

ABORDARE TEHNICĂ

privind analiza operațională a proceselor aferente comunicării interne în cadrul Oficiului Avocatului Poporului. Elaborarea documentului strategic de comunicare internă și a planului de implementare a acestuia.

Odată cu efectuarea analizei operaționale a proceselor aferente comunicării interne în cadrul Oficiului Avocatului Poporului, se petrece examinarea cadrului intern care reglementează cele menționate. Urmare acestora se vor desena procesele de business. Ca rezultat, se prezintă raport privind analiza, care suplimentar la cele notate include punctele critice și slabe a proceselor de comunicare, precum și recomandările și propunerile tehnice și organizatorice de eliminare lacunelor depistate, precum și de optimizare proceselor prin prisma asigurării securității și continuității proceselor de business.

Analiza va petrece în etapele următoare:

1. Luarea cunoștinței cu organigrama organizației, planificarea interviurilor,
2. Completarea chestionarelor, interviu cu persoane responsabile,
3. Examinarea cadrului intern care reglementează procesul de comunicare,
4. Desenarea proceselor de business,
5. Definitivarea raportului,
6. Prezentarea raportului.

În baza acestui raport, precum și propunerilor și recomandărilor acceptate se va elabora un document strategic (strategia sau concept) de comunicare internă, care se va baza pe platforme tehnice și operaționale (politici, regulamente, proceduri, instrucțiuni), și planul de acțiuni privind implementarea acestui document. Odată cu elaborare și/sau prezentarea documentului se vor efectua instruirii a personalului.

Strategia sau conceptul se va elabora în conformitate cu principiile generale de a elaborare a documentelor respective.

Strategia va cuprinde următoarele:

1. Introducere
2. Descrierea situației
3. Definirea problemelor
 - 3.1 Problema nr.1
 - ...
 - 3.2 Problema nr. n
4. Viziune și obiective ale strategiei
 - 4.1 Pilonul I
 - 4.1.1 Obiectivul nr. 1
 - ...
 - 4.1.2 Obiectivul nr. n
 - 4.1.3 Prioritățile pilonului și indicatori de rezultat
 - 4.2 Pilonul N
 - 4.2.1 Obiectivul nr. 1
 - ...
 - 4.2.2 Obiectivul nr. n.
 - 4.2.3 Prioritățile pilonului și indicatori de rezultat
5. Estimarea impactului și a costurilor implementării strategiei
6. Rezultatele scontate și indicatorii de progres
7. Proceduri de monitorizare și evaluare

Anexă - plan de acțiuni privind implementarea strategiei, pentru perioada X

Conceptul va cuprinde următoarele:

1. Introducere
2. Dispoziții generale
 - 2.1 Noțiuni
 - 2.2 Premisele dezvoltării
 - 2.3 Scopul și obiectivele
 - 2.4 Principiile care stau la baza modernizării
 - 2.5 Componentele modelului
 - 2.6 Contextul normativ
3. Descrierea proiectului
 - 3.1 Componentele destinate modernizării
 - 3.2 Părțile implicate în modernizarea
 - 3.3 Descrierea proceselor
 - 3.3.1 Procesul nr.1
 - ...
 - 3.3.n Procesul nr. n
4. Etapele de dezvoltare
5. Încheiere

Anexă - plan de acțiuni privind implementarea conceptului, pentru perioada X.

Analiza, raport și document strategic (strategia sau concept) vor fi efectuate în conformitate cu standardele ISO/IEC 2700x, ISO/IEC 24760-1:2011, ISO/IEC 27701:2019 și a Legii nr.133 din 08.07.2011 Privind protecția datelor cu caracter personal

