

Nr. înreg. 6061 / 4.12.2025

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

STABILIREA MODALITĂȚILOR DE INFORMARE ȘI COMUNICARE INTERNĂ ȘI EXTERNĂ

P.O. SCR 13

Ediția: II-a, 28.11.2025, Revizia 0

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii documentate

Nr. Crt	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
1	2	3	4	5	6
1.1	Elaborat	Nechita Irina Vasilica	Secretar	24.11.2025	
1.2	Verificat	Zănoagă Loredana	Presedinte comisie SCIM	26.11.2025	
1.3	Aprobat	Chitic Mihaela	Director	28.11.2025	

2. Situaţia ediţiilor şi a reviziilor în cadrul ediţiilor procedurii

Nr. Crt	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
1	2	3	4	5
2.1	Ediția I-a			25.02.2022
2.2	Revizia 0			
2.3	Revizia 1			21.10.2022
2.4	Revizia 2			20.10.2023
2.5	Revizia 3			04.10.2024
2.6	Ediția II-a			28.11.2025

3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediţia sau, după caz, revizia din cadrul ediţiei procedurii

Nr. Crt	Scopul difuzării	Ex. nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
1	2	3	4	5	6	7	8
3.1	Informare / Aplicare		Secretariat	Secretar	Nechita Irina Vasilica	28.11.2025	
3.2	Verificare		SCIM	Presedinte comisie SCIM	Zănoagă Loredana	28.11.2025	
3.3	Aprobare		Didactic	Director	Chitic Mihaela	28.11.2025	
3.4	Arhivare		Secretariat	Secretar	Nechita Irina Vasilica		

4. Scopul procedurii

4.1. Stabilește modul de realizare a activității, compartimentele și persoanele implicate

Scopul prezentei proceduri este de a stabili metodele şi responsabilităţile pentru comunicarea între diferite niveluri şi funcţii şi comunicarea externă cu comunitatea locală şi alte părţi interesate, în vederea transmiterii datelor şi informaţiilor esenţiale pentru funcţionarea activității unității de învățământ.

4.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității

4.3. Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului

4.4. Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe director, în luarea deciziei

4.5. Alte scopuri

5. Domeniul de aplicare

5.1. Precizarea (definirea) activității la care se referă procedura operațională:
Această procedură se aplică personalului didactic, didactic auxiliar, administrativ, cât și elevilor, familiilor acestora, instituții partenere sau ierarhic superioare și altor instituții/grupuri semnificative de interes și se referă la comunicarea internă și externă.

5.2. Delimitarea explicită a activității procedurate în cadrul portofoliului de activități desfășurate de unitate:
Activitatea este relevantă ca importanță, fiind procedurată distinct în cadrul unității.

5.3. Listarea principalelor activități de care depinde și/sau care depind de activitatea procedurată:
De activitatea procedurată depind toate celelalte activități din cadrul unității, datorită rolului pe care această activitate îl are în cadrul derulării corecte și la timp a tuturor proceselor.

5.4. Listarea compartimentelor furnizoare de date și/sau beneficiare de rezultate ale activității procedurate:

5.4.1. Compartimente furnizoare de date:
Toate compartimentele.

5.4.2. Compartimente furnizoare de rezultate:
Toate compartimentele.

5.4.3. Compartimente implicate în procesul activității:
Secretariat.

6. Documente de referință

6.1. Reglementări internaționale:

- Regulamentul nr. 679/2016 privind protecţia persoanelor fizice în ceea ce priveşte prelucrarea datelor cu caracter personal şi privind libera circulaţie a acestor date şi de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecţia datelor).

6.2. Legislație primară:

- Legea nr. 182/2002 privind protecţia informaţiilor clasificate, cu modificările şi completările ulterioare;
- Ordinul nr. 5726/2024 privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare şi funcţionare a unităţilor de învăţământ preuniversitar, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea învăţământului preuniversitar nr. 198/2023, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 53/2003 privind Codul muncii, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informaţiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare.

6.3. Legislație secundară:

- Ordin nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităţilor publice Publicat in Monitorul Oficial, Partea I nr. 387 din 07.05.2018;
- Instrucţiunea nr. 1/2018 din 16 mai 2018 privind aplicarea unitară la nivelul unităţilor de învăţământ preuniversitar a Standardului 9 - Proceduri prevăzut în Codul controlului intern managerial al entităţilor publice, aprobat prin Ordinul secretarului general al Guvernului nr. 600/2018.

6.4. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale unității:

- Regulamentul de organizare şi funcţionare al unității;
- Regulamentul de ordine interioară al unității;
- Decizii ale Conducătorului unității;
- Circuitul documentelor;
- Alte acte normative.

