



COD APEL: PEO/56/PEO_P1/OP4/ESO4.2/PEO_A7

Denumire proiect: „ Implica-te in dialogul social pentru ocupare si formare”

ID My Smis2021: 305039

A1.6 GHID FLUXURI INSTITUTIONALE PENTRU ONG

ELABORAT DE:

CORNELIA ROTARU - ADAF

MARIANA TRANDAFIR -MONDO CONSULTING SRL

Contents

CONSIDERATII INTRODUCTIVE	3
CONTEXTUL PROIECTULUI, INTEGRAREA ACTIVITATII IN OBIECTIVUL GENERAL, OBIECTIVELE SPECIFICE SI REZULTATELE ASTEPTATE.	3
SCOPUL GHIDULUI.....	4
STADIUL CONCEPTUALIZARII FLUXURILOR INSTITUTIONALE SI IDENTIFICARE BUNE PRACTICI PRIVIND METODOLOGII DE PLANIFICARE STRATEGICA.....	5
GLOSAR DE TERMENI	5
CAPITOLUL 1 - JUSTIFICARE SI PREZENTAREA TEORETICA A FLUXURILOR INSTITUTIONALE.	7
1.1 DEFINIȚIA FLUXURILOR INSTITUȚIONALE ÎN ONG-URI	7
1.2 PROCESE, PROCEDURI, DOCUMENTE, INFORMATII	8
CAPITOLUL 2 STRATEGIA COMUNICATIONALA A UNEI ORGANIZATII	10
2.1 CONCEPTUL DE COMUNICARE	10
2.2 COMUNICAREA INTERNA, REȚELE DE COMUNICARE	11
2.3 CONECTAREA LA MEDIUL EXTERN	12
2.4 CREAREA IMAGINII	12
2.4.1 PAȘI ÎN CREAREA IMAGINII:.....	12
2.4.2 RELAȚIILE PUBLICE.....	13
2.5 PLANIFICAREA COMUNICARII	14
2.6 INSTRUMENTE DE PUBLICITATE	15
2.7 MODALITATI DE COMUNICARE	17
2.8 COMUNICARE FORMALA SI INFORMALA.....	18
2.9 COMUNICAREA IERARHICA (DE SUS IN JOS, DE JOS IN SUS SI COMUNICAREA ORIZONTALA, COMUNICAREA OBLICA)	19

IMPLICA-TE IN DIALOGUL SOCIAL PENTRU OCUPARE SI FORMARE! ID 305039



2.10 COMUNICAREA PRIN SISTEMUL INFORMATIC	20
2.11 GESTIONAREA DOCUMENTELOR: SISTEM CLASIC PE SUPORT DE HARTIE.....	22
2.12 CICLUL DE VIATA AL INFORMATIILOR.....	23
2.13 ELABORAREA DOCUMENTELOR INTERNE (MODEL BAZAT PE.....	24
5 REGULI DE AUR)	24
2.14 CLASIFICAREA DOCUMENTELOR.....	26
2.15 SCHEMA CIRCULATIEI ACTELOR	27
2.16 PASTRAREA, ARHIVAREA SI CASAREA DOCUMENTELOR PE HARTIE	29
2.17 FLUXURI DE DOCUMENTE.....	31
CAPITOLUL 3 – APLICATII INFORMATICE PENTRU GESTIONAREA ACTIVITATILOR, FLUXURILOR INSTITUTIONALE.....	33
3.1. GESTIONAREA DOCUMENTELOR - SISTEM ELECTRONIC DMS (DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM)	33
3.2 . ESM – ELECTRONIC SECURITY MANAGEMENT	34
3.3. ERP – ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (PLANIFICAREA RESURSELOR ÎNTREPRINDERII)	35
3.4. ARHIVAREA ELECTRONICĂ	36
CAPITOLUL 4 – STUDII DE CAZ.....	37
4.1 STUDIU DE CAZ 1: ONG CARE IMPLEMENTEAZĂ UN SISTEM DE GESTIONARE A DOCUMENTELOR (DMS)	37
4.2 STUDIU DE CAZ 2: ONG CARE UTILIZEAZĂ UN SISTEM ERP PENTRU GESTIONAREA RESURSELOR INTERNE	37
4.3 STUDIU DE CAZ 3: ONG CARE IMPLEMENTEAZĂ UN SISTEM DE ARHIVARE ELECTRONICĂ.....	38
CAPITOLUL 5 EXEMPLE DE BUNE PRACTICI PRIVIND FLUXURILE INSTITUȚIONALE ÎNTR-UN ONG.....	39
5.1. CREAREA UNUI FLUX DE LUCRU CLAR DEFINIT PENTRU PROCESUL DE APROBARE A DOCUMENTELOR:	39
5.2. UTILIZAREA TEHNOLOGIILOR DE COLABORARE ONLINE PENTRU COMUNICAREA INTERNĂ: ...	40
5.3. IMPLEMENTAREA UNUI SISTEM CENTRALIZAT PENTRU RAPORTAREA FINANCIARĂ ȘI A REZULTATELOR PROIECTELOR:.....	40
CAPITOLUL 6 CONCLUZII SI PROPUNERI.....	40
BIBLIOGRAFIE	42



CONSIDERATII INTRODUCTIVE

CONTEXTUL PROIECTULUI, INTEGRAREA ACTIVITATII IN OBIECTIVUL GENERAL, OBIECTIVELE SPECIFICE SI REZULTATELE ASTEPTATE.

Elaborarea Ghidului “FLUXURI INSTITUTIONALE PENTRU ONG-URI” este o activitate prevazuta in proiectul „Implica-te in dialogul social pentru ocupare si formare” in cadrul Programului Educatie Ocupare PEO 2021-2027. Proiectul raspunde obiectivului ESO 4.2 „Modernizarea institutiilor și a serviciilor pieței muncii pentru ca acestea să evalueze și să anticipeze necesitățile în materie de competențe, să asigure o asistență promptă și personalizată și să sprijine corelarea cererii și a ofertei, tranzițiile și mobilitatea pe piața muncii prin Fondul Social European+”. Implementarea proiectului revine parteneriatului format din ADAF- Asociatia pentru Dezvoltarea Antreprenoriatului Feminin, lider de parteneriat si Mondo Consulting SRL, partener.

Scopul proiectului este de a crește rolul activ al organizatiilor societatii civile (OSC-uri) prin participare la dialogul social cu institutiile publice privind adoptarea reglementarilor in domeniul pietei muncii, cresterea capacitatii de oferire a serviciilor de consiliere, consultanta, informare si mediere a muncii, digitalizarea activitatilor specifice organizatiilor, beneficiare de servicii suport pentru imbunatatirea managementului, a comunicarii cu membrii, cu angajatori si institutii publice din domeniul ocuparii si formarii.

Transformarile profunde care au loc in evolutia societatii - digitalizare, robotizare, dezvoltare durabila, incalzirea globala-generand provocari majore pe piata muncii privind formarea de noi competente si calificari, adaptabilitatea rapida si permanenta a ofertei la cerere, necesita o participarea activa a tuturor actorilor implicati in formare si ocupare, un rol important revenind intaririi rolului organizatiilor societatii civile la dialogul social pentru ocupare si formare, in contextul democratiei participative.

In acest context proiectul vizeaza consolidarea dialogului social și a parteneriatelor pentru ocupare și formare, pentru un numar de 30 de asocatii si fundatii cu sediul in regiunea Bucuresti-Ilfov, prin oferirea instrumentelor de optimizare a fluxurilor institutionale. In contextul societatii informationale, in care informatia inseamna putere, ONG-urile trebuie pregatite pentru provocarile viitorului in domeniul organizarii, utilizarii, stocarii si arhivarii fluxurilor institutionale prin utilizarea aplicatiilor capabile sa preia din activitatile de rutina ale unei organizatii, dand posibilitate personalului sa dedice timpul de lucru in mod deosebit spre inovare, cercetare, performanta .



SCOPUL GHIDULUI

Din studiul privind nevoile de creșterea a capacității entităților din GT pentru implicare activă în dialogul social pentru ocupare și formare, elaborat în cadrul activității A1.3 din prezentul proiect, pe baza unui chestionar completat on-line a rezultat că din 30 de ONG-uri din grupul țintă 53,8 % au definit fluxurile instituționale în interiorul organizației și 57,9% au definit fluxurile instituționale în exteriorul organizației.

Ghidul privind fluxurile instituționale ale ONG-urilor răspunde obiectivului general al proiectului privind creșterea capacității organizațiilor societății civile din regiunea București-Ilfov pentru consolidarea dialogului social și civic și a parteneriatelor pentru ocupare și formare, prin sprijinirea unui număr de 30 entități din grupul țintă vizând îmbunătățirea fluxurilor instituționale din interiorul și exteriorul organizației. Ghidul practic “Fluxuri instituționale pentru ONG-uri” va oferi organizațiilor societății civile un instrument util pentru planificarea, evaluarea și managementul fluxurilor instituționale ale unui ONG.

Elaborarea „Ghidului fluxurilor instituționale pentru ONG-uri” răspunde de asemenea și obiectivului specific OS4: “Îmbunătățirea capacității manageriale, organizatorice și a expertizei de a furniza servicii de calitate membrilor pentru 30 OSC-uri din GT, printr-un pachet integrat de acțiuni, măsuri și acordare de servicii de sprijin.”

Valoarea adăugată a activității constă în oferirea de servicii de sprijin vizând îmbunătățirea cunoștințelor privind îmbunătățirea organizării, administrării și utilizării fluxurilor instituționale interne și externe la nivelul fiecărei entități din GT.

Măsurile de sprijin elaborate de beneficiar și partener în cadrul subactivității vor consta în:

- Elaborarea unui “Ghid Fluxuri Instituționale pentru ONG-uri”, cu accent pe programe, proceduri, documente, informații în contextul dezvoltării societății informaționale și pe utilizarea instrumentelor și aplicațiilor oferite de tehnologia informațiilor și comunicării, pentru atingerea obiectivului de consolidare a capacității de formare și ocupare, în fața provocărilor viitorului;
- Organizarea de dezbateri cu grupul țintă privind ghidul fluxurilor instituționale.



STADIUL CONCEPTUALIZĂRII FLUXURILOR INSTITUTIONALE SI IDENTIFICARE BUNE PRACTICI PRIVIND METODOLOGII DE PLANIFICARE STRATEGICA.

Activitatea teoretică și practică în România a abordat fluxurile instituționale cu prioritate în domeniul afacerilor și, în ultimii ani, în instituțiile publice. Studiul și îmbunătățirea managementului asociațiilor și fundațiilor a fost neglijat, deși numărul acestora este foarte mare. Putine organizații, în special cele înființate de firme străine cu potențial economic, dețin experiență în gestionarea fluxurilor instituționale și mai ales au resursele tehnologice, umane și financiare de a utiliza aplicații dedicate fluxurilor instituționale, sunt vizibile în dialogul social și civic vizând ocuparea, educația și mai ales legislația de afaceri.

Din cauza lipsei unui cadru conceptual privind fluxurile instituționale ale ONG-urilor la elaborarea prezentului Ghid s-au utilizat exemple de bune practici sau studii, lucrări publicate, identificate în perioada de documentare a autorului.

Dintre sursele bibliografice utilizate la elaborarea Ghidului de planificare strategică menționăm următoarele lucrări:

- Ghid ONG elaborat de Agenția pentru Informarea și Dezvoltarea Organizațiilor - neguvernamentale;
- Relațiile publice ale asociației - Școala Română de Afaceri a Camerelor de Comerț și Industrie din România- Ghid pentru asociații de femei;
- Necesitatea definirii fluxurilor instituționale, formalizarea fluxurilor- Market Watch, Septembrie 2010 Nr. 128 Fluxuri instituționale specifice ONG;
- Programul Operațional Sectorial „Creșterea Competitivității Economice” co-finanțat prin Fondul European de Dezvoltare Regională „Investiții pentru viitorul dumneavoastră- Agenția Națională a Funcționarilor Publici. Manual gestionarea documentelor unei instituții publice

GLOSAR DE TERMENI

Terminologia specifică fluxurilor instituționale se referă la setul de termeni și concepte utilizate pentru a descrie procesul de gestionare și implementare a procedurilor, activităților și relațiilor între diferitele entități și nivele administrative într-o organizație. Aceste fluxuri sunt esențiale pentru a asigura buna funcționare a unei organizații și pot fi aplicate atât în sectorul public, cât și în cel privat.

