

APROBAT  
prin hotărârea Consiliului de  
Administrație al Institutului de  
Științe Penale și Criminologie  
Aplicată, proces-verbal nr.  
din "16" / 2016

dr., prof. univ. Valeriu Bujor

## REGULAMENT DE COMUNICARE INTERNĂ ȘI DE GESTIONARE A INFORMAȚIEI LA INSTITUTUL DE CRIMINOLOGIE

### I. SCOPUL

1.1. Conturează responsabilitățile întregului personal în menținerea unor bune practici de comunicare internă, metodelor principale și canalelor de comunicare disponibile personalului, precum și modului în care și când acestea pot fi utilizate pentru a fi eficiente.

### II. DOMENIUL DE APLICARE

2.1. Prezentul regulament se aplică în cadrul IPÎ „Institutul de Științe Penale și Criminologie Aplicată” (în continuare Institutul de Criminologie) în cadrul tuturor facultăților și departamentelor care oferă servicii educaționale prin programe de studii precum și celorlalte structuri organizatorice din cadrul instituției.

### III. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- a) Legea cu privire la protecția datelor cu caracter personal;
- b) Legea privind transparența în procesul decizional;
- c) Legea privind accesul la informație;
- d) Carta Institutului de Criminologie;
- e) Politică de securitate privind protecția datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale gestionate de IPÎ „Institutul de Științe Penale și Criminologie Aplicată”.

### IV. DEFINIȚII, TERMENI ȘI ABREVIERI

4.1. În prezenta procedură sunt utilizate următoarele definiții:

*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



interne realizate între conducerea Institutului de Criminologie și facultăți/ departamente/ alte structuri instituționale, între facultăți/ departamente/ alte structuri, în cadrul facultății/ departamentului și între cadrele didactice/ studenți și personalul administrativ/ auxiliar.

*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 instituționale* – structuri organizatorice conform Cartei Institutului de Criminologie, respectiv: facultăți, departamente, centre de cercetare, servicii, consilii, comisii.

*Manageri* – persoane cu responsabilități de management din cadrul Institutului de Criminologie (planificare, organizare, coordonare, control, imagine), respectiv: decan, șef de departament/ centru de cercetare, șef serviciu, președinte de consiliu/ comisie, etc.

## V. OBIECTIVE

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

## VI. RESPONSABILITĂȚI

- 6.1. *Rectorul:*
  - a) aprobă resursele necesare realizării unui sistem informațional adecvat pentru prelucrarea și transmiterea informațiilor interne;
  - b) analizează eficiența sistemului de comunicare și urmărește implementarea măsurilor necesare de îmbunătățire a accesului la informațiile interne.
- 6.2. *Prorectorii:*
  - a) răspund de gestionarea corectă a documentelor și difuzarea lor în cadrul Institutului de Criminologie;
  - c) asigură corespunderea documentelor cu legislația în vigoare.
- 6.3. *Serviciul de resurse umane, asistență juridică și secretariat:*
  - a) asigură comunicarea hotărârilor înaintate prin semnarea documentelor oficiale către toate departamentele, inclusiv către membrii comunității academice;
  - b) răspunde de gestionarea corectă – elaborarea/ actualizarea și difuzarea documentelor specific domeniului pe care îl coordonează;
  - c) răspunde de actualizarea informațiilor privind legile și alte acte normative aplicabile Institutului de Criminologie și informarea structurilor vizate/ interesate.



#### 6.4. Șefii de departamente și servicii:

- a) răspund de actualizarea documentelor elaborate la nivel de facultate/ departament și de difuzarea acestora structurilor/ persoanelor vizate/ interesate ;
- b) răspund de asigurarea accesului la informațiile specifice facultății/ departamentului.

#### 6.5. Departamentul de management studii și asigurare a calității:

- a) asigură accesul membrilor comunității academice la documentele și înregistrările privind procesele de asigurare și evaluare a calității din cadrul Institutului de Criminologie;
- b) asigură transmiterea în cadrul Institutului de Criminologie a informațiilor privind cerințele ANACEC, standardelor și ghidurilor de calitate în învățământul superior.

#### 6.6. Studenții:

- a) propun noi metode de îmbunătățire a procesului de comunicare dintre administrația Institutului de Criminologie și studenți și participă activ la menținerea unui dialog coerent și eficient;
- b) verifică în mod regulat canalele primare de comunicare și răspund în termenele stabilite la mesajele adresate lor;
- c) informează șeful Departamentului de management studii și asigurare a calității dacă mesajele sau informațiile solicitate/ necesare cursului academic nu au fost expediate în termenele stabilite;
- d) informează șeful Departamentului de management studii și asigurare a calității despre orice schimbare în datele lor personale.

#### 6.7. Alți comunicatori:

- a) respectă principiile și mijloacele de comunicare potrivit misiunii și destinației;
- b) semnalează managerului sau persoanelor abilitate orice deficiență de comunicare internă 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.

## VII. COMUNICAREA INTERNĂ

### 7.1. Componenta de comunicare internă include următoarele canale:

- a) *față în față*: focus grupuri, ședințe, seminare, mese rotunde, evenimente etc.;
- b) *electronice*: internet, fax, telefon, video-conferințe, TV, site-ul, rețele de socializare, platforma Moodle, serviciul SMS, conturi de e-mail personalizate de tip instituțional etc.;
- c) *scrise*: materiale tipărite, afișajul, ordine, demersuri, dispoziții, instrucțiuni.