7. Definiții și abrevieri

7.1. Definiții ale termenilor:

Nr. Crt	Termenul	Definiția și / sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1	2	3
7.1.1	Procedură documentată	Modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport de hârtie sau în format electronic; procedurile documentate pot fi proceduri de sistem și proceduri operaționale;
7.1.2	Procedură de sistem (procedură generală)	Descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul entității publice aplicabil/aplicabilă majorității sau tuturor compartimentelor dintr-o entitate publică;
7.1.3	Procedură operațională (procedură de lucru)	Procedură care descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente dintr-o entitate, fără aplicabilitate la nivelul întregii entități publice;
7.1.4	Document	Act prin care se adevereşte, se constată sau se preconizează un fapt, se conferă un drept, se recunoaşte o obligaţie respectiv text scris sau tipărit inscripţie sau altă mărturie servind la cunoaşterea unui fapt real actual sau din trecut;
7.1.5	Aprobare	Confirmarea scrisă, semnătura şi datarea acesteia, a autorităţii desemnate de a fi de acord cu aplicarea respectivului document în organizaţie;
7.1.6	Verificare	Confirmare prin examinare şi furnizare de dovezi obiective de către autoritatea desemnată (verificator), a faptului că sunt satisfăcute cerinţele specificate, inclusiv cerinţele Comisiei de Monitorizare;
7.1.7	Ediție a unei proceduri operaționale	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată;
7.1.8	Revizia in cadrul unei ediții	Acţiunile de modificare, adăugare, suprimare sau alteia asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediţii a procedurii operaționale, acţiuni care au fost aprobate şi difuzate.

7.2. Abrevieri ale termenilor:

Nr. Crt	Abrevierea	Termenul abreviat
1	2	3
7.2.1	P.S.	Procedură de sistem
7.2.2	P.O.	Procedură operațională
7.2.3	E	Elaborare
7.2.4	V	Verificare
7.2.5	Ap.	Aplicare
7.2.6	Ah.	Arhivare

8. Descrierea procedurii

8.1. Generalități:

Prin modul de derulare stabilit în cadrul unității, se realizează comunicarea internă între compartimenele unității, consultarea personalului şi comunicarea externă cu părinţii şi alte instituţii/grupuri semnificative de interes.

Conducerea unității a reglementat procesul de comunicare, astfel încât să asigure transmiterea eficace a datelor, informaţiilor şi deciziilor necesare desfăşurării proceselor unității. Conducerea unității asigură comunicarea atât în interiorul unității, cât şi cu părţile interesate din exterior şi a stabilit căi şi mijloace adecvate pentru asigurarea unei comunicări eficace. Prin deciziile emise de Director, prin regulamentele unității şi fişele de post, este delegată autoritatea de reprezentare, sunt stabilite responsabilităţile pentru comunicarea internă şi externă cu instituţiile statului şi alte părţi interesate. Pe baza principiului de asigurare a confidenţialităţii datelor şi informaţiilor, angajaţilor unității le este interzis 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.

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.

8.2. Documente utilizate:

8.2.1. Lista și proveniența documentelor:

- Documentele utilizate în elaborarea prezentei proceduri sunt cele enumerate la pct.6.

8.2.2. Conținutul și rolul documentelor:

- Documentele utilizate în elaborarea prezentei proceduri au rolul de a reglementa modalitatea de implementare a activității procedurate;
- Accesul, pentru fiecare Compartiment, la legislaţia aplicabilă, se face prin programul informatic la care au acces salariaţii unității.

8.2.3. Circuitul documentelor:

- Pentru asigurarea condiţiilor necesare cunoaşterii şi aplicării de către salariaţii unității a prevederilor legale care reglementează activitatea procedurată, elaboratorul va difuza procedura conform pct.3.

8.3. Resurse necesare:

8.3.1. Resurse materiale:

- Computer;
- Imprimantă;
- Copiator;
- Consumabile (cerneală/toner);
- Hârtie xerox;
- Dosare.

8.3.2. Resurse umane:

- Conducătorul unității;
- Compartimentele prevăzute în organigrama unității.

8.3.3. Resurse financiare:

- Conform Bugetului aprobat al unității.

8.4. Modul de lucru:

8.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității:
Operațiunile și acțiunile privind activitatea procedurată se vor derula de către toate compartimentele implicate, conform instrucțiunilor din prezenta procedură.