Iată câteva concepte cheie care sunt frecvent întâlnite în fluxurile instituționale:

- **Fluxuri de informație** - reprezintă transmiterea și gestionarea datelor între diferite departamente sau nivele ale instituției.



Informațiile pot fi documente oficiale, rapoarte, mesaje sau orice alte forme de comunicare.

- **Fluxuri de lucru** - sunt secvențe de activități care sunt efectuate pentru a atinge un anumit obiectiv. Aceste fluxuri sunt structurate în mod logic și urmăresc eficientizarea proceselor.
- **Proceduri administrative** - reprezintă pașii standardizați prin care se desfășoară activitățile zilnice ale unei organizații. Acestea sunt definite pentru a asigura coerența și respectarea reglementărilor interne sau externe.
- **Procese decizionale** - se referă la modul în care sunt luate deciziile într-o organizație, inclusiv analiza opțiunilor și alocarea responsabilităților.
- **Coordonare** - presupune organizarea și integrarea activităților din cadrul unei organizații, asigurându-se că diferitele fluxuri de lucru sunt în sincron și se completează reciproc.
- **Audit intern** - procesul de evaluare a fluxurilor instituționale pentru a asigura că acestea sunt conforme cu reglementările interne și că nu există riscuri de erori sau abuzuri.
- **Monitorizare și evaluare** - se referă la procesul de urmărire a performanței fluxurilor instituționale și de analiză a eficienței acestora pentru a identifica eventuale îmbunătățiri.
- **Standardizare** - implementarea de norme și proceduri uniformizate care sunt aplicate întregii organizații pentru a asigura consistența și eficiența fluxurilor de lucru.
- **Gestionarea documentelor** - include toate activitățile legate de crearea, stocarea, accesarea și arhivarea documentelor instituționale, esențiale pentru gestionarea fluxurilor informaționale.
- **Digitalizarea proceselor** - înseamnă utilizarea tehnologiei pentru a automatiza și facilita fluxurile instituționale, precum implementarea sistemelor electronice de gestionare a documentelor sau platformele de comunicare.



Aceste termene și concepte sunt interconectate și contribuie fiecare la buna gestionare a proceselor și activităților din cadrul organizațiilor, asigurând transparența, eficiența și responsabilitatea în administrarea acestora.

CAPITOLUL 1- JUSTIFICARE SI PREZENTAREA TEORETICA A FLUXURILOR INSTITUTIONALE.

1.1 DEFINIȚIA FLUXURILOR INSTITUȚIONALE ÎN ONG-URI

Fluxurile instituționale reprezintă ansamblul de procese și activități care permit gestionarea și coordonarea eficientă a resurselor, informațiilor și activităților într-o organizație neguvernamentală.

Aceste fluxuri sunt esențiale pentru implementarea strategiei ONG-ului, gestionarea programelor și proiectelor, precum și pentru asigurarea transparenței și responsabilității. Fluxurile instituționale includ toate etapele, de la inițierea unui proiect, până la evaluarea finală, acoperind gestionarea resurselor financiare, umane, și documentația aferentă.

În “Manualul pentru gestionarea documentelor unei institutii publice” elaborat în cadrul proiectului “Implementarea în sistem e-learning de programe de formare în domeniul administrației publice pentru sprijinirea dezvoltării societății informaționale” cod SMIS 4376; în cadrul Programul Operațional Sectorial “Creșterea Competitivității Economice”, axa prioritară 3, fluxurile instituționale sunt definite cu sintagma “manipularea și gestionarea documentelor”.

Gestionarea documentelor și mișcarea acestora se întrepătrund cu activitatea zilnică din cadrul unei organizații. De la actele constitutive, la cele de natură financiară, juridică și până la corespondența zilnică, toate trebuie gestionate într-un mod care să eficientizeze procesul.

Managementul documentelor sau gestionarea documentelor este procesul de creare, stocare, organizare, identificare, manipulare, editare și utilizare a documentelor unei organizații pentru a servi intereselor acesteia;

- face parte din strategia comunicațională și informațională a unei organizații;
- asigură flexibilitatea și adaptarea organizației la dinamica evoluției IT;
- influențează și este influențat de cultura organizațională;

Modelele informaționale bazate pe TIC s-au dovedit soluții benefice pentru managementul fluxurilor instituționale.



1.2 PROCESE, PROCEDURI, DOCUMENTE, INFORMATII

Fluxurile instituționale într-un ONG sunt esențiale pentru funcționarea eficientă a organizației. Ele se referă la interacțiunea dintre procesele, procedurile, documentele și informațiile care definesc modul în care ONG-ul își atinge obiectivele și asigură transparența, responsabilitatea și impactul în comunitate. O bună gestionare a acestor fluxuri contribuie la succesul pe termen lung al organizației.

PROCESELE într-un ONG sunt activitățile și pașii organizaționali care asigură realizarea obiectivelor ONG-ului. Acestea pot fi:

- **Planificarea Strategică:** Stabilirea viziunii, misiunii și obiectivelor ONG-ului, precum și definirea strategiilor de implementare.
- **Gestionarea Proiectelor:** Planificarea, implementarea și monitorizarea proiectelor, inclusiv alocarea resurselor, respectarea termenelor și evaluarea impactului.
- **Comunicarea Internă și Externă:** Fluxul de informații între angajați, voluntari, donatori și beneficiari, care poate include întâlniri, rapoarte, emailuri și alte canale.
- **Monitorizare și Evaluare:** Procesul continuu de colectare și analiză a datelor pentru a măsura progresul și a ajusta strategiile dacă este necesar.
- **Gestionarea Finanțelor:** Fluxurile financiare se referă la gestionarea bugetului, obținerea fondurilor, alocarea acestora și raportarea cheltuielilor, pentru a asigura transparența și eficiența.

PROCEDURILE sunt pași detaliați și standardizați care definesc modul în care procesele sunt implementate. Acestea oferă un cadru clar pentru activitățile zilnice și ajută la menținerea coerenței și eficienței în organizarea activităților. Exemple de proceduri într-un ONG includ:

- **Procedura de recrutare și selecție a personalului/voluntarilor:** Detaliază pașii pentru atragerea, selecția și integrarea noilor membri în organizație.
- **Procedura de gestionare a fondurilor:** Include regulile și pașii pentru atragerea, administrarea și raportarea fondurilor primite, inclusiv fonduri guvernamentale, donații sau sponsorizări.
- **Procedura de implementare a unui proiect:** Descrie toate etapele, de la formularea propunerii de proiect până la finalizarea acestuia, inclusiv gestionarea resurselor și evaluarea rezultatelor.



- **Procedura de comunicare cu donatorii:** Definește modul în care organizația interacționează cu donatorii și cum sunt gestionate fondurile pentru a asigura raportarea și transparența acestora.
- **Procedura de gestionare a riscurilor:** Pașii necesari pentru identificarea, evaluarea și gestionarea riscurilor care ar putea afecta implementarea proiectelor sau activităților ONG-ului.

DOCUMENTELE sunt instrumente esențiale pentru gestionarea fluxurilor instituționale într-un ONG, asigurând înregistrarea, comunicarea și controlul informațiilor. Printre documentele importante se numără:

- **Statutul ONG-ului:** Actul constitutiv care stabilește obiectivele, structura și funcționarea organizației.
- **Regulamentele interne:** Documente care stabilesc regulile și procedurile interne ce guvernează activitățile ONG-ului.
- **Proiecte și Planuri de Activități:** Documente care descriu în detaliu obiectivele și activitățile planificate pentru fiecare proiect, inclusiv termenele și resursele necesare.
- **Rapoarte financiare:** Documente care reflectă starea financiară a ONG-ului, inclusiv balanțe, bugete, cheltuieli și venituri.
- **Rapoarte de activitate:** Descriu progresul proiectelor și activităților, realizările și dificultățile întâmpinate, oferind transparență pentru toate părțile interesate.
- **Contracte și acorduri:** Documente legale care stabilesc termenii și condițiile de colaborare cu parteneri, finanțatori, donatori sau alte organizații.

INFORMAȚIILE care circulă prin fluxurile instituționale includ atât date formale cât și informale, care pot fi utilizate pentru managementul operațional și strategic al ONG-ului. Acestea includ:

- **Informații financiare:** Date despre veniturile, cheltuielile și fondurile disponibile, care trebuie să fie clar documentate pentru raportare și transparență.
- **Informații de management:** Datele referitoare la planificarea și progresul proiectelor, resursele alocate, termenele și obiectivele atinse.
- **Informații de resurse umane:** Detalii despre personalul și voluntarii din ONG, inclusiv statutul lor (contract, angajare, colaborare), activitățile lor și evaluările de performanță.

IMPLICA-TE IN DIALOGUL SOCIAL PENTRU OCUPARE SI FORMARE! ID 305039



- **Informații privind comunicarea** cu părțile externe: Mărturii și rapoarte către finanțatori, parteneri sau publicul larg, care asigură transparența și credibilitatea organizației.
- **Informații de evaluare:** Datele colectate prin monitorizare și evaluare care măsoară impactul și eficiența activităților și proiectelor ONG-ului.

CAPITOLUL 2 STRATEGIA COMUNICATIONALA A UNEI ORGANIZATII

2.1 CONCEPTUL DE COMUNICARE

COMUNICAREA este un proces complex și continuu prin care indivizii, grupurile sau organizațiile transmit informații, idei, gânduri și emoții. Acest proces presupune schimbul de mesaje între sursa de comunicare și receptor, care poate să fie realizat prin diferite canale: verbale (prin cuvinte) și non-verbale (prin gesturi, mimică, tonul vocii etc.).

Comunicarea este esențială pentru stabilirea și menținerea relațiilor, pentru coordonarea acțiunilor și pentru atingerea obiectivelor unui grup sau organizații.

Comunicarea este un pilon central al succesului oricărei organizații, iar în cadrul unui ONG sau al unei alte organizații, aceasta include atât aspecte interne (comunicarea internă, rețelele de comunicare), cât și externe (relațiile publice, crearea imaginii și conectarea cu mediul extern). O strategie de comunicare bine definită poate sprijini realizarea obiectivelor organizaționale și poate consolida relațiile cu toate părțile interesate

ELEMENTE FUNDAMENTALE ALE COMUNICĂRII:

- **Emiterea mesajului:** Persoana sau entitatea care transmite informația.
- **Codificarea mesajului:** Procesul prin care mesajul este transformat într-o formă inteligibilă pentru receptor (limbaj, semne, simboluri).
- **Canalul:** Mijlocul prin care mesajul este transmis (ex: vorbire, scriere, imagini, internet).
- **Receptorul:** Persoana sau grupul care primește și interpretează mesajul.
- **Decodificarea mesajului:** Procesul prin care receptorul înțelege și interpretează mesajul primit.



- **Feedback-ul:** Răspunsul pe care receptorul îl oferă emitentului, indicând dacă mesajul a fost înțeles corect.

Comunicarea nu este doar un schimb de informații, ci și un proces de înțelegere și influențare reciprocă.

2.2 COMUNICAREA INTERNA, REțele DE COMUNICARE

Comunicarea internă se referă la schimbul de informații și mesaje în cadrul unei organizații, între membrii acesteia. Are un rol esențial în menținerea coeziunii și în promovarea unui mediu de lucru eficient și transparent. Comunicarea internă ajută la coordonarea activităților, distribuirea sarcinilor și crearea unui climat organizațional pozitiv.

