	Consiliul de Administrație
15.	CP	Consiliul Profesorat
16.	SMC	Sistem de Management al Calității
17.	PS	Procedură de sistem
18.	ONG	Organizație neguvernamentală
19.	SCIM	Sistem de Control Intern Managerial
20.	MEC RM	Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova
21.	MS RM	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova
22.	IMSP	Instituție Medico-Sanitară Publică
23.	TIC	Tehnologii Informaționale și Comunicaționale





CEIAC

**PROCEDURA DE SISTEM PRIVIND COMUNICAREA  
EXTERNĂ ȘI RELAȚII PUBLICE**

**COD: PS - 04**

Exemplar: nr. 1

Revizuirii: 0

Ediția: 1

Pagina: 9/14

## **VIII. DESCRIEREA PROCEDURII**

### **8.1. Generalități**

8.1.1. Comunicarea externă face legătura CE cu orane ierarhic superioare, persoane, grupuri din afara instituției, agenți economici, parteneri în probleme ce vizează misiunea și viziunea instituției, prestări de servicii, solicitări oficiale, informații de ordin general etc.

8.1.2. Comunicarea externă se realizează între CE organelle ierarhic superioare (MS RM, MEC RM, ANACEC etc.).

8.1.3. Comunicarea externă se realizează între CE și părțile interesate (ONG, IMSP și private, instituții farmaceutice, clinici stomatologice și laboratoare tehnico-dentare, colegiile de medicină instituțiile de învățământ profesional tehnic și superior din Republica Moldova, asociații profesionale, organisme naționale și internaționale etc.).

8.1.4. Prin deciziile emise de director și fișele de post este delegată subdiviziunea responsabilă pentru comunicarea externă cu instituțiile statului și alte părți interesate.

8.1.5. Funcțiile cărora le este delegată autoritatea de reprezentare pentru comunicarea și raportarea externă, participă la vizitele/inspecțiile autorităților/organismelor abilitate, în limitele stabilite de directoarea CE și numai în sfera lor de resort.

8.1.6. Comunicarea cu autoritățile se face de către conducătorul instituției și alți responsabili de procese delegați cu scopul de a obține avize, autorizații, acorduri, reglementări legale și alte cerințe, rapoarte ale controalelor efectuate, informații referitoare la reclamații/ sesizări/ măsuri dispuse, alte informații.

8.1.7. Toate documentele și dovezile pe baza cărora se face comunicarea externă se află în dosarele subdiviziunilor/comisiilor și în documentele echipei manageriale.

8.1.8. Procesul de comunicare externă presupune existența următoarelor componente:


- Emițătorul (sursa) = orice membru al organizației care deține informații, idei, intenții și obiective ce privesc comunicarea. Acesta formulează mesajul, alege limbajul, receptorul (destinatarul) și mijlocul de comunicare. Deși are cel mai important rol în inițierea comunicării, nu poate controla pe deplin ansamblul procesului.

- Receptorul (destinatarul) = oricare cadru managerial sau executant cui îi este destinat mesajul. Importanța receptorului într-o comunicare nu este mai mică decât a emitentului.

- Canalele de comunicare. Acestea sunt traseele pe care circulă mesajele. După gradul lor de formalizare pot fi:

✓ Canale oficiale sau formale, suprapuse relațiilor instituționale. Ele vehiculează informații între posturi, subdiviziuni și niveluri ierarhice. Eficiența comunicării depinde de modul de funcționare al acestor canale.

✓ Canalele neoficiale sau informale. Acestea sunt generate de organizarea neformală. Ele constituie căi adiționale de comunicare care permit mesajelor să penetreze canalele oficiale. Depășind barierele legate de statut și ierarhic rețeaua canalelor informale poate vehicula știri, noutăți, informații, mai rapid decât canalele formale.