### 7.2. Comunicarea internă presupune:

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



g) încurajarea feedback-ului în cadrul structurilor Institutului de Criminologie.

7.3. 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.

## VIII. MESAJUL COMUNICĂRII INTERNE

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

- a) mesajul va include termenii/ noțiunile de specialitate adecvate;
- b) frazele vor fi construite corect din punct de vedere stilistic și gramatical, iar ideea exprimată va fi expusă coerent, pe înțelesul fiecăruia;
- c) mesajele vor fi succinte și relevante, actualizate și utilizate consecvent în comunicare;
- d) se va evita utilizarea regionalismelor, frazeologismelor, a cuvintelor și expresiilor nefuncționale, idiomatice sau cu sens ambiguu;
- e) mesajele vor fi prezentate din perspectiva receptorului, și nu a emițătorului;
- f) mesajul va fi util publicului și nu va necesita completarea cu alte informații adiționale;
- g) înainte de a fi transmise, emise, publicate, mesajele vor fi avizate de prorectorii/ șefii de departament/ șefii de serviciu, ulterior de conducerea instituției, în scopul exprimării întocmai a poziției oficiale a Institutului de Criminologie.

## IX. CANALE DE COMUNICARE

### 9.1. *Canale primare: Fată în față*

9.1.1. În cadrul ședințelor se scriu procese-verbale. Sarcinile și informațiile sunt transmise de conducere atât prin intermediul Serviciului de resurse umane, asistență juridică și secretariat, cât și direct șefilor de subdiviziuni, ulterior executorilor.

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

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

### 9.2. *E-mail*

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

9.2.2. Toți studenții, cadrele didactice, personalul auxiliar dispun de cont corporativ.

9.2.3. Corespondența prin e-mail dintre studenți/ cadre didactice/ personal auxiliar este un document legal, care se realizează din numele Institutului de Criminologie, respectând normele etice de comunicare.

### 9.3. *Site*

9.3.1. Site-ul Institutului de Criminologie [www.criminology.md](http://www.criminology.md) a fost creat în vederea asigurării accesului liber la informația publicată de Institutul de Criminologie. Site-ul poate fi accesat de orice utilizator web și pune la dispoziția acestuia informații despre structura, activitatea, noutățile Institutului de Criminologie.



9.3.2. Utilizatorii interni pot prelua, citi sau imprima orice informație de pe site-ul [www.criminology.md](http://www.criminology.md), cu respectarea drepturilor de autor sau a adnotărilor despre drepturile de proprietate, conținute în informațiile preluate de pe portal.

#### 9.4. *Canale secundare serviciul SMS*

9.4.1. Informarea promptă a salariaților/ studenților prin intermediul mesajelor scurte despre activitățile desfășurate în cadrul Institutului de Criminologie.

9.4.2. Institutul de Criminologie 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 instituție.

9.4.3. Persoanele au fost informate despre drepturile prevăzute de art. 12-18 ale Legii RM nr.133 din 08.07.2011 „Privind protecția datelor cu caracter personal” (dreptul de acces, de intervenție, de opoziție, de a adresa în instanța de judecată, în contextul prelucrării efectuate asupra datelor cu caracter personal ce îi vizează).

#### 9.5. *Afișajul*

9.5.1. Institutul de Criminologie asigură libertatea de expresie, a informației în spațiile instituției, în condițiile în care mesajele transmise respectă următoarele principii:

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

9.5.2. Spațiul Institutului de Criminologie reprezintă ansamblul edificiilor și al terenurilor pus la dispoziția comunității academice pentru:

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

9.5.3. Afișajul în Institutul de Criminologie se poate face numai în spațiile special amenajate din cadrul facultăților/ altor subdiviziuni universitare.

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

#### 9.6. *Materiale printate*

9.6.1. În procesul de comunicare internă sunt utilizate pe larg materiale printate, cum ar fi: rapoarte, panouri informative, note informative, scrisori, sondaje, chestionare etc.

#### 9.7. *Rețelele de socializare*

9.7.1. Institutul de Criminologie deține/ menține conturi oficiale în următoarele rețele: Facebook, Twitter, LinkedIn, Youtube, Instagram, Google+.

9.7.2. Conturile create respectă elementele de identitate vizuală și sunt gestionate exclusiv de



către persoana desemnată.

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

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

## **X. GESTIONAREA INFORMAȚIEI**

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

10.2. 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.

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

## **XI. DISPOZIȚII FINALE**

11.1. Regulamentul intră în vigoare începând cu data aprobării.

9.3.3. Informațiile cuprinse în această pagină este clasificată ca informații profesionale, științifice, confidențiale în scopul, marea-născută și pozițiilor lor.

9.3.4. Conținutul în cadrul actelor de investigație este clasificat ca informații științifice, profesionale și științifice.

## X. GESTIONAREA INFORMAȚIILOR

10.1. În scopul asigurării unei comunicări eficiente, vor fi desemnate persoanele responsabile de gestionarea informațiilor în numele instituției.

10.2. Persoanele instituției care fac parte dintr-o persoană este strict interzisă, informațiile care aparțin personalului sau în interes public sunt acordate și sunt în interes personal și nu în interes profesional.

10.3. Arhivarea și gestionarea informațiilor sau documentelor confidențiale, științifice, profesionale și științifice sunt obligate să respecte condițiile de confidențialitate în vigoare la momentul încheierii și în toate interesele instituției sau ale persoanei vizate.

## XI. DISPOZIȚII FINALE

... în vigoare începând cu data semnării.