TIPURI DE COMUNICARE INTERNĂ:

- **Comunicare verticală:** Se poate face în ambele direcții - de sus în jos (de exemplu, de la management către angajați) sau de jos în sus (feedback-ul angajaților către conducere). Aceasta include transmiterea instrucțiunilor, politicilor interne, rapoartelor de progres și a feedback-ului.
- **Comunicare orizontală:** Schimbul de informații între departamente sau angajați care au același nivel ierarhic. Ajută la colaborarea interdepartamentală și la soluționarea problemelor comune.
- **Comunicare informală:** Adesea denumită „bucătărie sau zvonistică organizațională”, aceasta este mai puțin structurată, regulată și poate include conversații neoficiale care ajută la construirea relațiilor între colegi.

REțele DE COMUNICARE:

În cadrul organizațiilor, rețelele de comunicare definesc modul în care informațiile circulă între membrii organizației. Acestea pot fi formale sau informale:

- **Rețele formale:** Încearcă să urmeze structuri clare ierarhice și sunt adesea susținute de politici și proceduri oficiale.
- **Rețele informale:** Se formează pe baza relațiilor interpersonale și a interacțiunilor sociale, de multe ori în mod natural, și pot influența atmosfera organizațională și deciziile luate.



2.3 CONECTAREA LA MEDIUL EXTERN

Comunicarea externă se referă la procesul prin care o organizație interacționează cu publicul său extern, inclusiv clienți, parteneri, donatori, mass-media, autorități și alți factori interesați. Aceasta presupune transmiterea unui mesaj clar despre identitatea și activitățile organizației, precum și stabilirea de relații de încredere cu cei din afacerea organizației.

Modalități de conectare la mediul extern:

- **Publicitate și promovare:** ONG-urile, companiile sau instituțiile folosesc diverse canale media pentru a-și face cunoscute proiectele și inițiativele. Publicitatea poate fi în mass-media tradițională (radio, TV, presă) sau online (site-uri web, social media).
- **Colaborări și parteneriate externe:** Organizațiile colaborează adesea cu alte entități externe pentru a sprijini cauze comune. Aceasta include parteneriate cu autorități publice, alte ONG-uri, instituții de învățământ, etc.
- **Relații cu mass-media:** Comunicarea externă include și gestionarea relațiilor cu jurnaliștii și mass-media, pentru a asigura o acoperire favorabilă în presă și a proteja imaginea organizației.
- **Evenimente publice și conferințe:** Participarea sau organizarea de evenimente externe ajută la promovarea organizației, la crearea unor relații pozitive cu publicul și la extinderea rețelelor.

2.4 CREAREA IMAGINII

Crearea imaginii unei organizații (reputația acesteia) este esențială pentru succesul pe termen lung. Imaginea reprezintă percepția publicului despre organizație, iar o imagine pozitivă poate ajuta la atragerea de resurse financiare, parteneriate și sprijin din partea comunității.

2.4.1 PAȘI ÎN CREAREA IMAGINII:

- **Definirea unui brand clar:** Identificarea valorilor, misiunii și viziunii organizației. Brandul trebuie să fie unic și să reflecte scopurile și acțiunile organizației.
- **Comunicare consistentă:** Mesajele transmise trebuie să fie coerente pe toate canalele de comunicare pentru a evita confuzia și pentru a întări încrederea publicului.



- **Transparență și etică:** Organizațiile care sunt transparente în activitățile lor și care urmează standarde etice ridicate câștigă încrederea publicului.
- **Implicare socială:** Participarea în proiecte și inițiative care răspund nevoilor comunității poate contribui semnificativ la construirea unei imagini pozitive.
- **Monitorizarea și evaluarea imaginii:** Măsurarea percepției publicului prin sondaje, feedback de la beneficiari și mass-media, pentru a ajusta strategiile de comunicare și a menține o imagine pozitivă.

2.4.2 RELAȚIILE PUBLICE

Relațiile publice (PR) reprezintă un set de practici și strategii prin care o organizație gestionează relațiile sale cu publicul, mass-media și alte entități externe pentru a crea o imagine favorabilă și a sprijini obiectivele organizației. Aceste activități sunt esențiale pentru atragerea și menținerea sprijinului publicului, donatorilor și altor părți interesate.

OBIECTIVELE RELAȚIILOR PUBLICE:

- **Îmbunătățirea imaginii:** Relațiile publice ajută la crearea și menținerea unei imagini pozitive pentru organizație, prin promovarea realizărilor și a proiectelor.
- **Gestionarea crizelor:** În momente de criză sau atunci când apar probleme reputaționale, relațiile publice joacă un rol vital în gestionarea comunicării pentru a minimiza impactul negativ.
- **Promovarea inițiativelor:** PR-ul este folosit pentru a promova evenimente, proiecte, produse sau servicii, ajutând organizațiile să ajungă la audiențele țintă.
- **Crearea și menținerea relațiilor externe:** Acestea includ relațiile cu mass-media, autoritățile publice, influenceri și alte organizații, pentru a asigura un suport continuu și o colaborare eficientă.

TEHNICI UTILIZATE ÎN RELAȚIILE PUBLICE:

- **Comunicarea de criză:** Crearea și implementarea unor planuri de comunicare clare pentru a face față situațiilor de urgență.

IMPLICA-TE IN DIALOGUL SOCIAL PENTRU OCUPARE SI FORMARE! ID 305039



- **Evenimente și campanii de PR:** Organizarea de evenimente pentru a promova proiecte și a întări relațiile cu publicul.
- **Comunicarea cu mass-media:** Crearea de materiale de presă (comunicate de presă, interviuri, articole) pentru a transmite informații importante despre organizație și activitățile acesteia.

2.5 PLANIFICAREA COMUNICĂRII

Planificarea comunicării reprezintă un aspect esențial în funcționarea eficientă a organizațiilor non-guvernamentale (ONG-uri), având un impact direct asupra capacității acestora de a-și atinge obiectivele. Comunicarea bine structurată, nu doar că facilitează interacțiunea cu diferite părți interesate, dar contribuie și la creșterea vizibilității organizației și la mobilizarea susținătorilor pentru cauze sociale.

Primul pas în planificarea comunicării este stabilirea unor obiective clare. Acestea ar trebui să fie în concordanță cu misiunea organizației și să reflecte scopul principal al campaniilor desfășurate. De exemplu, un ONG care se ocupă cu protecția mediului ar putea avea ca obiectiv creșterea conștientizării comunității despre importanța reciclării sau mobilizarea de fonduri pentru proiecte de conservare. Stabilirea unor indicatori de succes este de asemenea crucială; ONG-urile trebuie să aibă instrumente prin care să măsoare eficiența campaniilor lor de comunicare, precum numărul de susținători atrași sau feedback-ul din partea comunității.

Un alt aspect important este **identificarea publicului țintă**. ONG-urile trebuie să își segmenteze audiențele în funcție de diferite criterii, cum ar fi interesele, vârsta, statutul socio-economic sau nivelul de educație. O analiză detaliată a nevoilor și așteptărilor acestor grupuri permite formularea unor mesaje adaptate și relevante. În plus, crearea unor „personas” - profiluri care să reprezinte grupuri specifice de susținători sau beneficiari - poate ajuta organizațiile să personalizeze abordarea lor de comunicare.

Mesajele pe care ONG-urile le transmit trebuie să fie clare și puternice. Aceste mesaje ar trebui să sublinieze impactul pozitiv al activităților organizației și să inspire acțiune din partea publicului. Folosirea povestirii (storytelling) poate fi o tehnică eficientă pentru a crea o legătură emoțională cu audiența. De exemplu, un ONG care luptă împotriva violenței domestice ar putea prezenta povestea unei



supraviețuitoare, evidențiind nu doar dificultățile întâmpinate, ci și puterea de a depăși adversitatea.

Canalele de comunicare joacă un rol crucial în succesul oricărei strategii de comunicare. ONG-urile trebuie să utilizeze o varietate de canale, inclusiv rețele sociale, site-uri web, newslettere și evenimente comunitare, pentru a ajunge la audiențele dorite. Este esențial ca mesajele să fie adaptate în funcție de canalul utilizat. De exemplu, postările pe rețelele sociale ar trebui să fie mai scurte și mai vizuale, în timp ce newsletterele pot conține informații mai detaliate.

Implementarea planului de comunicare necesită o organizare riguroasă. ONG-urile ar trebui să elaboreze un calendar de activități, stabilind termene limită și alocând resursele necesare pentru fiecare acțiune. Este important ca fiecare membru al echipei să aibă clar definite responsabilitățile, asigurându-se astfel că toată lumea este implicată și că se colaborează eficient.

Evaluarea impactului comunicării este un alt pas crucial. ONG-urile trebuie să stabilească indicatori de performanță care să ajute la măsurarea succesului campaniilor. Colectarea feedback-ului din partea comunității și analizarea datelor sunt esențiale pentru a înțelege ce a funcționat bine și ce poate fi îmbunătățit. Această evaluare constantă permite ajustarea strategiei de comunicare pentru a răspunde mai bine nevoilor publicului și pentru a atinge obiectivele stabilite.

2.6 INSTRUMENTE DE PUBLICITATE

Intr-o lume în care informația circulă rapid, instrumentele de publicitate devin esențiale pentru organizațiile non-guvernamentale (ONG-uri) care doresc să își maximizeze impactul și să atragă atenția asupra cauzelor pe care le susțin. Aceste instrumente nu doar că ajută la promovarea activităților și inițiativelor, dar contribuie și la construirea unei imagini pozitive a organizației în ochii publicului și al potențialilor donatori.

Unul dintre cele mai eficiente instrumente de publicitate pentru ONG-uri este marketingul digital, care include rețele sociale, site-uri web și campanii de e-mail marketing. Rețelele sociale, cum ar fi Facebook, Instagram sau Twitter, permit ONG-urilor să interacționeze direct cu comunitățile lor, să împărtășească povești de succes, să publice informații despre evenimente și să mobilizeze susținători. De exemplu, o campanie de conștientizare pe Instagram, care folosește imagini impactante și povești personale, poate atrage atenția asupra unei probleme sociale și poate încuraja implicarea publicului.



Site-ul web al organizației joacă, de asemenea, un rol crucial. Acesta ar trebui să fie un centru de informație, unde vizitatorii pot afla mai multe despre misiunea ONG-ului, proiectele desfășurate și modalitățile de a se implica. Optimizarea site-ului pentru motoarele de căutare (SEO) este importantă pentru a crește vizibilitatea online și pentru a atrage mai mulți vizitatori. De asemenea, integrarea unui blog poate ajuta la crearea unei comunități online și la stabilirea organizației ca o autoritate în domeniul în care activează.

Publicitatea plătită, cum ar fi anunțurile pe rețelele sociale sau Google Ads, poate fi o modalitate eficientă de a ajunge la un public mai larg. ONG-urile pot utiliza aceste instrumente pentru a ține ținta audiențe specifice în funcție de interese, demografie și comportamente online. De exemplu, un ONG care promovează drepturile femeilor ar putea să desfășoare o campanie de publicitate pe Facebook care să ajungă la utilizatori interesați de problemele de egalitate de gen.

Un alt instrument important este **relația cu mass-media**. ONG-urile pot colabora cu jurnaliștii pentru a obține expunere în presa locală, națională sau internațională. Scrierea de comunicate de presă bine concepute, organizarea de conferințe de presă sau invitarea reporterilor la evenimente pot contribui la creșterea vizibilității. De asemenea, colaborarea cu influenceri care susțin cauza ONG-ului poate amplifica mesajul și poate atrage noi susținători.