 <b>CEIAC</b>	<b>PROCEDURA DE SISTEM PRIVIND COMUNICAREA          EXTERNĂ ȘI RELAȚII PUBLICE</b>	Exemplar: nr. 1 Revizuirii: 0 Ediția: 1 Pagina: 10/14
	<b>COD: PS - 04</b>	

8.1.9. Pe baza principiului de asigurare a confidențialității datelor și informațiilor, angajaților CEMF „Raisa Pacalo” le este întrezis să comunice cu părțile externe în afara canalelor de comunicare stabilite/ aprobate, a limitelor de responsabilitate și a delegărilor de autoritate stabilite de director, în mod strict pentru problematica din sfera lor de activitate.

8.1.10. Informațiile trebuie furnizate în mod adecvat și să fie verificabile, iar mijloacele de comunicare utilizate, după caz, sunt: avizare, semnalizare, instruire, difuzare documente scrise, intranet/internet, informare prin telefon, e-mail, grup Viber, site-ul CE, întruniri directe.

8.1.11. Informațiile de ordin personal sunt expediate în formă scrisă prin poștă, având confirmare de primire dat în termenul legal de 30 de zile, excepție făcând situațiile solicitate de informațiile primite în care se dă un termen de răspuns.

8.1.12. În relația cu mass-media, directorul este cel care reprezintă instituția.

## **8.2. Comunicarea externă**

8.2.1. Informația cu caracter general, în interes de serviciu (pentru angajații CE), poate avea caracter personal (pentru angajați, elevi) sau caracter oficial (pentru instituții partenere: alte instituții de învățământ de la care elevii provin sau agenți economici la care elevii își desfășoară stagiile de practică sau pentru instituții ierarhic superioare sau pentru familiile elevilor unității de învățământ etc.).

8.2.2. Informațiile cu caracter general vor fi puse la dispoziția persoanelor interesate de către Secretariat, prin intermediul site-ului CEMF „Raisa Pacalo” sau prin materiale publicitare.

8.2.3. Informațiile cu caracter de serviciu se obțin de către personalul angajat folosind internetul, accesând site-urile MEC RM, MS RM, ANACEC sau documentele instituției de învățământ.


8.2.4. Informațiile cu caracter personal se pot obține de către personalul angajat de la secretariat, contabilitate sau administrația instituției.

8.2.5. Informațiile cu caracter general vor fi puse la dispoziția IMS publice și private, instituții farmaceutice, clinici stomatologice și laboratoare tehnico-dentare, asociații profesionale, organismele naționale și internaționale etc. de către subdiviziunea responsabilă pentru comunicarea externă cu agenții economici prin:

- semnarea/perfectarea acordurilor/contractelor de colaborare;
- realizarea lecțiilor practice clinice, stagiilor de practică;
- organizarea evenimentelor, conferințelor, meselor rotunde, atelierelor de lucru, ședințelor Clubului muncii, workshop-urilor, întâlnirilor cu specialiști din domeniul medical etc.

8.2.6. Informațiile cu caracter general vor fi puse la dispoziția colegiilor de medicină din Republica Moldova de către subdiviziunea responsabilă pentru comunicarea externă cu instituțiile arondate prin:

- semnarea acordului de parteneriat/ declarațiilor cu colegiile de medicină arondate;
- avizarea/ expertizarea planurilor de studii, curricula pentru realizare procesului educațional la programele de formare profesională;
- organizarea evenimentelor, conferințelor, meselor rotunde, întrunirilor metodice, atelierelor de lucru, ședințelor Clubului muncii, workshop-urilor, întâlnirilor cu specialiști din domeniul pedagogic/medical etc.

 <b>CEIAC</b>	<b>PROCEDURA DE SISTEM PRIVIND COMUNICAREA          EXTERNĂ ȘI RELAȚII PUBLICE</b>	Exemplar: nr. 1 Revizuirii: 0 Ediția: 1 Pagina: 11/14
	<b>COD: PS - 04</b>	

8.2.7. Părinții elevilor pot obține informații de la profesorii diriginți/șefi secție învățământ (în cadrul ședințelor, din registrele grupelor academice, fișele cu rezultatele reușitei și frecvenței personalizate, prin telefon, sms, email). CE propune:

- planificarea ședințelor cu părinții în planurile de activitate a secției de învățământ;
- stabilirea agendei de lucru de către șef secție învățământ/diriginte;
- completarea, de către dirigintele grupei academice, a fișelor cu rezultatele reușitei și frecvenței elevilor pentru o anumită perioadă de timp;
- desfășurarea întâlnirii cu părinții conform agendei de lucru;
- stabilirea unui plan comun de acțiuni ce urmează a fi desfășurate și care are ca scop creșterea calității educației elevilor;
- întocmirea unui proces-verbal în care vor fi consemnate conținuturile și rezultatele discuțiilor cu părinții. Procesele-verbale vor fi transmise șefului secției de învățământ;
- comunicarea datei și orei de desfășurare a ședinței se face în scris/ telefonic de către diriginți cu minimum 2 săptămâni înaintea desfășurării ședinței;
- organizarea, minim de 2 ori pe an a ședințelor cu părinții fiecărei grupe academice.
- participarea la ședințele cu părinții elevilor grupelor academice este obligatorie pentru toți diriginții;
- ședința cu părinții pe secții de învățământ va fi prezidată de șeful secției.

8.2.8. Informațiile cu caracter oficial pot fi puse la dispoziția celor interesați la cerere sau de câte ori este cazul de către secretariat. Acest tip de informații nu poate fi pus la dispoziția nimănui fără acordul administrației CE.

### 8.3. Etapele comunicării externe

8.3.1. Comunicarea externă se realizează dinspre CE (emițător) înspre receptor (MS RM, MEC RM, ANACEC, ONG, IMS publice și private, instituții farmaceutice, clinici stomatologice și laboratoare tehnico-dentare, colegiile de medicină, instituțiile de învățământ profesional tehnice și superioare din Republica Moldova, asociații profesionale, organisme naționale și internaționale etc.) sau invers.

8.3.2. Informația este emisă în formă scrisă, semnată și ștampilată, înregistrată, după care se transmite către receptor.

8.3.3. Secretarul instituției are obligația de a asigura recepționarea informației de la receptor.

8.3.4. Informațiile de ordin general se transmit în exterior de către secretariat, în formă scrisă (prin intermediul Poștei Moldovei) sau electronică de pe adresa de e-mail a CEMF „Raisa Pacalo”.

8.3.5. Toate documentele emise sau recepționate primesc număr de înregistrare în Registrul Corespondență intrare/ieșire de la secretariat (*Anexa nr. 1, Anexa nr. 2*).

8.3.6. Toate informațiile primite sunt imprimare, atașate fiind fișele de însoțire pe care sunt indicate numărul de intrare, data (*Anexa nr. 3*) și puse în mapa zilnică a directorului.

8.3.7. Directorul pune rezoluția de distribuție spre rezolvare/ realizare către subdiviziuni/ comisii/ persoane.

8.3.8. Secretarul distribuie contra semnătură (*Anexa nr. 1*) documentele spre rezolvare/ realizare conform rezoluțiilor directorului.

8.3.9. Răspunsul formulat de subdiviziuni/comisii sunt semnate de cel care le-a redactat, vizate de șeful de subdiviziune și aprobate de director.



**CEIAC**

**PROCEDURA DE SISTEM PRIVIND COMUNICAREA  
EXTERNĂ ȘI RELAȚII PUBLICE**

**COD: PS - 04**

Exemplar: nr. 1  
Revizuire: 0  
Ediția: 1  
Pagina: 12/14

8.3.10. Răspunsul formulat de subdiviziuni/ comisii este transmis, respectând termenii prestabiliți, în formatul pe suport de hârtie/ sau în versiunea electronica organelor ierarhic superioare, ONG, IMS publice și private, instituțiilor farmaceutice și laboratoarelor tehnico-dentare, colegiilor de medicină, instituțiilor de învățământ profesional tehnic și superioare din Republica Moldova, asociațiilor profesionale, organizmelor naționale și internaționale.

