CUPRINS

1. Scop pag.2

2. Domeniu de aplicare pag.2

3. Definiții și abrevieri pag.2

4. Documente de referință pag.2

5. Responsabilități pag.2-3

6. Descrierea procedurii pag.3-5

7. Formular analiză procedură.....pag.6

8. Formular difuzare procedură.....pag.7

9. Formular evidență modififcare pag.8

10. Anexe pag.9-10

Diagrama de proces pag.11-13

C.J.C.A. OLT

1. SCOP

1.1. Procedura documentează cerinţele privind stabilirea metodelor şi responsabilităţilor pentru comunicare între diferite niveluri şi funcţii în cadrul ***C.J.C.A. Olt*** şi comunicare externă cu comunitatea locala şi alte părţi interesate, în vederea transmiterii datelor şi informaţiilor esenţiale pentru funcţionarea proceselor şi SCIM.

1.2. Indicator de performanţă:

Zero reclamaţii privind lipsa răspunsului la solicitările părţilor interesate.

2. DOMENIU DE APLICARE

2.1. Procedura se aplică în toate structurile organizaţionale ale ***C.J.C.A. Olt*** pentru:

- a face cunoscute angajaţilor: politica, strategiile şi programele privind SCIM, obiectivele şi ţintele, procesele, cerinţele, responsabilităţile, autorităţile şi inter-relaţiile din cadrul ***C.J.C.A. Olt***;
- a coordona desfăşurarea programelor şi proceselor;
- a asigura conştientizarea, instruirea, consultarea, participarea şi motivarea personalului;
- a primi documente, date şi informaţii privind rezultatele obţinute;
- a stabili măsuri de îmbunătăţire continuă;
- a comunica, documenta şi răspunde solicitărilor relevante ale tuturor părţilor interesate externe.

2.2. Proprietar de proces:PC – Preşedintele Comisiei pentru monitorizarea, coordonarea şi îndrumarea metodologică cu privire la sistemele de control managerial.

3. DEFINIŢII ŞI ABREVIERI

3.1. Definiţii:

3.1.1. Pentru scopul prezentei proceduri se definesc:

- **parte interesată** = persoană/grup care are un interes referitor la performanţa/succesul unei organizaţii (ex.: clienţi, proprietari, persoane dintr-o organizaţie, furnizori, autorităţi, vecinătăţi, sindicate, parteneri, societatea locală). Un grup poate fi o organizaţie, o parte din aceasta sau mai mult decât o organizaţie.

3.2. Abrevieri:

3.2.1. SCIM= Sistem de control managerial

3.2.2. Comisie= Comisia de monitorizare, coordonare şi îndrumare petodologică a dezvoltării sistemului de control managerial.

3.2.3. PC= Preşedintele Comisiei

3.2.4. C.J.C.A. = Centrul Judetean de Cultura si Arta

4. DOCUMENTE DE REFERINŢĂ

4.1. Ordinul nr. 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern managerial al entităţilor publice.

4.2. Legea nr. 188/1999 privind Statutul funcţionarului public, modificată şi completată.

4.3. Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informaţiile de interes public, cu modificarile si completarile ulterioare

4.4. Legea nr. 52/2003 privind transparenţa decizională în administraţia publică;

4.5. Hotărârea nr. 1723/2004 privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocraţiei în activitatea de relaţii cu publicu;

4.6. Procedura de sistem „Controlul documentelor”, PS – 01, ediţia în vigoare ;

4.7. Procedura de sistem „Controlul înregistrărilor”, PS - 02, ediţia în vigoare.

4.8. Decizie pentru numirea Comisiei pentru monitorizare, coordonare şi îndrumare metodologică a dezvoltării sistemului de control managerial al ***C.J.C.A. Olt*** **.**

4.1. Regulament de organizare şi de lucru al Comisiei pentru monitorizare, coordonare şi îndrumare metodologică a dezvoltării sistemului de control managerial al ***C.J.C.A. Olt*** **.**