Evenimentele comunității reprezintă un alt instrument de publicitate eficient. Organizarea de evenimente, cum ar fi ateliere, conferințe sau acțiuni de voluntariat, nu doar că promovează activitatea ONG-ului, dar și construiesc relații între membri și comunitate. Aceste evenimente pot fi promovate prin toate canalele disponibile, inclusiv rețelele sociale, site-ul web al organizației și prin parteneriate cu alte organizații locale.

Materialele tipărite rămân și ele relevante în publicitatea ONG-urilor. Pliantele, broșurile sau afișele pot fi distribuite în comunitate, la evenimente sau în locuri publice, pentru a atrage atenția asupra activităților organizației. Aceste materiale ar trebui să fie bine concepute, cu mesaje clare și atractive, pentru a capta interesul publicului.

ONG-urile dispun de o varietate de instrumente de publicitate care le pot ajuta să își crească vizibilitatea și să își îmbunătățească impactul. Utilizarea eficientă a marketingului digital, relațiilor cu mass-media, organizarea de evenimente și crearea de materiale tipărite poate contribui semnificativ la atragerea de susținători și la mobilizarea comunității în jurul cauzelor importante. Prin integrarea acestor instrumente într-o strategie de comunicare coerentă, ONG-urile pot să își consolideze poziția și să își atingă obiectivele într-un mod mai eficient.



2.7 MODALITATI DE COMUNICARE

În activitatea organizațiilor non-guvernamentale (ONG-uri), modalitățile de comunicare sunt esențiale pentru a construi relații solide cu comunitatea, a promova cauzele sociale și a mobiliza resursele necesare pentru îndeplinirea misiunii organizației. O comunicare eficientă nu doar că facilitează informarea și educarea publicului, dar contribuie și la crearea unei imagini pozitive a ONG-ului.

Una dintre cele mai comune modalități de comunicare este **comunicarea directă**, care include interacțiuni față în față, întâlniri comunitare, prezentări și ateliere. Aceste activități permit ONG-urilor să se conecteze direct cu membrii comunității, să asculte nevoile acestora și să răspundă întrebărilor. De exemplu, organizarea de întâlniri cu grupuri de susținători sau beneficiari poate oferi o platformă pentru discuții deschise și constructive, facilitând o mai bună înțelegere a problemei abordate.

Comunicarea prin intermediul rețelelor sociale a devenit, de asemenea, un instrument vital. Platforme precum Facebook, Instagram, Twitter și LinkedIn oferă oportunități de a ajunge la un public larg și diversificat. ONG-urile pot utiliza aceste canale pentru a distribui informații despre activitățile lor, pentru a promova evenimente și pentru a interacționa cu susținătorii. Postările interactive, cum ar fi sondajele și întrebările, pot stimula discuții și pot crește implicarea comunității.

Marketingul prin e-mail este o altă modalitate eficientă de comunicare. ONG-urile pot crea liste de abonați și pot trimite newslettere regulate pentru a informa susținătorii despre progresele realizate, evenimentele viitoare și oportunitățile de a se implica. Mesajele prin e-mail pot include apeluri la acțiune, încurajând destinatarii să participe la campanii de strângere de fonduri sau să devină voluntari.

Site-ul web al organizației este, de asemenea, un instrument esențial de comunicare. Acesta servește ca un centru de informație, unde vizitatorii pot învăța despre misiunea, valorile și activitățile ONG-ului. Un site bine structurat, cu informații actualizate, povești de succes și resurse utile, poate atrage și păstra interesul publicului. De asemenea, integrarea unui blog pe site poate contribui la crearea unei comunități online și la consolidarea expertizei organizației în domeniul său de activitate.



Relațiile cu mass-media reprezintă o modalitate tradițională, dar eficientă, de comunicare. ONG-urile pot colabora cu jurnaliști și publicații pentru a obține expunere media prin articole, interviuri sau reportaje. Comunicatele de presă bine redactate și organizarea de conferințe de presă pot atrage atenția asupra problemelor importante și pot oferi ONG-ului o platformă pentru a-și face vocea auzită. Acest tip de comunicare este esențial pentru a crește vizibilitatea și a atrage susținerea publicului.

Campaniile de advocacy sunt o modalitate de a influența politica publică și de a genera schimbări în comunitate. Aceste campanii implică comunicarea directă cu decidenții politici, organizarea de evenimente de sensibilizare și mobilizarea susținătorilor pentru a face presiune asupra autorităților. Utilizarea materialelor de informare, cum ar fi broșuri, pliante și infografice, poate ajuta la comunicarea mesajelor cheie într-un mod accesibil și atractiv.

2.8 COMUNICARE FORMALA SI INFORMALA

În contextul organizațiilor non-guvernamentale (ONG-uri), comunicarea joacă un rol esențial în coordonarea activităților, mobilizarea resurselor și interacțiunea cu comunitatea. Comunicarea poate fi clasificată în două mari categorii: formală și informală. Ambele tipuri sunt importante, dar îndeplinesc funcții diferite în cadrul organizației.

Comunicarea formală se referă la modalitățile de transmitere a informațiilor care respectă structuri și proceduri bine definite. Aceasta include documente oficiale, cum ar fi rapoartele, comunicatele de presă, notele de întâlnire și emailurile de lucru. Într-un ONG, comunicarea formală este crucială pentru stabilirea clarității rolurilor și responsabilităților, asigurându-se că toți membrii organizației sunt pe aceeași lungime de undă în ceea ce privește obiectivele și strategiile. De exemplu, întâlnirile formale de echipă pot fi organizate pentru a discuta despre progresul proiectelor, pentru a lua decizii strategice și pentru a evalua rezultatele activităților desfășurate. Aceste întâlniri sunt adesea documentate, iar deciziile luate sunt comunicate prin canale oficiale, contribuind la transparența organizației.

Pe de altă parte, **comunicarea informală** se referă la interacțiunile mai puțin structurate care au loc între membrii organizației. Aceasta poate include conversații casuale, întâlniri neoficiale, discuții pe rețelele sociale interne sau chiar întâlniri în pauze. Comunicarea informală joacă un rol important în construirea relațiilor



interumane și în crearea unei culturi organizaționale pozitive. Prin intermediul acestor interacțiuni informale, membrii echipei pot să împărtășească idei, să ofere feedback și să discute despre problemele care nu sunt neapărat pe agenda formală. De exemplu, o conversație informală la o cafea poate duce la descoperirea unor soluții creative pentru provocările cu care se confruntă organizația.

Ambele tipuri de comunicare sunt complementare. **Comunicarea formală** asigură un cadru structurat și clar pentru gestionarea activităților, în timp ce **comunicarea informală** contribuie la coeziunea echipei și la dezvoltarea relațiilor interumane. ONG-urile care reușesc să îmbine eficient aceste două forme de comunicare beneficiază de un mediu de lucru mai colaborativ și mai inovativ.

Este important ca ONG-urile să încurajeze un echilibru între comunicarea formală și cea informală. De exemplu, crearea unor oportunități pentru interacțiuni informale, cum ar fi întâlniri sociale sau evenimente de team-building, poate spori moralul echipei și poate îmbunătăți colaborarea. În același timp, este esențial ca informațiile critice și deciziile importante să fie comunicate într-un mod formal, pentru a asigura responsabilitatea și transparența.

2.9 COMUNICAREA IERARHICĂ (DE SUS ÎN JOS, DE JOS ÎN SUS ȘI COMUNICAREA ORIZONTALĂ, COMUNICAREA OBLICĂ)

În cadrul organizațiilor non-guvernamentale (ONG-uri), comunicarea ierarhică este un aspect fundamental care influențează modul în care informațiile circulă și cum se iau deciziile. Această comunicare se poate desfășura pe mai multe direcții: de sus în jos, de jos în sus, orizontal și oblic. Fiecare dintre aceste modalități are propriile sale caracteristici și beneficii.

Comunicarea de sus în jos este procesul prin care informațiile sunt transmise de la nivelurile superioare ale ierarhiei către cele inferioare. Acest tip de comunicare este frecvent utilizat pentru a transmite decizii strategice, politici, directive și obiective organizaționale. De exemplu, un director executiv al unui ONG poate emite un comunicat pentru a anunța o nouă inițiativă sau pentru a stabili prioritățile organizației. Această formă de comunicare asigură că toți membrii organizației sunt aliniați cu viziunea și obiectivele stabilite, dar poate crea și o distanță între conducere și personalul de bază, dacă nu este gestionată corespunzător.



În contrast, **comunicarea de jos în sus** permite angajaților și voluntarilor să-și exprime opiniile, sugestiile și preocupările către conducere. Aceasta este esențială pentru a crea un mediu de lucru în care angajații se simt auziți și apreciați. De exemplu, feedback-ul de la echipele de teren poate influența deciziile strategice ale conducerii, asigurându-se că inițiativele sunt adaptate nevoilor comunității. Această formă de comunicare contribuie la o cultură organizațională deschisă și transparentă, dar poate necesita instrumente și procese formale pentru a fi efektivă.

Comunicarea orizontală se referă la interacțiunile între colegii de același nivel ierarhic. Aceasta este crucială pentru colaborarea între echipe, schimbul de informații și dezvoltarea unor soluții creative la problemele comune. De exemplu, două departamente care colaborează pe un proiect comun pot organiza întâlniri regulate pentru a împărtăși progresele și a coordona activitățile. Comunicarea orizontală facilitează formarea relațiilor interumane, îmbunătățește moralul echipei și contribuie la o mai bună eficiență organizațională.

În fine, **comunicarea oblică** este un tip de comunicare care se desfășoară între membri ai organizației care nu se află neapărat pe aceeași scară ierarhică, dar care colaborează pe anumite proiecte sau inițiative. Aceasta poate include colaborarea între angajați din diferite departamente sau nivele, cum ar fi un coordonator de proiect care lucrează cu un director de departament. Comunicarea oblică poate facilita inovația și creativitatea, deoarece aduce împreună perspective diverse și competențe diferite.

Fiecare dintre aceste modalități de comunicare ierarhică are un rol important în funcționarea ONG-urilor. **Comunicarea de sus în jos** asigură o direcție clară, **comunicarea de jos în sus** permite feedback-ul și contribuția angajaților, **comunicarea orizontală** facilitează colaborarea între colegi, iar **comunicarea oblică** sprijină inovația și dezvoltarea proiectelor interdepartamentale. Un ONG care reușește să integreze eficient aceste tipuri de comunicare va putea răspunde mai bine la nevoile comunității, va încuraja o cultură organizațională pozitivă și va îmbunătăți performanța generală.

2.10 COMUNICAREA PRIN SISTEMUL INFORMATIC

În era digitalizării, comunicarea prin sistemul informatic a devenit un element esențial pentru funcționarea eficientă a organizațiilor non-guvernamentale (ONG-uri). Această formă de comunicare se referă la utilizarea

IMPLICA-TE IN DIALOGUL SOCIAL PENTRU OCUPARE SI FORMARE! ID 305039



tehnologiilor informației și comunicației (TIC) pentru a facilita schimbul de informații, coordonarea activităților și interacțiunea între membrii organizației, parteneri și comunitate.

Unul dintre cele mai evidente avantaje ale comunicării prin sistemul informatic este rapiditatea și eficiența cu care informațiile pot fi transmise. Platformele de comunicare online, cum ar fi emailul, aplicațiile de mesagerie instantanee și software-urile de colaborare, permit angajaților și voluntarilor să comunice în timp real, indiferent de locația geografică. De exemplu, o echipă de proiect poate colabora pe o platformă precum Slack sau Microsoft Teams, unde poate împărtăși documente, discuta idei și coordona sarcini, reducând astfel timpul necesar pentru a finaliza proiectele.