8.3.11. Toate informațiile/ răspunsurile emise și transmise de CE sunt înregistrate în Registrul Corespondență ieșiri.

## **IX. RESPONSABILITĂȚI ȘI RĂSPUNDERI ÎN DERULAREA ACTIVITĂȚII**

### **a. Responsabilitățile directoarei**

- Stabilește metodele și căile de comunicare.
- Asigură resursele necesare pentru asigurarea infrastructurii de comunicare și buna ei funcționare.
- Comunică cu autoritățile pentru probleme privind cadrul legal și de reglementare.
- Comunică cu autoritățile privind realizarea acțiunilor stabilite prin diverse programe și/sau în urma controalelor efectuate.
- Comunică cu autoritățile publice locale/ centrale și alte părți interesate pentru probleme care depășesc competența și autoritatea personalului subordonat.
- Numește prin decizie reprezentantul instituției în relațiile cu mass-media.
- Coordonează aplicarea procedurii la nivelul instituției.
- Aprobă elaborarea răspunsurilor/ informațiilor/ documentelor de către responsabilii grupurilor de lucru.

### **b. Responsabilitățile șefilor de subdiviziuni, președinților de comisii, CEIAC**

- Respectă principiile de comunicare stabilite și folosesc mijloacele de comunicare potrivit destinației și caracteristicilor acestora.
- Semnalează persoanelor abilitate orice deficiență de comunicare și propun acțiuni de îmbunătățire a proceselor.
- Comunică în limitele atribuțiilor și autorității cu care sunt investiți.
- Structurează informațiile dintr-o anumită activitate.
- Folosesc mijloacele de comunicare potrivit competenței pe care o dețin, întrețin mijloacele de comunicare aflate în gestiunea lor.
- Nu permit accesul persoanelor neautorizate la mijloacele de comunicație aflate în gestiunea lor.
- Comunică pe cale ierarhică orice situație de pericol, incident sau accident.
- Primește, documentează și răspunde la comunicările relevante de la părțile interesate conform delegărilor stabilite de directoare.
- Coordonează aplicarea procedurii la nivelul său de competență.
- Elaborează documente specifice grupurilor de lucru.



CEIAC

**PROCEDURA DE SISTEM PRIVIND COMUNICAREA  
EXTERNĂ ȘI RELAȚII PUBLICE**

**COD: PS - 04**

Exemplar: nr. 1  
Revizuirii: 0  
Ediția: 1  
Pagina: 13/14

**c. Responsabilitățile personalului instituției**

- Va cunoaște modul de accesare a informațiilor de interes general.

**d. Responsabilitățile secretarei**

- Asigură condiții pentru o comunicare externă eficientă.
- Asigură confidențialitatea comunicării externe.
- Asigură corectitudinea transmiterii informației către toți angajații.
- Recepționează informația de la receptor.
- Transmite în exterior informații, în formă scrisă sau electronica, de pe adresa de e-mail a CEMF „Raisa Pacalo”.
- Înregistrează în registrul corespondenței de intrare/ieșire informațiile recepționate/transmise.
- Imprimă informațiile primite, atașându-le fișele de însoțire și le transmite zilnic directoarei.
- Distribuie persoanelor abilitate, contra semnătură, documentele spre rezolvare.

**X. ANEXE, ÎNREGISTRĂRI, ARHIVĂRI**

*Anexa nr.1.* Registrul corespondenței de intrare.

*Anexa nr.2.* Registrul corespondenței de ieșire.

*Anexa nr.3.* Fișa de însoțire.


*Anexa nr.1.* Registrul corespondenței de intrare.

Nr. d/o Data	Numărul documentului primit	Scurt conținut	Responsabil	Semnătura

*Anexa nr.2.* Registrul corespondenței de ieșire.

Nr. înregistrare Data	Scurt conținut	Responsabil

*Anexa nr.3. Fișa de însoțire.*

 <p><b>CENTRUL DE EXCELENȚĂ ÎN MEDICINĂ ȘI FARMACIE „RAISA PACALO”</b></p> <p><b>Fișa de însoțire</b></p>	
Nr. de intrare, data	Expeditor, adresa
Rezoluția:	
Termen:	
Semnătura conducătorului, data	