4.2. Regulamentul de Ordine Interioară

5. RESPONSABILITĂŢI

5.1. ***Directorul***

5.1.1. Stabileşte metodele şi căile de comunicare.

5.1.2. Asigură resursele necesare pentru asigurarea infrastructurii de comunicare şi buna ei funcţionare.

5.1.3. Comunică cu autorităţile pentru probleme privind cadrul legal şi de reglementare.

5.1.4. Comunică cu autorităţile privind realizarea acţiunilor stabilite prin diverse programe şi/sau în urma

C.J.C.A. OLT

controalelor efectuate.
5.1.5. Comunică cu furnizorii, comunitatea locala şi alte părţi interesate pentru probleme care depăşesc competenţa şi autoritatea personalului subordonat.
5.1.6. Comunică cu personalul propriu în probleme privind serviciile, protecţia mediului şi SSO.
5.1.7. Numeşte prin dispozitie Comisia pentru monitorizarea, coordonarea şi îndrumarea metodologică cu privire la sistemele de control managerial.
5.1.8. Numeşte prin dispozitie Reprezentantul ***C.J.C.A. Olt*** în relaţiile cu mass-media.

5.2. Responsabilii de procese
5.2.1. Respectă principiile de comunicare stabilite şi folosesc mijloacele de comunicare potrivit destinaţiei şi caracteristicilor acestora.
5.2.2. Semnalează managementului/persoanelor abilitate orice deficienţă de comunicare şi propun acţiuni de îmbunătăţire a proceselor din cadrul SCIM.
5.2.3. Comunică în limitele atribuţiilor şi autorităţii cu care sunt investiţi.
5.2.4. Folosesc mijloacele de comunicare potrivit competenţei pe care o deţin.
5.2.5. Întreţin mijloacele de comunicare aflate în gestiunea lor.
5.2.6. Nu permit accesul persoanelor neautorizate la mijloacele de comunicaţie aflate în gestiunea lor.
5.2.7. Comunică pe cale ierarhică orice situaţie de pericol, incident sau accident
5.2.8. Primeşte, documentează şi răspunde la comunicările relevante de la părţile interesate conform delegărilor de autoritate stabilite de Director.

6. DESCRIEREA PROCEDURII

6.1. Generalităţi
6.1.1. Prin modul de derulare stabilit în cadrul ***C.J.C.A. Olt***, se realizează comunicarea internă între structurile organizaţiei, consultarea angajaţilor în probleme privind SSO şi comunicarea externă cu comunitatea locala, furnizorii, instituţiile statului şi alte părţi interesate.
6.1.2. Conducerea ***C.J.C.A. Olt*** a reglementat procesul de comunicare, astfel încât să asigure transmiterea eficace a datelor, informaţiilor şi deciziilor necesare desfăşurării proceselor organizaţiei, prevenirii poluării şi accidentelor, cunoaşterii aspectelor de mediu ale pericolelor de SSO şi intervenţiei în caz de incident sau accident.
6.1.3. Conducerea ***C.J.C.A. Olt*** asigură comunicarea atât în interiorul organizaţiei, cât şi cu părţile interesate din exterior şi a stabilit căi şi mijloace adecvate pentru asigurarea unei comunicări eficace.
6.1.4. Prin dispozitiile emise de Director, Regulamentul Intern şi fişele de post este delegată autoritatea de reprezentare, sunt stabilite responsabilităţile pentru comunicarea internă şi externă cu instituţiile statului şi alte părţi interesate.
6.1.5. Pe baza principiului de asigurare a confidenţialităţii datelor şi informaţiilor, angajaţilor ***C.J.C.A. Olt*** le este intrezis să comunice cu părţile externe în afara canalelor de comunicare stabilite/aprobate, a limitelor de responsabilitate şi a delegărilor de autoritate stabilite de Director, în mod strict pentru problematica din sfera lor de activitate.
6.1.6. Informaţiile trebuie furnizate în mod adecvat şi să fie verificabile iar mijloacele de comunicare utilizate, după caz, sunt:

- afişare, semnalizare;
- instruire, difuzare documente scrise, intranet/internet;
- informare prin telefon, fax, e-mail, întruniri directe;
- comunicate de presă

