




REGULAMENT

PRIVIND COMUNICAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ,
GESTIONAREA INFORMAȚIEI ÎN CADRUL UCCM

	Elaborat	Coordonat	Aprobat
Funcția	Musteață Simion Coordonator SMC	Dandara Liliana Prorector	De către Senatul UCCM din 28.06.2018, Process verbal nr. 1 Savga Larisa Rector UCCM
Data	22.06.2018	26.06.2018	28.06.2018
Semnătura			



	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Ediția: 1
		Revizia: 0
	REGULAMENT PRIVIND COMUNICAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ , GESTIONAREA INFORMAȚIEI ÎN CADRUL UCCM	Data: 28 iunie 2018
		Pagina 2 / 8

I. SCOPUL

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

II. DOMENIUL DE APLICARE

Prezentul Regulament se aplică în cadrul Universității Cooperatist-Comerciale din Moldova (în continuare Universitatea) în cadrul tuturor facultăților și departamentelor care oferă servicii educaționale prin programe de studii și celorlalte structuri organizatorice din cadrul Universității.

III. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- Carta UCCM;
- Codul de Etică al UCCM;
- Legea cu privire la protecția datelor cu caracter personal;
- Legea privind transparența în procesul decizional;
- Legea privind accesul la informație.

IV. DEFINIȚII, TERMENI ȘI ABREVIERI

În prezentul Regulament procedură sunt utilizate următoarele definiții și abrevieri:

Comunicare – proces de transmitere a informațiilor de către un emițător prin intermediul unui canal, cu scopul de a produce asupra receptorului anumite efecte.

Proces de comunicare internă – ansamblu de activități specifice domeniului comunicării realizate între conducerea Universității și facultăți/departamente/ alte structuri universitare, între facultăți/departamente/alte structuri, în cadrul facultății/departamentului și între cadrele didactice/studenți și personalul administrativ/auxiliar.

Proces de comunicare externă – include totalitatea mesajelor pe care Universitatea le transmite în afară, precum și cele recepționate din exterior. Comunicarea externă, de asemenea, determină, menține și promovează imaginea instituției.

Mijloc de comunicare – suport tehnic ce sprijină procesul de comunicare. Mijloacele de comunicare pot fi: scrise pe suport de hârtie și pe suport magnetic; verbal – transmise prin comunicare directă, ședințe, prelegeri, respectiv prin telefon, fax, mijloace audio-video.

Structuri ale Universității – structuri organizatorice conform Cartei și Hotărârilor Senatului universității/Biroului Senatului, respectiv: facultăți, departamente, centre de cercetare, departamente, consilii, comisii.


Manageri – persoane cu responsabilități de management din cadrul Universității (planificare, organizare, coordonare, control, imagine), respectiv: decan, șef de departament/centru de cercetare, centru de consultanță, șef Secție, Serviciu, președinte de consiliu/comisie, eferent/metodist-secretar universitate/facultate.

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



Prezentul regulament este proprietatea Universității Cooperatist - Comerciale din Moldova
Este interzisă multiplicarea și difuzarea acestuia fără acordul conducerii Universității



	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Ediția: 1
		Revizia: 0
	REGULAMENT PRIVIND COMUNICAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ , GESTIONAREA INFORMAȚIEI ÎN CADRUL UCCM	Data: 28 iunie 2018
		Pagina 3 / 8

V. ABREVIERI

Senatul Universității Cooperatist-Comerciale din Moldova – Senat UCCM
 Consiliul de Dezvoltare Strategică Instituțională - CDSI
 Consiliul de Administrație – CA
 Consiliul Calității - CC
 Centrul Tehnologi Informaționale și a Comunicații – CTIC
 Centrul de Asigurare a Calității - CAC
 Secția Studii – SS
 Secția Economico-Financiară - SEF
 Serviciul Resurse Umane și Cancelarie – SRUC
 Serviciul Administrativ-Gospodăresc – SAG
 Biblioteca Științifică – BȘ

VI. OBIECTIVE

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

VII. RESPONSABILITĂȚI

Rectorul:

- aprobă resursele necesare realizării unui sistem informațional adecvat pentru prelucrarea și transmiterea informațiilor interne și de interes public;
- analizează eficiența sistemului de comunicare și urmărește implementarea măsurilor necesare de îmbunătățire a accesului la informațiile de interes public;
- promovează relațiile Universității cu partenerii săi;
- coordonează acțiunile de promovare a imaginii Universității.