Comunicarea prin sistemul informatic contribuie, de asemenea, la creșterea transparenței și accesibilității informațiilor. ONG-urile pot utiliza site-uri web și platforme de socializare pentru a informa publicul despre activitățile lor, a promova campanii și a atrage susținători. Această expunere publică nu doar că îmbunătățește imaginea organizației, dar și facilitează implicarea comunității. De exemplu, un ONG care lucrează în domeniul mediului poate folosi rețelele sociale pentru a mobiliza voluntari în cadrul unor campanii de curățenie, oferind informații ușor accesibile despre eveniment.

Un alt aspect important al comunicării prin sistemul informatic este centralizarea informațiilor. Utilizarea software-urilor de gestionare a proiectelor sau a bazelor de date permite ONG-urilor să organizeze și să stocheze informații într-un mod structurat. Aceasta nu doar că facilitează accesul rapid la informații, dar și permite o mai bună gestionare a resurselor. De exemplu, un ONG poate utiliza un sistem informatic pentru a urmări donările, a evalua impactul programelor sale și a gestiona relațiile cu susținătorii.

Cu toate acestea, este important ca ONG-urile să fie conștiente de provocările legate de comunicarea prin sistemul informatic. Acestea includ probleme precum securitatea datelor, gestionarea informațiilor sensibile și riscurile asociate cu utilizarea tehnologiilor externe. ONG-urile trebuie să investească în formarea angajaților pentru a se asigura că aceștia sunt competenți în utilizarea acestor instrumente și că respectă protocoalele de securitate.



2.11 GESTIONAREA DOCUMENTELOR: SISTEM CLASIC PE SUPORT DE HÂRTIE

Unul dintre avantajele evidente ale gestionării documentelor pe suport de hârtie este simplitatea utilizării acestui sistem. Multe ONG-uri, în special cele mai mici sau cu resurse limitate, se bazează pe metode tradiționale de organizare, care nu necesită tehnologie sofisticată. Documentele pot fi imprimate, semnate și arhivate fără a necesita competențe tehnice avansate, făcându-le accesibile pentru toți angajații, indiferent de nivelul lor de familiaritate cu tehnologia.

De asemenea, gestionarea documentelor pe suport de hârtie poate oferi un sentiment de tangibilitate. Multe organizații preferă să păstreze documentele fizice, deoarece acestea sunt percepute ca fiind mai sigure și mai ușor de controlat în ceea ce privește accesul. De exemplu, anumite informații sensibile pot fi păstrate într-un birou închis, limitând accesul doar la personalul autorizat. Aceasta poate ajuta la asigurarea confidențialității și a securității informațiilor, un aspect esențial în gestionarea datelor personale sau financiare.

Cu toate acestea, gestionarea documentelor pe suport de hârtie vine cu numeroase provocări. Unul dintre cele mai mari dezavantaje este volumul de spațiu fizic necesar pentru stocarea documentelor. Pe măsură ce organizația crește, cantitatea de hârtie acumulată poate deveni copleșitoare, iar găsirea unui document specific poate necesita timp și efort considerabil. În plus, riscurile legate de deteriorarea fizică a documentelor, cum ar fi uzura, incendiile sau inundațiile, pot duce la pierderi de informații importante.

În plus, gestionarea documentelor pe suport de hârtie poate limita eficiența comunicării și a colaborării între echipe. De exemplu, distribuirea unui raport poate necesita copierea și livrarea fizică a documentului, ceea ce poate întârzia procesul decizional. În contrast, sistemele electronice permit distribuirea rapidă și eficientă a informațiilor, facilitând o reacție mai rapidă la provocările întâmpinate.

Pentru a îmbunătăți gestionarea documentelor pe suport de hârtie, ONG-urile pot implementa anumite practici eficiente. Acestea includ organizarea documentelor într-un mod sistematic, utilizarea etichetelor și a unor indexuri pentru a facilita căutarea, precum și stabilirea unor proceduri clare de arhivare și distrugere a documentelor care nu mai sunt necesare. De asemenea, este recomandabil ca ONG-urile să dezvolte un plan de tranziție către un sistem electronic de gestionare a documentelor, care să permită o integrare treptată a tehnologiei în activitățile lor.



2.12 CICLUL DE VIATA AL INFORMATIILOR

Ciclul de viață al informațiilor se referă la procesul prin care informațiile sunt create, gestionate, utilizate și, în final, arhivate sau eliminate. În contextul organizațiilor non-guvernamentale (ONG-uri), acest ciclu este esențial pentru a asigura eficiența și transparența activităților, precum și pentru a facilita luarea deciziilor informate.

Faza 1 Crearea informațiilor

Primul pas în ciclul de viață al informațiilor este crearea acestora. În ONG-uri, informațiile pot proveni din diverse surse, inclusiv cercetări, rapoarte de activitate, sondaje de opinie sau comunicări interne. De exemplu, un ONG care desfășoară o campanie de conștientizare poate aduna date despre impactul problemei pe care o abordează, creând astfel un fond de informații esențial pentru elaborarea strategiei de comunicare. Este crucial ca informațiile să fie corecte, actualizate și relevante pentru obiectivele organizației.

Faza 2: Stocarea și gestionarea informațiilor

După crearea informațiilor, acestea trebuie stocate și gestionate eficient. ONG-urile pot alege între sisteme tradiționale de stocare pe suport de hârtie și soluții digitale. Indiferent de metoda aleasă, organizarea eficientă a informațiilor este esențială. De exemplu, un sistem de arhivare bine structurat, fie că este fizic sau digital, facilitează accesul rapid la informații și reduce timpul necesar pentru a găsi documentele relevante. Implementarea unor protocoale clare de gestionare a informațiilor, inclusiv reguli de acces și securitate, este crucială pentru a preveni pierderile de date și a asigura confidențialitatea.

Faza 3: Utilizarea informațiilor

Utilizarea informațiilor este etapa în care datele colectate sunt aplicate în activitățile organizației. Informațiile pot fi folosite pentru a dezvolta strategii, a lua decizii informate și a evalua impactul programelor desfășurate. De exemplu, un ONG poate utiliza datele obținute dintr-un studiu de piață pentru a adapta serviciile oferite nevoilor comunității. Colaborarea între departamente, susținută de o comunicare eficientă, permite ca informațiile să fie împărtășite și utilizate în mod optim.

Faza 4: Revizuirea și evaluarea informațiilor

IMPLICA-TE IN DIALOGUL SOCIAL PENTRU OCUPARE SI FORMARE! ID 305039



Revizuirea și evaluarea periodică a informațiilor sunt esențiale pentru a asigura relevanța și acuratețea acestora. ONG-urile trebuie să stabilească procese de audit al informațiilor pentru a identifica eventualele date depășite sau inexacte. De exemplu, evaluarea rezultatelor unei campanii poate implica analizarea datelor de impact și compararea acestora cu obiectivele inițiale. Această etapă contribuie la îmbunătățirea continuă a practicilor organizaționale și la adaptarea strategiilor în funcție de nevoile emergente.

Faza 5: Arhivarea și eliminarea informațiilor

La finalul ciclului de viață, informațiile trebuie arhivate sau eliminate conform politicilor organizației și reglementărilor legale. ONG-urile ar trebui să aibă un sistem de arhivare care să permită păstrarea documentelor importante pentru referințe viitoare, în timp ce datele sensibile sau neutilizate ar trebui eliminate în mod corespunzător pentru a proteja confidențialitatea. De exemplu, un ONG care gestionează informații despre beneficiarii săi trebuie să se asigure că datele personale sunt eliminate în conformitate cu legislația în vigoare.

2.13 ELABORAREA DOCUMENTELOR INTERNE (MODEL BAZAT PE 5 REGULI DE AUR)

Elaborarea documentelor interne este un proces crucial pentru buna funcționare a organizațiilor non-guvernamentale (ONG-uri). Aceste documente, care includ politici, proceduri, rapoarte și corespondență, constituie fundamentul operațiunilor zilnice și contribuie la transparența și responsabilitatea organizației. Utilizarea unui model bazat pe cele cinci reguli de aur poate ajuta ONG-urile să creeze documente clare, eficiente și utile.

1. CLARITATE

Primul principiu în elaborarea documentelor interne este claritatea. Documentele trebuie să fie scrise într-un limbaj accesibil, evitând jargonul sau terminologia tehnică, cu excepția cazului în care este absolut necesar. Scopul este de a asigura că toți angajații, indiferent de nivelul lor de pregătire, pot înțelege informațiile prezentate. De exemplu, un ghid de proceduri pentru gestionarea fondurilor ar trebui să fie structurat într-un mod care să explice pașii necesari într-un format simplu și logic. Utilizarea titlurilor, listelor și subsecțiunilor poate îmbunătăți semnificativ claritatea documentului.



2. CONCIZIE

A doua regulă de aur este concizia. Documentele interne nu ar trebui să fie inutile de lungi sau să conțină informații redundante. Fiecare frază ar trebui să contribuie la mesajul principal, fără a adăuga detalii inutile. De exemplu, un raport de activitate ar trebui să includă doar informațiile esențiale despre realizările organizației, fără a detalia fiecare activitate desfășurată. O abordare concisă nu doar că îmbunătățește înțelegerea, ci și eficiența, facilitând accesul rapid la informații relevante.

3. COERENȚĂ

Coerența este esențială pentru asigurarea unei comunicări eficiente. Aceasta se referă la utilizarea unui stil, format și structură uniformă în toate documentele interne. De exemplu, un ONG ar trebui să dezvolte un șablon standardizat pentru documentele sale, care să includă elemente precum logo-ul organizației, fonturile, culorile și modul de organizare a informațiilor. O abordare uniformă ajută la crearea unei identități vizuale și facilitează recunoașterea rapidă a documentelor interne de către angajați.

4. ACCESIBILITATE

Accesibilitatea documentelor interne este un alt aspect important. Acestea trebuie să fie ușor de găsit și de accesat de către toți membrii organizației. ONG-urile pot implementa un sistem de gestionare a documentelor care să permită clasificarea și arhivarea eficientă a acestora. De exemplu, utilizarea unui sistem digital de stocare cu etichete clare și categorii poate facilita căutarea rapidă a informațiilor. În plus, este esențial ca documentele să fie disponibile într-un format accesibil, respectând principiile de incluziune și diversitate.

5. ACTUALIZARE

Ultima regulă de aur se referă la actualizarea regulată a documentelor interne. ONG-urile trebuie să revizuiască și să actualizeze documentele în mod constant pentru a reflecta schimbările din cadrul organizației, legislația în vigoare sau evoluțiile în domeniul în care activează. De exemplu, politica de protecție a datelor trebuie revizuită periodic pentru a respecta noile reglementări. Stabilirea unui calendar de revizuire pentru documentele esențiale poate ajuta organizațiile să rămână conforme și relevante.



2.14 CLASIFICAREA DOCUMENTELOR

Clasificarea documentelor este un aspect esențial al gestionării informațiilor în organizațiile non-guvernamentale (ONG-uri). Aceasta se referă la organizarea și gruparea documentelor în categorii distincte, facilitând accesul rapid și eficient la informații relevante. O clasificare bine gândită nu doar că optimizează fluxul de lucru, ci și contribuie la transparență și responsabilitate în cadrul organizației.

Importanța clasificării documentelor

Clasificarea documentelor ajută ONG-urile să gestioneze eficient volumul mare de informații pe care le generează. Fără o structură clară, documentele pot deveni confuze și greu accesibile, ceea ce poate duce la pierderi de timp și resurse. Prin urmare, o clasificare adecvată este vitală pentru a asigura că toți angajații pot găsi rapid documentele de care au nevoie pentru a-și îndeplini sarcinile.