6.2 Comunicarea internă
6.2.1. Comunicarea internă are în vedere:

a) rezolvarea problemelor, coordonarea activităţilor, urmărirea planurilor de acţiuni;
b) dezvoltarea sistemului de control managerial
c) dezvoltarea sistemului de management al calitatii
d) furnizarea, de către management (de sus în jos), a informaţiilor necesare angajaţilor pt. desfăşurare procese, motivare, încurajare şi îmbunătăţire performanţe privind controlul managerial:

- cerinţele legale cu caracter general, cerinţele legale referitoare la calitate, cerinţele legale şi alte cerinţe la care organizaţia subscrie;
- politici referitoare la control managerial, obiective, ţinte şi programe, documentele SCIM;

C.J.C.A. OLT

▪ strategiile, programele, responsabilităţile, autorităţile şi inter-relaţiile din cadrul organizaţiei etc.;
▪ Regulament Intern, Regulament de organizare si functionare contract colectiv şi individual de muncă, alte documente cu caracter organizaţional;
▪ dispoziţii şi decizii ale managementului, solicitările părţilor interesate, inclusiv reclamaţii;
▪ programe de instruire, planuri de prevenire şi capacitate de răspuns;
▪ nivelurile de calificare a personalului şi/sau alocarea responsabilităţilor şi autorităţilor;
▪ caracteristici materiale şi servicii;
▪ programe de mentenanţă preventivă, curăţenie, etc;
▪ rezultate ale evaluărilor competenţei;
▪ condiţii contractuale, solicitările relevante din partea părţilor externe interesate;
▪ furnizarea informaţiilor necesare persoanelor care lucrează în numele ***C.J.C.A. Olt***;

e) sprijinirea angajaţilor pentru îndeplinirea responsabilităţilor şi atingerea obiectivelor privind controlul managerial;

f) informarea angajaţilor privind rezultatele monitorizării proceselor, auditurilor şi implicarea pentru primirea şi răspunsul la sugestiile şi propunerile de îmbunătăţire ale angajaţilor;

g) încurajarea feedback-ului de la toate nivelurile organizaţiei (de jos în sus):

▪ rapoarte de activitate;
▪ solicitări pentru aprovizionare, dotări necesare, rezultatele evaluării furnizorilor;
▪ rezultatele testărilor situaţiilor de urgenţă;
▪ date şi informaţii pentru rapoarte către autorităţi, alte rapoarte şi informaţii relevante.

6.2.2. In cadrul C.J.C.A. Olt tipurile de comunicare interna

a) Comunicarea operationala: - face legatura intre oameni si grupuri din interiorul entiatii (intre structurile functionale);

b) Comunicare interpersonala - schimburi de informatii intre oameni;

c) Comunicare descendenta - informatia circula pe canale ierarhice, de la niveluri superioare ale managementului la cele inferioare, de la sefi la subordonati;

d) Comunicarea ascendenta - sensul circulatiei mesajelor este de la subordonati la top management, sub forma unui feed-back sau a unui raport;

e) Comunicarea pe orizontala - are loc intre persoane de pe acelasi nivel ierarhic sau intre persoane aflate pe diferite nivele, dar pe linii ierarhice disticte.

6.2.3. Dupa suport, tipurile de comnicare sunt:

a) Comunicarea verbala directa - pentru o mai buna eficienta acomunicarii este necesar sa se asigure:
- clarificarea mesajelor (exprimare simpla, bine organizata si usor de urmarit);
- acuratete (cuvintele utilizate trebuie sa exprime ceea ce dorim sa transmitem;
- sinceritate (naturalete in exprimare).

O componenta importanta a comunicarii verbale este "Ascultarea".

b) Comunicarea verbala indirecta - telefonica - la comunicarea telefonica se impun urmatoarele reguli:
- supa salut, persoana se prezinta (nume/ prenume / structura functionala din care face parte) si se solicita persoana cu care se doreste a se realiza convorbirea.
- dialogul trebuie sa fie concis;
- numele si cifrele se pronunta clar.

c) Comunicarea scrisa - majoritatea activitatilor din cadrul C.J.C.A. Olt , genereaza documente de tip : adrese, procese verbale, dispozitii, note interne, programe, planuri, etc. Inregistrarile pentru acest tip de comunicare sunt datate si semnate de emitentsi/sau seful structurii organizatorice atunci cand este cazul. Petru comunicarea scrisa interna de tip adresa se va va utiliza forma din **Anexa 1**.