8.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității:

Comunicarea internă
Comunicarea internă se referă la schimbul de mesaje ce se realizează în interiorul unității, atât pe verticală cât şi pe orizontală. Comunicarea este formală atunci când mesajele sunt transmise pe canale prestabilite. Atunci când informaţiile circulă prin canale ce nu înscriu în sfera relaţiilor de subordonare, este vorba de comunicare nonformală. Comunicarea internă se desfășoară în conformitate cu organigrama unității de învățământ.

Conținutul procedurii de comunicare internă
Comunicarea pe verticală (de sus în jos şi de jos în sus), se realizează după modelul „reţelei lanţ" în care informaţia pleacă de la nivelul 1 (emitent) spre nivelele 2, 3, 4 (receptor), iar feedback-ul informaţiei se realizează în sens invers. În funcţie de nivelul apariţiei informaţiei, ea poate fi comunicată doar anumitor nivele.
Astfel:
1. Informaţiile de interes general sunt prezentate în cadrul Consiliului Profesoral şi Consiliului de Administraţie de către director şi transmise de către compartimentul Secretariat tuturor celor care sunt vizaţi.
2. Informaţiile cu caracter de serviciu se transmit de către director, prin intermediul compartimentul Secretariat, către toţi şefii de compartimente sau şefii de catedre în vederea informării tuturor persoanelor din structură, atât în formă scrisă cât şi în format electronic.
3. Informaţiile oficiale vor fi puse la dispoziţia celor interesaţi, la cererea acestora de către compartimentul Secretariat. De asemenea vor fi postate şi pe site-ul unității.

Comunicarea pe orizontală (între membrii compartimentelor de lucru, catedrelor, comisiilor) se desfăşoară în „reţea cerc", adică fiecare persoană este considerată partener de discuţie.
Astfel:
1. Informaţia primită de la şeful compartimentului se dezbate în cadrul catedrei apoi decizia este comunicată de şeful de catedră nivelului superior.
2. Informaţia se păstrează în sub formă scrisă în dosarul catedrei.

Paşii de îndeplinit pentru Comunicarea internă (comunicare curentă şi periodică)
- Pasul I. Întrunirea cadrelor didactice, desfăşurarea şedinţelor Consiliului de Administraţie, Consiliului Profesoral, comisiilor de lucru, serviciilor funcţionale.
- Pasul II. În cadrul şedinţelor se încheie procese verbale, consemnate în registrul special.
- Pasul III. În general, directorul comunică personalului didactic informaţiile de ultimă oră prin Consiliul Profesoral, iar în cazul în care s-au luat hotărâri importante în Consiliul de Administraţie, directorul comunică direcţiile pe care trebuie să le urmeze. Din partea conducerii unității există o comunicare clară, bazată pe un limbaj comun, împărtăşit de comunicanţi. Comunicarea nonverbală se face prin afişaj la avizierul unității sau al sălii profesorale, precum şi prin redirecţionarea mesajelor importante pentru cadrele didactice pe adresa de email, prin SMS, fax, telefon fix şi mobil.

Există şi Site-ul unității este destinat în special persoanelor externe care doresc să afle informaţii despre unitatea de învățământ. Toate documentele sunt create de către personalul unității, în îndeplinirea atribuţiilor ce îi revin ca angajat sau responsabil şi sunt postate pe portalul unității.

Pasul IV. Abordarea unei atitudini deschise, cooperante, binevoitoare în care se oferă sau se primeşte feedback şi impunerea evitării conflictelor ce se pot isca din neînţelegeri.
Pasul V. Cu elevii se comunică, în principal, la orele de dirigenţie și prin Consiliul reprezentativ al elevilor.

Comunicarea internă are în vedere:
a) rezolvarea problemelor, coordonarea activităţilor, urmărirea planurilor de acţiuni;
b) dezvoltarea sistemului de control managerial intern;
c) dezvoltarea sistemului de management al calităţii;
d) furnizarea, de către management (de sus în jos), a informaţiilor necesare personalului pentru desfăşurarea activităților, motivarea, încurajarea şi îmbunătăţirea performanţelor privind controlul managerial:
- cerinţe cu caracter general;
- politici referitoare la controlul managerial intern, obiective, ţinte şi programe, documentele SCIM;
- strategiile, programele, responsabilităţile, inter-relaţiile din cadrul unităţii etc.;
- Regulamentul Intern, Regulamentul de organizare și functionare, Contractul colectiv şi individual de muncă, alte documente cu caracter organizaţional;
- decizii ale directorului, solicitările părţilor interesate, inclusiv reclamaţii;
- programe de instruire, planuri de prevenire şi capacitate de răspuns;
- nivelurile de calificare a personalului şi/sau alocarea responsabilităţilor;
- cunoştinţe referitoare la normele de securitate și sănătate în muncă și normele de prevenire și stingere a incendiilor la şi la măsurile de control;
- rezultate ale evaluărilor competenţei;
- condiţii contractuale, solicitările relevante din partea părţilor externe interesate;
e) sprijinirea personalului pentru îndeplinirea responsabilităţilor şi atingerea obiectivelor;
f) informarea personalului privind rezultatele monitorizării proceselor şi implicarea pentru primirea şi răspunsul la sugestiile şi propunerile de îmbunătăţire ale personalului;
g) încurajarea feedback-ului de la toate nivelurile.