Criterii de clasificare

Clasificarea documentelor poate fi realizată pe baza mai multor criterii:

1. **Tipul documentului:** Documentele pot fi clasificate în funcție de tipul acestora, cum ar fi politici, proceduri, rapoarte, corespondență, prezentări sau contracte. Această abordare permite identificarea rapidă a documentelor de care un angajat ar putea avea nevoie într-un anumit context.
2. **Departamente sau proiecte:** ONG-urile pot clasifica documentele în funcție de departamentele sau proiectele care le generează. De exemplu, toate documentele legate de un anumit proiect de mediu pot fi grupate împreună, facilitând accesul echipei respective la informațiile relevante.
3. **Data creării sau revizuirii:** O altă metodă de clasificare este organizarea documentelor în funcție de data la care au fost create sau revizuite. Aceasta este o strategie utilă pentru a urmări versiunile documentelor și pentru a asigura că utilizatorii accesează informațiile cele mai actualizate.
4. **Confidențialitate:** Documentele pot fi clasificate în funcție de nivelul de confidențialitate, cum ar fi documente publice, interne sau sensibile. Aceasta asigură că informațiile delicate sunt accesibile doar persoanelor autorizate și protejate de divulgare necorespunzătoare.
5. **Starea documentului:** Clasificarea documentelor poate include starea acestora, cum ar fi drafturi, versiuni finale, sau documente arhivate. Această



metodă permite gestionarea mai eficientă a documentelor pe parcursul întregului ciclu de viață al acestora.

Implementarea sistemului de clasificare

Pentru a implementa un sistem de clasificare eficient, ONG-urile ar trebui să urmeze câțiva pași esențiali:

1. **Evaluarea necesităților:** Înainte de a dezvolta un sistem de clasificare, organizația trebuie să evalueze nevoile sale specifice, inclusiv tipurile de documente generate și utilizarea acestora.
2. **Dezvoltarea unui plan:** Odată ce nevoile au fost identificate, organizația poate dezvolta un plan de clasificare care să includă categoriile și subcategoriile de documente, precum și regulile de acces și gestionare.
3. **Formarea angajaților:** Este esențial ca toți angajații să fie instruiți cu privire la noul sistem de clasificare, astfel încât să poată aplica corect regulile și procedurile stabilite.
4. **Monitorizarea și revizuirea:** Sistemul de clasificare ar trebui să fie revizuit periodic pentru a se asigura că rămâne relevant și eficient. Feedback-ul angajaților poate fi valoros în identificarea posibilelor îmbunătățiri.

2.15 SCHEMA CIRCULAȚIEI ACTELOR

Circulația actelor reprezintă un aspect fundamental în gestionarea eficientă a informațiilor într-o organizație non-guvernamentală (ONG). Aceasta se referă la modul în care documentele sunt create, distribuite, revizuite și arhivate în cadrul organizației. O schemă clară a circulației actelor ajută la optimizarea fluxului de informații, asigurându-se astfel transparența, responsabilitatea și eficiența proceselor interne.

Importanța schemelor de circulație a actelor

O schemă bine definită a circulației actelor contribuie la o gestionare eficientă a documentelor, facilitând urmărirea acestora pe parcursul întregului ciclu de viață. Aceasta este esențială pentru:

1. **Transparență:** O circulație clară a actelor ajută la menținerea transparenței în procesul decizional, permițând tuturor angajaților să înțeleagă cum sunt gestionate documentele și care sunt fluxurile de informații.

IMPLICA-TE IN DIALOGUL SOCIAL PENTRU OCUPARE SI FORMARE! ID 305039



2. **Responsabilitate:** Prin stabilirea unei scheme de circulație, fiecare angajat își asumă responsabilitatea pentru documentele pe care le gestionează, facilitând astfel o mai bună trasabilitate a acțiunilor și deciziilor.
3. **Eficiență:** O schemă clară reduce timpul necesar pentru a localiza informațiile necesare, contribuind la eficientizarea proceselor interne și la îmbunătățirea productivității angajaților.

Elemente ale schemelor de circulație a actelor

O schemă eficientă de circulație a actelor ar trebui să includă următoarele elemente:

1. **Crearea documentului:** Procesul începe cu elaborarea documentului, care poate fi realizată de către diferite departamente sau echipe. Este important să se stabilească cine are autoritatea de a crea anumite tipuri de documente, cum ar fi rapoartele financiare, politicile interne sau corespondența oficială.
2. **Revizuirea și aprobatul:** După crearea documentului, acesta ar trebui să fie revizuit de către persoane sau comitete desemnate. Revizuirea poate implica verificarea conținutului, conformității cu reglementările interne sau legale și obținerea aprobărilor necesare. Stabilirea unui sistem de semnături sau de aprobat electronic poate eficientiza această etapă.
3. **Distribuirea:** Odată ce documentul a fost aprobat, acesta trebuie distribuit către destinatarii relevanți. Distribuția poate fi realizată prin canale electronice, cum ar fi e-mailul sau platformele de management al documentelor, sau prin suport fizic, în funcție de natura documentului. Este important să se definească clar cine trebuie să primească documentul și cum trebuie acesta livrat.
4. **Arhivarea:** După distribuție, documentele ar trebui arhivate corespunzător pentru a fi accesibile în viitor. Arhivarea poate include stocarea documentelor în formate fizice sau electronice, iar o politică de arhivare clară ajută la menținerea ordinii și la protejarea informațiilor sensibile.
5. **Revizuirea periodică:** O schemă de circulație a actelor ar trebui să includă și procese de revizuire periodică a documentelor, pentru a asigura că acestea rămân actualizate și relevante. Acest proces poate implica evaluarea documentelor în funcție de schimbările legislative sau organizaționale.

Implementarea unei scheme eficiente



Pentru a implementa o schemă de circulație a actelor eficientă, ONG-urile ar trebui să urmeze câțiva pași esențiali:

1. **Identificarea fluxurilor de documente:** Este necesar să se analizeze toate tipurile de documente generate de organizație și să se identifice fluxurile de informații existente.
2. **Dezvoltarea unui plan:** Crearea unui plan care să detalieze fiecare etapă a circulației actelor, inclusiv persoanele implicate, termenele și modalitățile de gestionare a documentelor.
3. **Formarea personalului:** Asigurarea că toți angajații sunt instruiți în utilizarea schemei de circulație a actelor, astfel încât să fie familiarizați cu procedurile și să știe cum să gestioneze documentele corespunzător.
4. **Monitorizarea și evaluarea:** Implementarea unui sistem de monitorizare pentru a evalua eficiența schemei de circulație a actelor și a identifica oportunitățile de îmbunătățire.

2.16 PASTRAREA, ARHIVAREA SI CASAREA DOCUMENTELOR PE HARTIE

Gestionarea documentelor pe hârtie este un aspect crucial al operării unei organizații non-guvernamentale (ONG). Deși digitalizarea devine din ce în ce mai prevalentă, documentele pe hârtie continuă să joace un rol important în activitățile zilnice ale ONG-urilor. Păstrarea, arhivarea și casarea acestor documente necesită o atenție deosebită pentru a asigura eficiența, transparența și conformitatea cu reglementările legale.

Importanța păstrării și arhivării documentelor

Păstrarea și arhivarea corespunzătoare a documentelor pe hârtie sunt esențiale pentru mai multe motive:

1. **Conformitate legală:** ONG-urile sunt adesea supuse unor reglementări stricte în ceea ce privește păstrarea documentelor. Documentele trebuie păstrate pentru perioade specifice, conform legislației naționale sau internaționale, și organizațiile trebuie să fie pregătite pentru audite sau verificări.
2. **Accesibilitate:** Un sistem eficient de păstrare și arhivare asigură că documentele pot fi găsite rapid și ușor. Acest lucru este crucial pentru



eficiența operațională, permițând angajaților să acceseze informațiile necesare fără întârzieri.

3. **Protecția informațiilor sensibile:** Păstrarea documentelor pe hârtie, în special a celor care conțin informații sensibile, necesită măsuri de securitate adecvate. Asigurarea că documentele sunt păstrate în condiții sigure ajută la protejarea datelor personale și a altor informații confidențiale.

Păstrarea documentelor pe hârtie

Păstrarea documentelor pe hârtie implică stabilirea unor reguli și proceduri clare care să guverneze modul în care documentele sunt gestionate pe parcursul întregului lor ciclu de viață. Iată câteva bune practici:

1. **Organizarea documentelor:** Documentele ar trebui să fie organizate într-un mod sistematic, de obicei prin categorii, cum ar fi tipul de document, proiectul, data sau departamentul. Utilizarea unui sistem de numerotare sau de codificare poate facilita identificarea rapidă a documentelor.
2. **Condiții de păstrare:** Documentele trebuie păstrate în condiții adecvate pentru a preveni deteriorarea acestora. Acest lucru poate include controlul umidității, temperaturii și iluminării în spațiile de depozitare. De asemenea, este important să se asigure că documentele sunt ferite de praf și contaminanți.
3. **Accesul la documente:** Este esențial să se definească cine are acces la documentele păstrate. Acest lucru ajută la protejarea informațiilor sensibile și la asigurarea responsabilității în gestionarea documentelor.

Arhivarea documentelor

Arhivarea documentelor se referă la procesul de mutare a documentelor care nu mai sunt necesare în activitățile curente, dar care trebuie păstrate pentru referințe viitoare sau pentru conformitate legală. Iată câteva aspecte importante:

1. **Stabilirea criteriilor de arhivare:** ONG-urile ar trebui să dezvolte criterii clare pentru ceea ce constituie un document de arhivare. Aceste criterii ar putea include documente legate de finanțare, rapoarte anuale sau corespondență oficială.
2. **Spații de arhivare:** Documentele arhivate trebuie păstrate într-un loc dedicat, care este sigur și accesibil. Acest spațiu ar trebui să fie bine organizat și să permită identificarea ușoară a documentelor arhivate.



3. **Informații despre documente:** Este important să se mențină un catalog al documentelor arhivate, care să conțină detalii despre conținutul, data și perioada de păstrare a fiecărui document. Acest lucru facilitează accesul și gestionarea arhivelor.

Casarea documentelor

Casarea documentelor se referă la eliminarea documentelor care nu mai sunt necesare și care au depășit perioada de păstrare stabilită. Aceasta este o parte esențială a gestionării documentelor și trebuie realizată cu atenție pentru a respecta legislația și politicile interne.

1. **Stabilirea politicilor de casare:** ONG-urile ar trebui să aibă politici clare privind casarea documentelor, care să includă perioada de păstrare, criteriile de eliminare și metodele de distrugere.
2. **Distrugerea documentelor sensibile:** Documentele care conțin informații confidențiale trebuie distruse în mod corespunzător pentru a preveni divulgarea neautorizată a informațiilor. Aceasta poate include arderea, mărunțirea sau utilizarea unor servicii specializate de distrugere a documentelor.
3. **Documentarea procesului de casare:** Este important să se mențină o evidență a documentelor distruse, inclusiv data și motivul distrugerii. Acest lucru ajută la menținerea transparenței și responsabilității în gestionarea documentelor.

2.17 FLUXURI DE DOCUMENTE

Fluxurile de documente reprezintă rutele prin care circulă informațiile și documentele în cadrul unei organizații. În cadrul ONG-urilor, gestionarea eficientă a acestor fluxuri este esențială pentru a asigura transparența, eficiența operațională și respectarea normelor legale. Un sistem bine definit de fluxuri de documente poate contribui la reducerea timpului de procesare, minimizarea riscurilor de pierdere a informațiilor și facilitarea colaborării între diferitele departamente.