6.3 Comunicarea externa

Comunicarea externa se refera in principal la asigurarea transparentei decizionale, la liberul acces la informatii publice si la acordarea de audiente de catre reprezentantii C.J.C.A. Olt .

In cadrul C.J.C.A. Olt , comunicarea externa se realizeaza astfel:

6.3.1. Comunicarea externa scrisa (adrese, scrisori, faxuri)

Mesajele privind comunicarea exyerna scrisa includ urmatoarele:

a) Antetul entitatii (date si informatii pentru identificare)
b) Numele destinatarului (date si informatii pentru identificare);
c) Data;
d) Enuntul comunicarii;

C.J.C.A. OLT

e) Numele functiasi semnatura celor care intocmesc, avizeaza si /sau aproba.
Orice tip de mesaj privind comunicarea externa este facut in minim dou aexemplare, semnat se emitent si avizat / aprobat de persoana cu atributii in acest sens. Un exemplar semnat si aprobat se arhiveaza de catre structura functionala emitenta si celalalt /celelalte sunt transmise, prin posta destinatarului /destinatarilor.
Corespondenta prin fax respecta aceleasi cerinte, insa va pastra confirmarea de transmitere generata de aparat. Faxurile primite in cazul in care sunt pe hartie termosensibila se xerocopiaza si se pastreaza cu distrugerea faxului original.
6.3.2. Comunicarea electronica (e-mail)
Utilizatorii de calculatoare cu acces la internet au obligatia de a verifica periodic, cel putin o data pe zi, casuta postala. E-mailurile primite sau trimise in extern se arhiveaza fie prin listare (pe suport de hartie) fie in format electronic pe foldere pe tipuri de adresanti si probleme.
6.3.3. Pentru comunicarea externa de tip adresa (indiferent de forma in care este trimisa (fax, e-mail - document scanat sau atasat, posta) se va utiliza formatul din **Anexa 2**.
6.3.4. Comunicarea cu mass-media
Pentru comunicarea cu mass media, Directorul ***C.J.C.A. Olt*** stabileste prin dispozitie un purtator de cuvant. Atributiile si responsabilitatile acestuia in legatura cu relatia cu mass-media vor fi mentionate in fisa post.
6.3.5. Alte tipuri de comunicare a informatiilor catre extern : borsuri, pliante, comuncate de presa, conferinte, publicatii locale, publicare la avizier etc.

7. EVIDENŢE ŞI ÎNREGISTRĂRI

7.1. Registru de intrări-ieşiri corespondenţă;
7.2. Adrese
7.3. Fax-uri
7.4. E-mail
7.5. Note interne
7.6. Procese verbale
7.7. Dispozitii

C.J.C.A. OLT

8. FORMULAR ANALIZĂ PROCEDURĂ

Nr. crt.	Compartiment	Nume și prenume conducător compartiment	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătură	Data	Observații	Semnătură	Data
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Secția Ansamblul Folcloric „Doina Oltului“	IVAN Cristian						
2.	Secția Arte și Meșteșuguri	FIERARU Marius						
3.	Secția Programe, Proiecte, Impresariat, Spectacole, Cercetare, Conservare și Promovarea Culturii Tradiționale	BABOI Ristina						
4.	Serviciul Buget, Financiar-Contabilitate, Achiziții Publice și Administrativ	GUGHEA Gabriela						
5.	Biroul Resurse Umane	PĂUN Maria						
6.	Biroul Juridic, Comunicare și Relații cu Publicul	MAȚ Sorin Nicolae						