Consultarea angajaţilor şi comunicarea cu aceştia
Consultarea angajaţilor se face în cadru organizat, prin reprezentanţii autorizaţi (reprezentanţi ai sindicatului) ai acestora pentru următoarele aspecte organizaţionale:
- elaborarea proiectului de dezvoltare instituțională;
- identificarea pericolelor şi evaluarea riscurilor la locul de muncă şi reevaluarea lor de câte ori intervin modificări relevante;
- analiza propunerilor de îmbunătăţire pe teme de prevenire şi creşterea performanţei.

De asemenea, orice angajat poate comunica conducerii orice aspect legat de activitatea proprie şi poate aduce propuneri de îmbunătăţire, în scris sau direct, planificând acest lucru prin compartimentul Secretariat.

Comunicarea externă
Comunicarea externă face legătura unității de învățământ cu alte instituţii, persoane, grupuri din afara unității de învățământ, în probleme legate de misiunea şi viziunea şcolii, prestări de servicii, solicitări oficiale, informaţii de ordin general etc.
Se realizează dinspre şcoală (emiţător) înspre receptor (Inspectoratul Școlar, Primărie, instituții locale, Furnizori de servicii etc) sau invers. Informaţia este emisă sub formă scrisă, semnată şi ştampilată, înregistrată după care se transmite către receptor.

Compartimentul Secretarul al unității de învățământ are obligaţia de a asigura recepţionarea informaţiei de către receptor.
Informaţiile de ordin general se transmit în exterior prin intermediul compartimentului Secretariat, în formă scrisă sau electronică de pe adresa de email a unității.
Informaţiile de ordin personal sunt expediate în formă scrisă prin poştă, având confirmare de primire.
Informaţiile solicitate în scris din exterior se vor repartiza compartimentelor responsabile, urmând ca răspunsul să fie dat în termenul legal.

Pașii de îndeplinit în Comunicarea externă cu părinţii şi alte instituţii/grupuri semnificative de interes
Pasul I. Cu părinţii se comunică prin şedinţele pe clasă, prin lectoratele cu părinţii pe unitate sau prin convocarea Consiliului Reprezentativ al Părinţilor.
Pasul II. Directorul unității de învățământ este cel care dă tonul în relaţiile cu instituţiile şi alte grupuri semnificative de interes, prezentate mai jos.
Pasul III. Este importantă şi comunicarea cu alte instituţii (agenţi economici) sau presa.
Pasul IV. Faţă de Inspectoratul Şcolar unitatea comunică atât nonverbal, prin mijloacele de comunicare electronice: telefon, Internet, fax, cât şi verbal, prin directorul unității de învățământ, responsabilii de comisii şi toate cadrele didactice prin întâlniri în cadrul şedinţelor de lucru, consfătuiri sau inspecţii tematice.
Pasul V. Cu Primăria și Consiliul Local, unitatea de învățământ trebuie să fie un partener deschis spre acelaşi scop – educarea elevilor, comunicarea existând chiar în interiorul unității de învăţământ, prin reprezentantul Consiliului Local și al Primarului.

Comunicarea externă cu părţile interesate (furnizori, vizitatori, autorităţi)
Comunicarea cu furnizorii, comunitatea locală şi vizitatorii.
Comunicarea cu furnizorii are în vedere asigurarea aprovizionării cu produse, materiale, echipamente în scopul asigurării resurselor pentru desfăşurarea procesului de învățământ. Conform procedurilor de aprovizionare/ achiziţii, se comunică produsul aprovizionat, identificat prin cod produs şi/sau denumire, cantitatea şi termenul pentru livrare.
La începerea unor lucrări în amplasamentul unității, se asigură instruirea sub semnătură a personalului contractanţilor şi la fiecare eveniment de instruire se completează o Fişă de instruire colectivă privind securitatea şi sănătatea în muncă, formular conform prevederilor legale în vigoare referitoare la securitatea şi sănătatea în muncă.
Contractanţilor care lucrează în numele sau pentru unitatea de învățământ le sunt comunicate explicit prin anexe la contract/comandă cerinţele pentru lucrarea/serviciul contractat referitoare la cerinţe de mediu şi SSM şi dacă e cazul, aspectele de mediu şi riscurile din zonele în care îşi desfăşoară activitatea.