Secretariatul:

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


Prorectorii:

- răspund de gestionarea corectă a documentelor și difuzarea lor în cadrul Universității;
- asigură comunicarea eficientă cu alte universități, cu organisme naționale și internaționale;



Prezentul regulament este proprietatea Universității Cooperatist - Comerciale din Moldova
 Este interzisă multiplicarea și difuzarea acestuia fără acordul conducerii Universității



	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Ediția: 1
		Revizia: 0
	REGULAMENT PRIVIND COMUNICAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ , GESTIONAREA INFORMAȚIEI ÎN CADRUL UCCM	Data: 28 iunie 2018
		Pagina 4 / 8

- c) răspund de actualizarea informațiilor privind legile și alte acte normative aplicabile Universității și de difuzarea acestora structurilor vizate/interesate;
- d) asigură corespunderea documentelor elaborate cu legislația în vigoare.

Coordonatorul Sistemului de Management al Calității :

- a) asigură accesul membrilor comunității academice și altor părți interesate la documentele și înregistrările privind procesele de asigurare și evaluare a calității din cadrul Universității;
- b) asigură transmiterea în cadrul Universității a informațiilor privind cerințele ANACEC, standardelor și ghidurilor de calitate în învățământul superior;
- c) coordonează difuzarea evenimentelor relevante la rubrica evenimente de pe site-ul Universității.

Centrul Tehnologiei Informaționale și Comunicații:

- a) realizează dezvoltarea și buna funcționare a sistemului informatic al Universității și de comunicare prin Internet și Intranet;
- b) răspunde de gestionarea sit-ului Universității (www.uccm.md) și de diseminarea informațiilor pe acest site, precum și de gestionarea platformelor electronice de instruire;
- c) participă la elaborarea newsletter-ului Universității și postarea acestuia pe site-ul oficial al instituției – www.uccm.md.

Decanii și șefii de departamente, structuri funcționale:

- a) răspund de actualizarea documentelor elaborate la nivel de facultate/departament/structură și de difuzarea acestora structurilor/persoanelor vizate/interesate;
- b) răspund de asigurarea accesului la informațiile publice specifice facultății/departamentului/structuri;
- c) gestionează platformele electronice de instruire.

Studentii:

- a) contribuie la menținerea și promovarea imaginii Universității prin activitățile desfășurate;
- b) propun noi metode de îmbunătățire a procesului de comunicare dintre administrația Universității și studenți și participă activ la menținerea unui dialog coerent și eficient;
- c) verifică în mod regulat canalele primare de comunicare și răspund în termenele stabilite la mesajele adresate lor;
- d) informează decanul facultății dacă mesajele sau informațiile solicitate/necesare cursului academic nu au fost expediate în termenele stabilite;
- e) informează decanul facultății despre orice schimbare în datele lor personale.

Alți comunicatori:

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

VIII. COMUNICAREA INTERNĂ


Componenta de comunicare internă include următoarele canale:

- 1) **față în față:** focus grupuri, ședințe, seminare, mese rotunde, evenimente etc;
- 2) **electronice:** Internet, fax, telefon, video-conferințe, ecrane TV, site-ul www.uccm.md, rețele de socializare, platforma „Moodle”, serviciul SMS, conturi de e-mail personalizate de tip instituțional etc.;
- 3) **scrise:** materiale tipărite, afișajul, ordine, demersuri, dispoziții, instrucțiuni, etc.