C.J.C.A. OLT

9. FORMULAR DISTRIBUIRE/DIFUZARE PROCEDURĂ

Nr. crt.	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătură	Data retragerii procedurii înlocuite	Semnătură	Data intrării în vigoare
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Secția Ansamblul Folcloric „Doina Oltului“	IVAN Cristian					
2.	Secția Arte și Meșteșuguri	FIERARU Marius					
3.	Secția Programe, Proiecte, Impresariat, Spectacole, Cercetare, Conservare și Promovarea Culturii Tradiționale	BABOI Ristina					
4.	Serviciul Buget, Financiar-Contabilitate, Achiziții Publice și Administrativ	GUGHEA Gabriela					
5.	Biroul Resurse Umane	PĂUN Maria					
6.	Biroul Juridic, Comunicare și Relații cu Publicul	MAȚ Sorin Nicolae					

C.J.C.A. OLT

10. FORMULAR EVIDENȚĂ MODIFICĂRI

Nr. crt	Ediție	Data ediției	Revizie	Data reviziei	Nr. pagină modificată	Descriere modificare	Semnătură conducător compartiment
1	2	3	4	5		7	8
1.	I	19.08.2019	0	-	-	Elaborare inițială	

C.J.C.A. OLT

10. ANEXE

Nr. ..... /.....

Anexa 1

Către:
În atenţia:

Ref: Normă internă privind redactarea referatelor şi adreselor în cadrul C.J.C.A. Olt

ARIAL 12.....

Verificat,

Functia ,
Prenume, NUME

Întocmit,

Functia,
PRENUME, NUME

Anexa 2

C.J.C.A. OLT

Nr. ..... /.....

Anexa 2

Către:
În atenţia:

Ref: Șablon privind redactarea documentelor care se transmit în numele C.J.C.A Olt către terți

ARIAL 12.....