Comunicarea cu comunitatea locală are în vedere identificarea serviciilor, definirea clară a cerinţelor.
Conform prevederilor legale, vizitatorilor li se comunică cerinţele minimale ce trebuie respectate pe teritoriul unității.

Comunicarea cu autorităţile
Comunicarea cu autorităţile se face de către directorul unității de învățământ şi alţi responsabili de procese delegaţi cu scopul de a obţine avize, autorizaţii, acorduri, reglementări legale şi alte cerinţe, rapoarte ale controalelor efectuate, informaţii referitoare la reclamaţii/ sesizări/ măsuri dispuse, alte informaţii.
Pentru comunicarea şi raportarea datelor privind SSM este delegată autoritatea de reprezentare pentru angajatul cu responsabilităţi privind sănătatea și securitatea în muncă, conform deciziilor, fişei postului şi procedurilor în vigoare.

Comunicarea în situaţii de urgenţă
Comunicarea internă şi externă în situaţii de urgenţă este reglementată prin Planurile pentru situaţii de urgenţă aprobate de către directorul unității.

8.4.3. Valorificarea rezultatelor activității:
Rezultatele activității vor fi valorificate de toate compartimentele implicate din unitate.

9. Responsabilităţi

9.1. Conducătorul unităţii

- Aprobă procedura;
- Asigură implementarea şi menţinerea procedurii;
- Coordonează procesul de comunicare internă şi externă;
- Stabileşte tehnicile şi metodele utilizate în comunicare;
- Adoptă decizii, stabileşte responsabilitatea şi autoritatea, pe care le comunică persoanelor interesate;
- Asigură resurse pentru comunicare;
- Verifică şi aprobă toate comunicările cu părţile interesate, indiferent de forma acestora;
- Reprezintă unitatea în relaţia cu mass media sau deleagă această responsabilitate altei persoane.

9.2. Personalul unităţii

- Respectă principiile de comunicare stabilite şi folosesc mijloacele de comunicare potrivit destinaţiei şi caracteristicilor acestora;
- Semnalează directorului orice deficienţă de comunicare şi propune acţiuni de îmbunătăţire;
- Comunică în limitele atribuţiilor stabilite;
- Foloseşte mijloacele de comunicare potrivit competenţei pe care o deţin;
- Întreţine mijloacele de comunicare aflate în gestiunea lor;
- Nu permite accesul persoanelor neautorizate la mijloacele de comunicaţie aflate în gestiunea lor;
- Comunică pe cale ierarhică orice situaţie de pericol, incident sau accident;
- Primeşte, documentează şi răspunde la comunicările relevante de la părţile interesate conform delegărilor de autoritate stabilite.

9.3. Secretariat

- Aplică și menține procedura;
- Realizează activitățile descrise la termenele stabilite în prezenta procedură.

10. Formular de evidenţă a modificărilor

Nr. Crt	Ediția	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. pag.	Descrierea modificării	Semnătura conducătorului departamentului
1	2	3	4	5	6	7	8
10.1		25.02.2022				-	
10.2	I-a		1	21.10.2022		-	
10.3	I-a		2	20.10.2023		-	
10.4	I-a		3	04.10.2024		-	
10.5	II-a	28.11.2025	0	28.11.2025		-	

11. Formular de analiză a procedurii

Nr. crt.	Compartiment	Conducător compartiment Nume și prenume	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil	Semnătura	Data
				Semnătura	Data	Observații		
1.	Secretariat	Nechita Irina Vasilica			28.11.2025			
2.	SCIM	Zănoagă Loredana			28.11.2025			
3.	Didactic	Chitic Mihaela			28.11.2025			

12. Lista de difuzare a procedurii

Nr. ex.	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
1	Conform Procesului Verbal de predare-primire.						

13. Anexe

Nr. Crt	Denumirea anexei	Elaborator	Aproba	Numar de exemplare	Arhivare
1	2	3	4	5	6
13.1		-	-	1	-

Cuprins

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii documentate 2

2. Situaţia ediţiilor şi a reviziilor în cadrul ediţiilor procedurii 2

3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediţia sau, după caz, revizia din cadrul ediţiei procedurii 2

4. Scopul procedurii 3

5. Domeniul de aplicare 4

6. Documente de referință 5

7. Definiții și abrevieri 6

8. Descrierea procedurii 7

9. Responsabilități 12

10. Formular de evidenţă a modificărilor 13

11. Formular de analiză a procedurii 13

12. Lista de difuzare a procedurii 13

13. Anexe 13