Prezentul regulament este proprietatea Universității Cooperatist - Comerciale din Moldova
Este interzisă multiplicarea și difuzarea acestuia fără acordul conducerii Universității



	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Ediția: 1
		Revizia: 0
	REGULAMENT PRIVIND COMUNICAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ , GESTIONAREA INFORMAȚIEI ÎN CADRUL UCCM	Data: 28 iunie 2018
		Pagina 5 / 8

Comunicarea internă presupune:

- soluționarea problemelor, coordonarea activităților, implementarea planurilor de acțiuni;
- dezvoltarea sistemului de control managerial;
- dezvoltarea sistemului de management al calității;
- furnizarea de către management (de sus în jos) a informațiilor necesare angajaților pentru buna desfășurare a activităților;
- stabilirea/realizarea acțiunilor cu scopul de a motiva, încuraja și îmbunătăți performanțele privind controlul managerial;
- susținerea angajaților în vederea îndeplinirii responsabilităților și atingerea obiectivelor privind controlul managerial;
- încurajarea feedback-ului în cadrul structurilor Universității.

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

IX. COMUNICAREA EXTERNĂ

Veriga principală ce asigură legătura Universității cu mediul extern este Rectorul și persoanele desemnate în acest sens.

Componenta de comunicare externă include următoarele canale:

- scrise:** materiale promoționale, publicații, rapoarte, procese-verbale, hotărâri, comunicate de presă;
- electronice:** site-ul www.uccm.md, conturi de e-mail personalizate de tip instituțional, rețele de socializare;
- audio-vizuale:** materiale video, radio/TV;
- personale:** conferințe, întruniri, prezentări, lucrări consacrate, evenimente, discursuri, interviuri, briefinguri.


Comunicarea externă presupune:

- informarea publicului larg despre activitățile, inițiativele și rezultatele academice ale Universității;
- stabilirea relațiilor de parteneriat și de colaborare cu autoritățile publice, cu diverse instituții de învățământ, ambasade, instituții media, organizații neguvernamentale, companii private, alte instituții naționale și internaționale prin canalele/mijloacele de comunicare formală stabilite de Universitate;
- organizarea evenimentelor, conferințelor, altor activități în scopul mediatizării Universității;
- elaborarea și implementarea acțiunilor și strategiilor de promovare a ofertelor educaționale, orientate spre candidații în studenți, absolvenții UCCM;
- stabilirea și încurajarea dialogului efectiv și deschis dintre publicul larg și UCCM.

X. MESAJUL COMUNICĂRII INTERNE/EXTERNE

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

- mesajul va include termenii/noțiunile de specialitate adecvate;
- frazele vor fi construite corect din punct de vedere stilistic și gramatical, iar ideea exprimată va fi expusă laconic, coerent, pe înțelesul fiecăruia;
- mesajele vor fi succinte și relevante, actualizate și utilizate consecvent în comunicare;
- se va evita utilizarea regionalismelor, a cuvintelor și expresiilor nefuncționale sau cu sens ambiguu;
- mesajul va fi util publicului și nu va necesita completarea cu alte informații adiționale;

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Ediția: 1
		Revizia: 0
	REGULAMENT PRIVIND COMUNICAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ , GESTIONAREA INFORMAȚIEI ÎN CADRUL UCCM	Data: 28 iunie 2018
		Pagina 6 / 8

f) înainte de a fi transmise, emise, publicate, mesajele vor fi avizate de prorectorii/decanii/șefii de direcție/șefii de structuri, ulterior de conducerea instituției, în scopul exprimării întocmai a poziției oficiale a Universității.

XI. CANALE DE COMUNICARE

Canale primare:

Față în față

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

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

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

E-mail

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

Toți studenții, cadrele didactice, personalul auxiliar dispun de cont corporativ, cu extensia @subdiviziune_universitară uccm.md.

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

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

Site

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

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

Canale secundare

Serviciul SMS


Informarea promptă a salariaților/studenților prin intermediul mesajelor scurte despre activitățile desfășurate în cadrul UCCM.

