

Standardul 12 - Informarea și comunicarea

12.1. Descrierea standardului

În cadrul **GOSPODARIRE SI SERVICII PUBLICE CIOCARLIA SRL** trebuie stabilite tipurile de informații, conținutul, calitatea, frecvența, sursele, destinatarii acestora și se dezvoltă un sistem eficient de comunicare internă și externă, astfel încât conducerea și salariații să își poată îndeplini în mod eficace și eficient sarcinile, iar informațiile să ajungă complete și la timp la utilizatori.

12.2. Cerințe generale

12.2.1. Calitatea informațiilor și comunicarea eficientă sprijină conducerea și salariații entității în îndeplinirea sarcinilor, responsabilităților și în atingerea obiectivelor, inclusiv a scopului privind controlul intern managerial.

12.2.2. Informația trebuie să fie corectă, credibilă, clară, completă, oportună, utilă, ușor de înțeles și receptat.

12.2.3. Informația trebuie să beneficieze de o circulație rapidă, în toate sensurile, inclusiv în și din exterior, să necesite cheltuieli reduse, prin evitarea paralelismelor, adică a circulației simultane a acelorași informații pe canale diferite sau de mai multe ori pe același canal.

12.2.4. Conducerea societății stabilește fluxuri și canale de comunicare care să asigure transmiterea eficace a datelor, informațiilor și deciziilor necesare desfășurării proceselor entității.

12.2.5. Sistemul de comunicare trebuie să fie flexibil și rapid, atât în interiorul entității publice, cât și între aceasta și mediul extern, și să servească scopurilor utilizatorilor.

12.2.6. Comunicarea cu părțile externe trebuie să se realizeze prin canale de comunicare stabilite și aprobate, cu respectarea limitelor de responsabilitate și a delegărilor de autoritate, stabilite de conducător.

12.2.7. Conducerea entității publice reevaluează sistematic și periodic cerințele de informații și stabilește natura, dimensiunea și sursele de informații și date care corespund satisfacerii nevoilor de informare a entității.

12.2.8. Sistemele IT sprijină managementul adecvat al datelor, inclusiv administrarea bazelor de date și asigurarea calității datelor. Sistemele de management al datelor și procedurile de operare sunt în conformitate cu politica IT a entității, măsurile obligatorii de securitate și regulile privind protecția datelor personale.

INFORMAREA

Cerințe generale:

➤ *Informația este indispensabilă unui management sănătos, unei monitorizări eficace, identificării situațiilor de risc în faze anterioare ale manifestării acestora;*

➤ *Informația trebuie să fie corectă, credibilă, clară, completă, oportună, utilă, ușor de înțeles și receptat;*

➤ *Managerul și salariații trebuie să primească și să transmită informațiile necesare pentru îndeplinirea sarcinilor;*

➤ *Informația trebuie să beneficieze de o circulație rapidă, în toate sensurile, inclusiv în și din exterior¹*

Aspectele vizate sunt: „Sistemul informațional al entității.”

Riscul este redus atunci când persoanele care iau decizii dispun de informații pertinente, care oferă o imagine de ansamblu a problemei.

Persoanele care decid trebuie să primească informații provenind din diverse surse din interiorul și din exteriorul organizației, pentru a fi în măsură să identifice semnele care indică o situație riscantă sau periculoasă, încă de la primele manifestări ale acesteia.

Informarea personalului se realizează prin prelucrarea la zi a actelor normative care reglementează activitățile desfășurate (Codul de procedură fiscală, Codul fiscal).

¹ http://www.cjc.ro/dyn_doc/SCIM/generale/Man... + 13 resurse! / ORDIN nr. 600 din 20 aprilie 2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice

COMUNICAREA

Cerințe generale:

- *Managerul asigură funcționarea unui sistem eficient de comunicare;*
- *Prin componentele sale, sistemul de comunicare servește scopurilor utilizatorilor;*
- *Sistemul de comunicare trebuie să fie flexibil și rapid, atât în interiorul entității, cât și între aceasta și mediul extern;*
- *Procesul de comunicare trebuie să fie adaptat la capacitatea utilizatorilor, în ceea ce privește prelucrarea informațiilor și achitarea de responsabilități în materie de comunicare²*

Canalele de informare utilizate de structura auditată constau în:

- postarea informațiilor de interes public (comunicarea externă) pe pagina de internet a entității publice;
- postarea informațiilor pentru interesul salariaților (comunicarea internă) pe pagina de intranet a entității publice;
- transmiterea informațiilor prin poșta electronică;
- transmiterea informațiilor prin posta specială;
- transmiterea informațiilor prin poștă în cazul răspunsurilor la petiții.

Principiile aplicate de structură care stau la baza comunicării sunt:

- informarea corectă și completă a cetățenilor cu privire la activitatea proprie,
- facilitarea accesului cetățenilor la informațiile de interes public,
- asigurarea transparenței în luarea deciziilor,
- comunicarea eficientă cu instituțiile publice și organizațiile neguvernamentale pentru atingerea unor scopuri comune.

Comunicarea internă se realizează prin Decizii – în cazurile când sunt aduse la cunoștință măsuri cu caracter normativ de către manager sau când sunt solicitări de realizare a unor activități interne de către mai multe persoane.

Pe baza principiului de asigurare a confidențialității datelor și informațiilor angajaților comunică cu părțile externe prin canale de comunicare stabilite/aprobate a limitelor de responsabilitate și a delegărilor de autoritate stabilite de management, în mod strict pentru problematica specifică sferei de activitate.

În cadrul organizației, deschiderea în comunicare duce la încredere și depinde în același timp de aceasta. Un grad ridicat de încredere le permite oamenilor să se asigure de faptul că orice element important este cunoscut de mai mult de o persoană.

Împartășirea acestei informații întărește controlul, reducând dependența cu privire la prezența continuă, opinia și capacitățile unei singure persoane.

Comunicarea bidirecțională permite asigurarea că procesele de comunicare sunt flexibile și rapide atât în interiorul organizației, cât și între organizație și intervenții externe, care joacă un rol important în activitățile sale.

Obținerea punctului de vedere al celor ce sunt direct afectați de o decizie este adeseori importantă pentru succesul implementării acesteia.

În contextul reglementat de prezentul standard, din chestionarul de autoevaluare și din documentele prezentate de structura auditată s-a reținut faptul că primirea și transmiterea informațiilor se realizează prin intermediul e-mail, fax, adrese de luare la cunoștință.

12.3. Referințe principale:

- Legea nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică, republicată;
- Legea contabilității nr. 82/1991, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, cu modificările și completările ulterioare;
- legile bugetare anuale;
- Hotărârea Guvernului nr. 26/2003 privind transparența relațiilor financiare dintre autoritățile publice și întreprinderile publice, precum și transparența financiară în cadrul anumitor întreprinderi;
- Hotărârea Guvernului nr. 123/2002 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările

² ORDIN nr. 600 din 20 aprilie 2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice

ulterioare;

- Hotărârea Guvernului nr. 1.085/2003 pentru aplicarea unor prevederi ale Legii nr. 161/2003 privind unele măsuri pentru asigurarea transparenței în exercitarea demnităților publice, a funcțiilor publice și în mediul de afaceri, prevenirea și sancționarea corupției, referitoare la implementarea Sistemului Electronic Național, cu modificările și completările ulterioare;
- ordine/decizii ale conducătorului entității publice;
- adresa de internet a entității publice tutelare.

**ADMINISTRATOR
CONSTANTIN DANIEL FLORIAN**

04.2024