Fluxurile de documente se referă la modul în care documentele sunt generate, distribuite, revizuite, aprobate și arhivate. Acestea includ atât fluxurile formale, cât și cele informale, și pot fi împărțite în mai multe etape:

1. **Generarea documentelor:** Aceasta este etapa inițială, unde se creează documentele necesare, fie că este vorba despre rapoarte, cereri, propuneri



- sau comunicări interne. Este important ca fiecare document să fie creat într-un format standardizat, pentru a facilita procesarea ulterioară.
2. **Distribuția documentelor:** Odată generate, documentele trebuie distribuite către persoanele sau departamentele relevante. Acest proces poate implica trimiterea fizică a documentelor pe hârtie, dar și transmiterea electronică prin e-mail sau prin intermediul unor platforme de colaborare online.
 3. **Revizuirea și aprobarea:** Documentele trebuie să fie revizuite și aprobate înainte de a fi finalizate. Această etapă poate implica feedback din partea mai multor persoane sau departamente, iar gestionarea eficientă a acestei etape este esențială pentru a evita întârzierile în procesare.
 4. **Arhivarea documentelor:** Odată aprobate, documentele trebuie arhivate pentru a fi accesibile în viitor. Arhivarea adecvată asigură că informațiile sunt păstrate în condiții de siguranță și pot fi găsite rapid atunci când este necesar.

Fluxurile de documente bine definite au numeroase beneficii pentru ONG-uri:

1. **Eficiență operațională:** Un sistem organizat de fluxuri de documente contribuie la reducerea timpului necesar pentru procesarea informațiilor. Acest lucru permite angajaților să se concentreze pe activități mai importante, cum ar fi implementarea programelor și atragerea de fonduri.
2. **Transparență și răspundere:** Fluxurile de documente bine gestionate contribuie la creșterea transparenței în activitățile organizației. O evidență clară a documentelor generate și procesate permite o mai bună răspundere în fața donatorilor, beneficiarilor și altor părți interesate.
3. **Reducerea riscurilor:** Prin standardizarea proceselor de gestionare a documentelor, ONG-urile pot minimiza riscurile legate de pierderea sau deteriorarea informațiilor. Acest lucru este esențial pentru protejarea datelor sensibile și pentru conformitatea cu reglementările legale.

Există mai multe tipuri de fluxuri de documente care pot fi întâlnite în cadrul ONG-urilor, fiecare având caracteristici specifice:

1. **Fluxuri formale:** Acestea sunt fluxuri bine definite, cu reguli și proceduri clare. De exemplu, documentele care trebuie aprobate de un consiliu sau un comitet sunt supuse unor fluxuri formale, care includ etapele de revizuire și aprobat.
2. **Fluxuri informatice:** În contextul digitalizării, fluxurile de documente pot include procese electronice, cum ar fi utilizarea sistemelor de management al documentelor (DMS) care facilitează stocarea, organizarea și accesul la documente.
3. **Fluxuri informale:** Acestea includ comunicările care nu sunt supuse unor reguli stricte, cum ar fi discuțiile informale între colegi sau e-mailurile care nu urmează o procedură standardizată. Deși aceste fluxuri pot fi eficiente în



anumite situații, ele pot crea confuzii și întârzieri dacă nu sunt gestionate corespunzător.

Gestionarea fluxurilor de documente poate prezenta provocări, cum ar fi:

1. **Sistem ineficient:** Fără un sistem bine organizat, fluxurile de documente pot deveni haotice, ceea ce duce la pierderi de informații și întârzieri în procesare.
2. **Comunicare deficitară:** Fluxurile de documente necesită o comunicare eficientă între diferitele departamente. Problemele de comunicare pot duce la neînțelegeri și la lipsa de coordonare.
3. **Păstrarea confidențialității:** Asigurarea confidențialității informațiilor în fluxurile de documente este crucială, mai ales când sunt implicate date sensibile. Este important ca ONG-urile să implementeze măsuri adecvate de securitate.

CAPITOLUL 3 – APLICATII INFORMATICE PENTRU GESTIONAREA ACTIVITATILOR, FLUXURILOR INSTITUTIONALE

Aplicațiile informatice pentru gestionarea activităților și fluxurilor instituționale sunt esențiale pentru creșterea eficienței și transparenței organizațiilor. Sistemele DMS, eSM, ERP și arhivarea electronică sunt toate instrumente valoroase care ajută organizațiile să gestioneze documentele, resursele, securitatea și să îmbunătățească colaborarea între echipe și departamente. Implementarea acestor soluții poate reduce costurile operaționale, poate îmbunătăți performanța și poate asigura conformitatea cu reglementările legale și standardele de securitate.

3.1. GESTIONAREA DOCUMENTELOR- SISTEM ELECTRONIC DMS (DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM)

Un **Sistem de Management al Documentelor (DMS)** este o aplicație software care ajută organizațiile să gestioneze documentele electronice și fizice într-un mod eficient. Acesta permite stocarea, organizarea, partajarea și arhivarea documentelor în format digital, reducând dependența de documentele fizice.

Funcționalități cheie ale unui DMS:

- **Crearea și stocarea documentelor:** Permite utilizatorilor să creeze, salveze și stocheze documente într-un sistem centralizat. Documentele pot fi



încărcate în sistemul electronic, iar accesul la ele poate fi reglementat pe baza unor permisiuni prestabilite.

- **Organizarea documentelor:** Permite organizarea documentelor în directoare, foldere sau categorii, ceea ce facilitează căutarea și găsirea rapidă a documentelor.
- **Indexarea și căutarea avansată:** Documentele pot fi indexate pe baza cuvintelor cheie, datelor și altor atribute. Acest lucru ajută la căutarea rapidă a documentelor într-o bază de date mare.
- **Controlul versiunilor:** Permite urmărirea modificărilor aduse documentelor, păstrând o istorie a versiunilor anterioare ale acestora și facilitând restaurarea acestora, dacă este necesar.
- **Colaborare și partajare:** Permite mai multor utilizatori să lucreze simultan la aceleași documente sau să le partajeze între diverse departamente sau echipe.
- **Securitate:** Asigură protecția documentelor prin criptare, acces controlat și permisiuni personalizate pentru utilizatori, pentru a preveni accesul neautorizat la documente sensibile.

Un DMS eficient contribuie la îmbunătățirea fluxurilor de lucru, creșterea productivității și reducerea riscurilor asociate cu gestionarea documentelor fizice.

3.2 . ESM – ELECTRONIC SECURITY MANAGEMENT

eSM (Electronic Security Management) este un sistem informatic utilizat pentru gestionarea și monitorizarea securității electronice într-o organizație. Scopul principal al acestui sistem este de a proteja datele și infrastructurile IT ale organizației împotriva amenințărilor interne și externe.

Funcționalități ale unui sistem eSM:

- **Monitorizarea accesului la sisteme:** Permite controlul accesului la diverse resurse IT ale organizației, cum ar fi serverele, aplicațiile și datele sensibile. Poate include autentificare multi-factorială, criptarea datelor și gestionarea parolelor.
- **Detecția și prevenirea intruziunilor:** Sistemul poate detecta activități suspecte sau neautorizate în rețelele interne ale organizației, cum ar fi tentativele de hacking sau accesul neautorizat la datele confidențiale.



- **Monitorizarea activităților utilizatorilor:** eSM poate urmări acțiunile efectuate de utilizatori, înregistrând și analizând evenimentele din rețea pentru a detecta comportamente anormale.
- **Gestionarea securității fizice:** Pe lângă securitatea IT, eSM poate include și gestionarea sistemelor de securitate fizică, precum camerele de supraveghere, controlul accesului în clădire și alarmele.
- **Generarea rapoartelor de securitate:** Permite crearea unor rapoarte detaliate cu privire la incidentele de securitate, alertele de securitate și activitățile utilizatorilor, pentru a ajuta organizațiile să identifice vulnerabilitățile și să ia măsuri preventive.

3.3. ERP – ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (PLANIFICAREA RESURSELOR ÎNTREPRINDERII)

ERP (Enterprise Resource Planning) este un sistem integrat de gestionare a resurselor unei organizații. Acesta combină diverse funcții operaționale ale unei organizații (financiar-contabile, resurse umane, logistică, marketing, vânzări etc.) într-o singură platformă software.

Funcționalități ale unui sistem ERP:

- **Gestionarea resurselor financiare:** ERP permite gestionarea bugetelor, conturilor, plăților și încasărilor într-un mod centralizat și automatizat. Acesta poate genera rapoarte financiare, bilanțuri și declarații fiscale.
- **Gestionarea resurselor umane:** Permite administrarea personalului, inclusiv salarizarea, gestionarea concediilor, recrutarea, evaluările de performanță și formarea profesională a angajaților.
- **Gestionarea stocurilor și logisticii:** ERP ajută la urmărirea stocurilor de produse, gestionarea comenzilor de aprovizionare și distribuție, și optimizarea fluxurilor logistice.
- **Planificarea producției:** Pentru organizațiile care se ocupă cu producția, ERP permite gestionarea proceselor de producție, planificarea resurselor și programarea comenzilor.
- **Vânzări și marketing:** ERP poate sprijini departamentele de vânzări și marketing prin gestionarea comenzilor, urmărirea vânzărilor și analiza datelor de consum.

Un sistem ERP eficient ajută la îmbunătățirea colaborării între departamente, la reducerea costurilor și la creșterea eficienței generale a organizației.



3.4. ARHIVAREA ELECTRONICĂ

Arhivarea electronică se referă la procesul de stocare a documentelor, fișierelor și informațiilor într-un format digital, într-un sistem securizat, astfel încât acestea să poată fi accesate și recuperate rapid atunci când sunt necesare.

Beneficii ale arhivării electronice:

- **Acces rapid și ușor:** Documentele pot fi accesate rapid, indiferent de locația fizică a utilizatorului, având în vedere că sunt stocate într-un sistem centralizat sau pe cloud.
- **Economii de spațiu:** Arhivarea electronică reduce nevoia de spațiu fizic pentru depozitarea documentelor, economisind costuri și resurse.
- **Păstrarea integrității documentelor:** Documentele electronice pot fi protejate prin criptare și backup periodic, reducând riscurile de pierdere sau deteriorare a acestora.
- **Automatizarea procesului de arhivare:** Sistemele de arhivare electronică pot automatiza procesele de stocare și clasificare a documentelor pe baza unor reguli prestabilite (de exemplu, pe baza datelor de expirare, tipului de document, etc.).
- **Respectarea reglementărilor legale:** În multe domenii, arhivarea electronică respectă cerințele legale de păstrare a documentelor și de protecție a datelor personale.

Funcționalități ale unui sistem de arhivare electronică:

- **Indexarea documentelor:** Documentele sunt organizate și indexate pe baza unor atribute cheie (data, tipul documentului, autor, etc.), pentru a ușura căutarea acestora.
- **Securitate și control al accesului:** Permite stabilirea de permisiuni pentru a asigura că doar persoanele autorizate pot accesa sau modifica documentele sensibile.
- **Căutare avansată:** Permite căutări rapide în baza de date a documentelor, pe baza cuvintelor-cheie sau a metadatelor, facilitând recuperarea documentelor într-un timp scurt.



CAPITOLUL 4 – STUDII DE CAZ

4.1 STUDIU DE CAZ 1: ONG CARE IMPLEMENTEAZĂ UN SISTEM DE GESTIONARE A DOCUMENTELOR (DMS)

Context:

Un ONG care activează în domeniul educației pentru tineret din medii defavorizate a observat o creștere semnificativă a documentelor interne și externe, inclusiv rapoarte de activitate, contracte de colaborare, și cereri de finanțare, ceea ce a dus la dificultăți în gestionarea acestora. Documentele erau adesea pierdute, greu de găsit sau stocate în mod ineficient, iar colaborarea între departamentele interne era îngreunată din cauza unui acces limitat la fișiere.

Soluție implementată:

Organizația a implementat un **Sistem de Management al Documentelor (DMS)**, care include:

- **Stocarea centralizată** a documentelor în format digital, ușor accesibile printr-o platformă internă.
- **Indexarea documentelor** pe baza unor categorii precise (ex. tipul documentului, dată, departament, etc.), pentru a facilita căutările rapide.
- **Controlul accesului** și permisiuni bazate pe roluri pentru a asigura securitatea datelor sensibile.
- **Automatizarea fluxurilor de aprobare** a documentelor, de exemplu, aprobarea rapoartelor financiare sau a cererilor de fonduri.