Verificat,

Functia ,
Prenume, NUME

Semnătura/ Ștampila

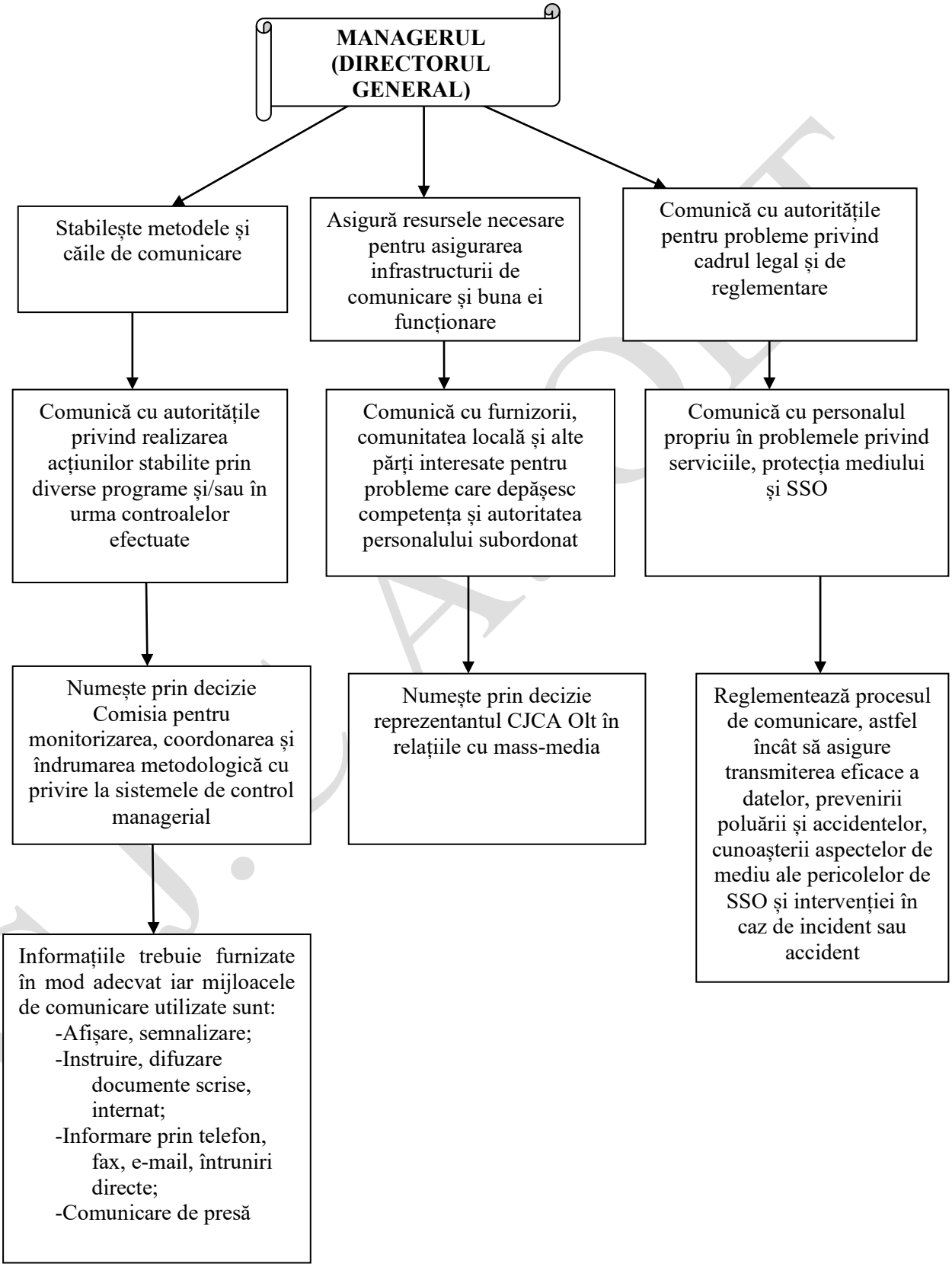
Întocmit,

Functia,
PRENUME, NUME

C.J.C.A. OLT

DIAGRAMA DE PROCES

COMUNICARE INTERNĂ ȘI EXTERNĂ



Comunicarea internă

Are în vedere:

a) Rezolvarea problemelor, coordonarea activităților, urmărirea planurilor de acțiuni;

b) Dezvoltarea sistemului de control managerial;

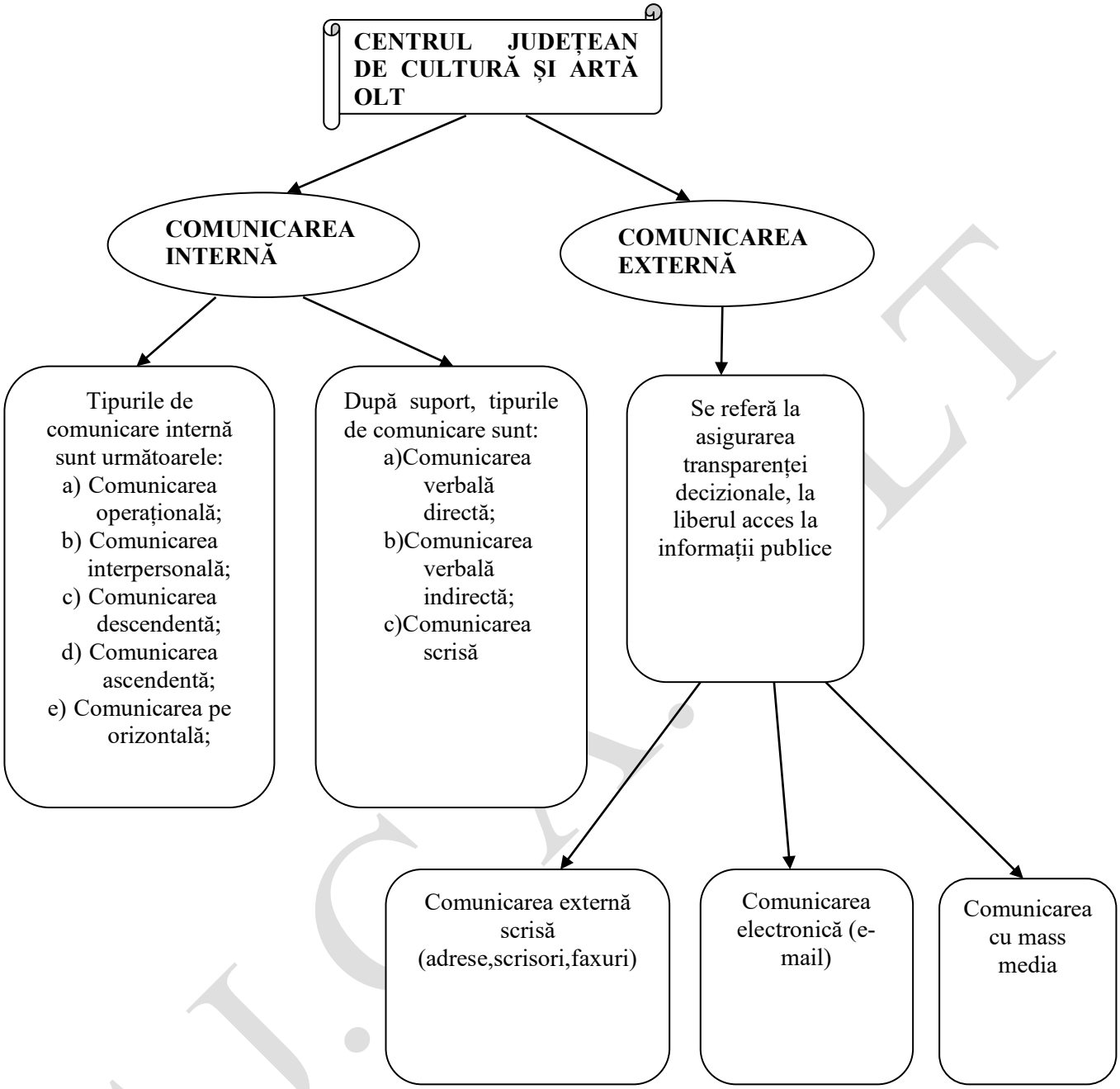
c) Dezvoltarea sistemului de management al calității;