Universitatea Cooperatist Comercială din Moldova în procesul elaborării, sistematizării și expedierii mesajelor scurte informative (SMS) pe telefonul mobil prelucrează datele cu caracter personal ale personalului și studenților (nume, prenume, numărul de telefon mobil, adresa de e-mail, formare profesională, studii), care fac parte din categoria obișnuită a datelor cu caracter personal și care au fost oferite de către personal/student în scopul utilizării serviciului notificări prin SMS de către UCCM. Persoanele au fost informate despre drepturile prevăzute de art. 12-18 ale Legii RM nr.133 din 08.07.2011 „Privind protecția datelor cu caracter personal” (dreptul de acces, de intervenție, de opoziție,



Prezentul regulament este proprietatea Universității Cooperatist - Comerciale din Moldova
Este interzisă multiplicarea și difuzarea acestuia fără acordul conducerii Universității



	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Ediția: 1
		Revizia: 0
	REGULAMENT PRIVIND COMUNICAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ , GESTIONAREA INFORMAȚIEI ÎN CADRUL UCCM	Data: 28 iunie 2018
		Pagina 7 / 8

de a adresa în instanța de judecată, în contextul prelucrării efectuate asupra datelor cu caracter personal ce îi vizează).

Afișajul

Universitatea Cooperatist-Comercială din Moldova asigură libertatea de expresie, a informației în spațiile universitare, în condițiile în care mesajele transmise respectă următoarele principii:

- fac referire la activitățile didactice, de cercetare, administrative, ale studenților;
- au numele/antetul emitentului și sunt semnate și datate de către acesta;
- nu afectează nici o activitate de învățământ, cercetare, administrativă și nu afectează/tulbură liniștea publică;
- nu instigă la încălcarea legislației în vigoare, precum și a regulamentelor adoptate de către instituție;
- nu conțin, sub nici o formă, referiri discriminatorii privind: persoanele cu dezabilități, minoritățile (etnice, religioase, rasiale, sexuale etc.) și nu invită la activități cu astfel de conținut;
- nu conține enunțuri obscene și nu provoacă reacții de violență sau atitudini negative: rasiale, politice, religioase, etnice, sexuale etc.;
- nu instigă la consumul de droguri, alcool, țigări.

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

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

Afișajul în Universitatea Cooperatist-Comercială din Moldova se poate face numai în spațiile special amenajate din cadrul facultăților/altor subdiviziuni universitare.

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

Ecranele TV

În blocurile de studii universitare ecranele TV sunt utilizate în scopul de a comunica studenților/profesorilor cele mai importante noutăți, evenimente, precum și alte activități desfășurate în cadrul Universității. **Materiale printate**

În procesul de comunicare internă și externă sunt utilizate pe larg materiale printate, cum ar fi: rapoarte, broșuri, manuale, reviste de specialitate, panouri informative, note informative, scrisori, sondaje, chestionare etc., ce respectă cerințele stipulate în documentele normative universitare.

Rețelele de socializare

Universitatea deține/menține conturi oficiale în următoarele rețele: Facebook, Twitter, Youtube.

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

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

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


XII. GESTIONAREA INFORMAȚIEI

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



Prezentul regulament este proprietatea Universității Cooperatist - Comerciale din Moldova
Este interzisă multiplicarea și difuzarea acestuia fără acordul conducerii Universității



	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Ediția: 1
		Revizia: 0
	REGULAMENT PRIVIND COMUNICAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ , GESTIONAREA INFORMAȚIEI ÎN CADRUL UCCM	Data: 28 iunie 2018
		Pagina 8 / 8

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

Furnizarea informațiilor care lezează drepturile personale este strict interzisă. Informațiile cu caracter personal pot fi făcute publice numai cu acordul și/sau la cererea persoanei vizate. Furnizarea obligatorie a datelor către forurile oficiale este o excepție și se efectuează cu permisiunea rectorului Universității.

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

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

XIII. DISPOZIȚII FINALE

Regulamentul instituțional de comunicare internă și externă al Universității Cooperatist- Comerciale din Moldova a fost aprobat în ședința Senatului din 26 iunie 2018.

Regulamentul intră în vigoare începând cu data aprobării.