Rezultate:

- Reducerea timpului necesar pentru căutarea și recuperarea documentelor cu 70%.
- Creșterea transparenței și eficienței în procesul de gestionare a documentelor.
- Îmbunătățirea colaborării între departamente, deoarece toți membrii organizației au acces la documentele relevante într-un loc centralizat.

4.2 STUDIU DE CAZ 2: ONG CARE UTILIZEAZĂ UN SISTEM ERP PENTRU GESTIONAREA RESURSELOR INTERNE

Context:



Un ONG care gestionează mai multe proiecte internaționale de sănătate a avut dificultăți în urmărirea resurselor financiare și umane, în special în ceea ce privește gestionarea echipamentelor și a stocurilor de medicamente. Fluxurile instituționale erau fragmentate, iar datele din diferite departamente nu erau corelate eficient, ceea ce ducea la întârzieri și erori în alocarea resurselor.

Soluție implementată:

Organizația a decis să implementeze un sistem **ERP (Enterprise Resource Planning)** care să integreze mai multe funcționalități cheie:

- **Gestionarea financiară:** Bugetarea, urmărirea cheltuielilor și a veniturilor, și generarea automată a rapoartelor financiare.
- **Managementul resurselor umane:** Salarizarea, urmărirea timpului lucrat, evaluarea performanței angajaților.
- **Gestionarea stocurilor:** Monitorizarea și urmărirea stocurilor de medicamente și echipamente medicale.
- **Coordonarea proiectelor:** Planificarea și monitorizarea progresului proiectelor, inclusiv alocarea resurselor și gestionarea echipelor.

Rezultate:

- Îmbunătățirea vizibilității asupra resurselor disponibile, reducând riscul de a depăși bugetele alocate.
- Creșterea eficienței operaționale prin centralizarea și automatizarea proceselor de gestionare a resurselor.
- Creșterea transparenței financiare și operaționale, facilitând raportarea către donatori și autorități.

4.3 STUDIU DE CAZ 3: ONG CARE IMPLEMENTEAZĂ UN SISTEM DE ARHIVARE ELECTRONICĂ

Context:

Un ONG dedicat protecției mediului a avut o cantitate mare de documente importante de arhivat, inclusiv studii de impact, rapoarte de activitate și cereri pentru finanțare. Aceste documente erau păstrate în format fizic într-o arhivă care ocupa mult spațiu și era greu de gestionat. În plus, accesul la aceste documente era lent și ineficient, mai ales în perioadele de audit sau evaluare.

Soluție implementată:

IMPLICA-TE IN DIALOGUL SOCIAL PENTRU OCUPARE SI FORMARE! ID 305039



Organizația a introdus un sistem de **arhivare electronică**:

- **Scanarea documentelor fizice** și stocarea acestora într-un sistem centralizat, accesibil de pe orice dispozitiv conectat la rețeaua internă.
- **Crearea de indexuri și metadate** pentru a facilita căutările rapide ale documentelor.
- **Securizarea arhivei electronice** prin criptare și protecție cu parolă pentru documentele sensibile.
- **Automatizarea procesului de arhivare** a documentelor în funcție de tipul lor și termenul lor de păstrare, respectând reglementările legale.

Rezultate:

- Reducerea semnificativă a spațiului fizic necesar pentru arhivarea documentelor.
- Accesibilitatea rapidă a documentelor, facilitând răspunsuri mai rapide la cerințele auditorilor și altor părți interesate.
- Protecția și securizarea informațiilor sensibile prin utilizarea unui sistem digital.

CAPITOLUL 5 EXEMPLE DE BUNE PRACTICI PRIVIND FLUXURILE INSTITUȚIONALE ÎNTR-UN ONG

5.1. CREAREA UNUI FLUX DE LUCRU CLAR DEFINIT PENTRU PROCESUL DE APROBARE A DOCUMENTELOR:

- **Bună practică:** Implementarea unui **flux de lucru digital** pentru aprobare, în care documentele parcurg un proces standardizat de aprobare, de la depunere până la finalizare. Acest flux reduce erorile și întârzierile și ajută la asigurarea transparenței procesului.
- **Exemplu:** Un ONG care se ocupă cu educația a implementat un flux digital de aprobare pentru planurile de activități și bugete ale diferitelor departamente. Astfel, managerii pot aproba sau respinge propunerile direct în platforma de management al documentelor, iar fiecare document este însoțit de un istoric complet al modificărilor.



5.2. UTILIZAREA TEHNOLOGIILOR DE COLABORARE ONLINE PENTRU COMUNICAREA INTERNĂ:

- **Bună practică:** Folosirea unor platforme de colaborare online, cum ar fi **Slack, Microsoft Teams sau Google Workspace**, pentru a facilita comunicarea internă și pentru a reduce dependența de e-mailuri sau întâlniri fizice.
- **Exemplu:** Un ONG care implementează proiecte de mediu a început să folosească un sistem de colaborare online pentru a gestiona echipele distribuite pe mai multe locații. Documentele sunt încărcate, comentate și aprobate în timp real de către membrii echipelor, ceea ce duce la o coordonare mult mai rapidă și eficientă.

5.3. IMPLEMENTAREA UNUI SISTEM CENTRALIZAT PENTRU RAPORTAREA FINANCIARĂ ȘI A REZULTATELOR PROIECTELOR:

- **BUNĂ PRACTICĂ:** Crearea unui **sistem integrat de raportare** care adună datele financiare și de progres ale proiectelor, permițând un acces rapid și transparent pentru management și părțile externe, cum ar fi donatorii sau autoritățile.
- **Exemplu:** Un ONG de dezvoltare internațională a implementat un sistem ERP pentru a centraliza datele financiare și pentru a urmări progresul proiectelor. Acest sistem permite rapoarte financiare și operaționale precise și în timp real, care sunt accesibile pentru donatori, autorități și alte părți interesate.

CAPITOLUL 6 CONCLUZII SI PROPUNERI

Optimizarea fluxurilor instituționale într-un ONG poate conduce la creșterea eficienței, transparenței și sustenabilității organizației. Exemplele prezentate subliniază importanța implementării unor soluții informatice, cum ar fi DMS, ERP, arhivarea electronică și automatizarea fluxurilor de lucru, pentru a sprijini procesele interne și externe. Aceste bune practici pot ajuta ONG-urile să își îmbunătățească performanțele și să răspundă mai eficient nevoilor beneficiarilor și finanțatorilor lor.

La concluzii prezentăm principii de buna practica recomandate in functionarea ONG-urilor din Romania, elaborat de Agentia pentru Informarea si Dezvoltarea Organizatiilor Neguvernamentale

Principiile au fost adoptate cu ocazia Forumului National al Organizatiilor Neguvernamentale din România din anul 1999.



- A. Organizatia va revizui si va face cunoscuta periodic o declaratie referitoare la viziunea, misiunea, principiile, valorile, scopurile si obiectivele proprii. De asemenea, în cadrul acestei declaratii organizatia își va defini si grupul tinta.
- B. Organizatia va elabora si va implementa proiecte care sa conduca la înfaptuirea propriilor programe conform misiunii si scopurilor declarate.
- C. Organizatia va adopta programe care sa fie corelate, ori de câte ori este posibil, cu programe si activitati ale altor institutii sau organizatii nonprofit.
- D. Organizatia va avea o structura de conducere decizionala aleasa pe baza unei proceduri democratice clare si transparente, prevazute prin statut, având un mandat pentru o perioada limitata de timp. Aceasta structura defineste, printre altele, misiunea, scopurile si obiectivele organizatiei si le revizuieste periodic.
- E. Organizatia trebuie sa aiba de asemenea o structura de conducere executiva care pune în practica hotarârile structurii decizionale si duce la îndeplinire programele si proiectele organizatiei.
- F. Structura de conducere decizionala va adopta un regulament clar, care sa includa responsabilitatile membrilor sai si ale directorului executiv, cu precizari asupra evitarii conflictelor de interese, reglementari asupra procesului de luare a deciziilor, a delegarii autoritatii, a evaluarii personalului, etc.
- G. Între structura de conducere decizionala si structura executiva trebuie sa aiba loc un proces de informare reciproca menit sa asigure îndeplinirea responsabilitatilor fiecărei structuri în parte.
- H. Structura de conducere decizionala se va asigura ca atât membrii sai cât si personalul angajat si voluntarii sa beneficieze de cele mai adecvate programe de pregatire si instruire.
- I. Structura de conducere decizionala va realiza o conducere eficienta incluzând suport pentru management financiar eficient, strângere de fonduri si promovarea imaginii publice a organizatiei.
- J. Structura de conducere decizionala va încuraja participarea membrilor la actiunile organizatiei prin delegarea responsabilitatilor spre comitete de lucru (aplicarea principiului subsidiaritatii).
- K. Structura de conducere decizionala se preocupa de atragerea de noi membri, în mod nediscriminator si în conformitate cu misiunea organizatiei.



L. Organizatia trebuie sa se supuna tuturor legilor si reglementarilor în vigoare în România.

M. Organizatia va statua si va pune în practica o politica scrisa, clara, pentru prevenirea conflictelor de interese ale membrilor structurii de conducere decizionala, ale membrilor executivului, consultantilor si voluntarilor. În acest sens, membrii structurii de conducere decizionala nu vor fi remunerati pentru calitatea lor de membri ai acestei structuri.

N. Membrii structurii de conducere decizionala, ai executivului, consultantii si voluntarii organizatiei nu trebuie sa concureze cu organizatia pentru contracte, finantari sau alte beneficii ori avantaje în interes propriu sau al altor organizatii; nu pot face declaratii sau actiuni care sunt contrare intereselor organizatiei, cu exceptia cazului când o fac în scopul respectarii legilor.

O. Organizatia va opera la toate nivelurile cu cel mai înalt grad de transparenta posibil fata de membri si comunitate, în concordanta cu îndeplinirea misiunii si scopurilor sale esentiale si va asigura informarea cât mai completa a acestora.

P. În toate situatiile, organizatia trebuie sa adopte o politica nediscriminatorie care sa impuna ca:

1. În limitele capacitatii de actiune a organizatiei, nici unei persoane, parte a grupului tinta definit în statutul organizatiei, nu-i va fi refuzat dreptul de a beneficia de activitatea organizatiei.

2. Nici o persoana nu va putea fi exclusa de la participarea la activitatile organizatiei daca respecta prevederile statutului organizatiei.

3. Nici o persoana nu va putea fi subiect al discriminarii de catre organizatie pe baza rasei, originii nationale sau etnice, vârstei, convingerilor sau apartenentei religioase, politice, deficientelor, sexului sau orientarii sexuale sau pe baza altor criterii discriminatorii.

Q. Organizatia va initia si mentine politici si practici care sa îi accentueze independenta.

R. Organizatia isi va recunoaste responsabilitatea în constientizarea comunitatii asupra importantei si rolului sectorului nonprofit în societatea civila.

BIBLIOGRAFIE

<http://www.aid-ong.ro/wp-content/uploads/2013/06/ghidONG.pdf> elaborat de Agentia pentru Informarea si Dezvoltarea Organizatiilor neguvernamentale



Scoala Romana de Afaceri a Camerelor de Comert si Industrie din Romania- Ghid pentru asociatii de femei

Market Watch, Septembrie 2010 Nr. 128 Fluxuri institutionale specifice ONG

Programul Operațional Sectorial „Creșterea Competitivității Economice” co-finanțat prin Fondul European de Dezvoltare Regională
„Investiții pentru viitorul dumneavoastră- Agentia Nationala a Functionarilor Publici. Manual gestionarea documentelor unei institutii publice

Victoria Seitz, Mariana Nicolae : Crearea imaginii

Rodica Candea, Dan Candea - Comunicarea manageriala- concepte, deprinderi, strategii

Redactat de:

Cornelia Rotaru

Specialist management organizational