d) Furnizarea, de către management a informațiilor necesare angajaților pentru desfășurare procese, motivare, încurajare și îmbunătățire performanțe privind controlul managerial:
- Cerințele legale cu caracter general, cerințele legale referitoare la calitate, cerințele legale și alte cerințe;
- Politici referitoare la control managerial, obiective, ținte și programe, documentele SCIM;
- Strategiile, programele, responsabilitățile, autoritățile și inter-relațiile din cadrul organizației;
- Regulament intern, Regulament de organizare și funcționare contract individual de muncă;
- Decizii ale managerului, solicitările părților interesate, inclusiv reclamații;
- Programe de instruire, planuri de prevenire și capacitate de răspuns;
- Nivelurile de calificare a pesonalului și/sau alocarea responsabilităților și autorităților;
- Caracteristici, materiale și servicii;
- Programe de mentenanță preventivă, curățenie, etc;
- Rezultate ale evaluărilor competenței;
- Condiții contractuale, solicitările relevante din partea părților externe interesate;
- Furmizarea informațiilor necesare persoanelor care lucrează în cadrul CJCA Olt.

e) Sprijinirea angajaților oentru îndeplinirea atribuțiilor și atingerea obiectivelor;

f) Informarea anagajaților privind rezultatele monitorizării proceselor;

g) Încurajarea feedback-ului de la toate nivelurile organizației
- Rapoarte de activitate;
- Solicitări pentru aprovizionare, dotări necesare;
- Rezultatele testărilor situațiilor de urgență;
- Date și informații pentru rapoarte către autotități.


CENTRUL JUDEȚEAN DE CULTURĂ ȘI ARTĂ OLT
COMUNICAREA INTERNĂ
COMUNICAREA EXTERNĂ
Tipurile de comunicare internă sunt următoarele:
a) Comunicarea operațională;
b) Comunicarea interpersonală;
c) Comunicarea descendentă;
d) Comunicarea ascendentă;
e) Comunicarea pe orizontală;
După suport, tipurile de comunicare sunt:
a)Comunicarea verbală directă;
b)Comunicarea verbală indirectă;
c)Comunicarea scrisă
Se referă la asigurarea transparenței decizionale, la liberul acces la informații publice
Comunicarea externă scrisă (adrese,scrisori,faxuri)
Comunicarea electronică (e-mail)
Comunicarea cu mass media

C.J.C.A. OLT