

Ministerul Educației și Cercetării Școala Gimnazială „Mihai Viteazul” Pucioasa	Procedura operațională Realizarea circuitului informațiilor Cod: PO-12.01	Ediția : II Nr. de ex. 8
		Revizia 1 Nr. de ex. 8
		Pag. 1 / 11
		Exemplar nr. 1

Procedura operațională

REALIZAREA CIRCUITULUI INFORMAȚILOR

Cod: PO-12.01

Ministerul Educației și Cercetării Școala Gimnazială „Mihai Viteazul” Pucioasa	Procedura operațională Realizarea circuitului informațiilor Cod: PO-12.01	Ediția : II Nr. de ex. 8
		Revizia 1 Nr. de ex. 8
		Pag. 2 / 11
		Exemplar nr. 1

Procedura operațională
Realizarea circuitului informațiilor
Cod: PO-11.01
Ediția II Revizia 1 Data 20.11.2025

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

Nr. Crt.	Elemente privind responsabilii / operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
1.1.	Elaborat	Oprescu Sorin	Informatician	17.11.2025	
1.2.	Verificat	Arjan Titieana	Secretar	18.11.2025	
1.3.	Avizat	Prof. Pincovici Alina-Ivona	Președinte comisie de monitorizare	19.11.2025	
1.4.	Aprobat	Prof. Zamfir Aurora	Director		

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii

Nr. Crt.	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componentă revizuită	Modalitatea reviziei	Data la care se aplică prevederile sau reviziei ediției
2.1.	Ediția I	-	-	
2.2.	Revizia 1	3	Modificări legislative	
2.3	Ediția II	-		

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

Nr. crt.	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
3.1.	Informare	1	Conducere	Director	Prof. Zamfir Aurora		
3.2.	Aplicare	2	Conducere	Director adjunct	Prof. Pincovici Alina-Ivona		
3.3.	Aplicare	3	Didactic auxiliar	Administrator financiar	Grosu Gabriel-		

Ministerul Educației și Cercetării Școala Gimnazială „Mihai Viteazul” Pucioasa	Procedura operațională Realizarea circuitului informațiilor Cod: PO-12.01	Ediția : II Nr. de ex. 8
		Revizia 1 Nr. de ex. 8
		Pag. 3 / 11
		Exemplar nr. 1

Nr. crt.	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
				Administrator patrimoniu	Alexandru Manolescu Ion Octavian		
3.4.	Aplicare	4	Didactic auxiliar	Secretar Secretar	Arjan Titieana Bobocea Crsitina		
3.5.	Aplicare	5	Didactic auxiliar	Informatician Bibliotecar	Oprescu Sorin Constantin Diaconescu Liana Carmen		
3.6.	Aplicare	6	Comisia curriculum	Responsabil	Prof. Borcea Hermina		
3.7.	Evidență	7	Comisie de monitorizare	Președinte Comisie	Prof. Pincovici Alina-Ivona		
3.8.	Arhivare	8.	Responsabil arhivă	Secretar	Arjan Titieana		

1. Scopul procedurii

- 1.1 Descrie modul în care Școala Gimnazială „Mihai Viteazul” Pucioasa gestionează activitatea de asigurare a accesului la informații și cum acestea sunt comunicate solicitanților, conform prevederilor legale în vigoare.
- 1.2 Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului.
- 1.3 Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe Director, în luarea deciziei.
- 1.4 Alte scopuri

2. Domeniul de aplicare

2.1. Precizarea (definirea) activității la care se referă procedura de sistem

- Procedura stabilește fluxul informațional în cadrul Școlii Gimnaziale „Mihai Viteazul” Pucioasa și se aplică în toate compartimentele acestuia.

2.2. Delimitarea explicită a activității procedurate în cadrul portofoliului de activități desfășurate de entitatea publică

- Informarea într-o entitate este esențială pentru realizarea tuturor obiectivelor de control intern. Informațiile se identifică, se obțin și se comunică într-o formă și într-un interval de timp care să permită personalului să realizeze controlul intern și responsabilitățile care îi revin.

2.3. Listarea principalelor activități de care depinde și/sau care depind de activitatea procedurată:

- realizarea atribuțiilor, competențelor și responsabilităților delegate;

2.4. Listarea compartimentelor furnizoare de date și/sau beneficiare de rezultate ale activității procedurate; listarea compartimentelor implicate în procesul activității:

Ministerul Educației și Cercetării Școala Gimnazială „Mihai Viteazul” Pucioasa	Procedura operațională Realizarea circuitului informațiilor Cod: PO-12.01	Ediția : II Nr. de ex. 8
		Revizia 1 Nr. de ex. 8
		Pag. 4 / 11
		Exemplar nr. 1

- toate compartimentele.

3. Documente de referință

3.1 Reglementări internaționale: -

3.2 Legislație primară:

- Legea nr. 198/2023 a învățământului preuniversitar, modificată și completată;
- Ordinul ministrului educației nr. 5.726/2024 pentru aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar;
- Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date (Regulamentul general privind protecția datelor), precum și ale Legii nr. 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date;
- Ordonanța nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, modificată și completată;
- Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informații de interes public, cu modificările și completările ulterioare;
 - Hotărârea Guvernului nr. 123/2002 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, modificată și completată;
- Ordinul nr. 4634/2024 pentru aprobarea Regulamentului privind regimul actelor de studii și al documentelor școlare gestionate de unitățile de învățământ preuniversitar;
- Ordinul nr. 2634/2015 privind documentele financiar-contabile, cu modificările și completările ulterioare.

3.3 Legislație secundară:

- SR EN ISO 9001:2015;
- SR EN ISO 19011:2011;
- SR EN ISO 9001:2008;
- SR ISO IWA 2:2009 – Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru aplicarea ISO 9001 în domeniul educației;
- OSGG nr. 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial pentru entitățile publice.
 - Ordin nr. 600 din 20 aprilie 2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice
 - Ministerul Educației Naționale - Instrucțiune nr. 1 din 16 mai 2018 privind aplicarea unitară la nivelul unităților de învățământ preuniversitar a Standardului 9 - Proceduri prevăzute în Codul controlului intern managerial al entităților publice, aprobat prin Ordinul secretarului general al Guvernului nr. 600/2018

3.4 Alte documente, inclusiv reglementări interne ale entității publice:

Ministerul Educației și Cercetării Școala Gimnazială „Mihai Viteazul” Pucioasa	Procedura operațională Realizarea circuitului informațiilor Cod: PO-12.01	Ediția : II Nr. de ex. 8
		Revizia 1 Nr. de ex. 8
		Pag. 5 / 11
		Exemplar nr. 1

- Organigrama;

- PS 01 Procedura de sistem privind elaborarea și codificarea procedurilor documentate;

4 Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați

4.1 Definiții:

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Procedură	Totalitatea pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea executării activității, atribuției sau sarcinii.
2.	Procedură operațională	Prezentarea formalizată, în scris, a pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității, cu privire la aspectul procesual.
3.	Ediție a unei proceduri	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri de sistem, aprobată și difuzată.
4.	Procedura de sistem	Procedura care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul tuturor compartimentelor din cadrul unității
5.	Departament	Direcție generală / direcție / serviciu / birou
6.	Conducătorul Departamentului	Director, șef serviciu, șef birou, șef compartiment;
7.	Revizia în cadrul unei ediții	Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate.
8	Circuitul informațiilor și documentelor	Traseul parcurs de informațiile și documentele care sunt primite de instituția de învățământ sau de cele elaborate la nivelul unității de învățământ.
9.	Revizia în cadrul unei ediții	Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii, acțiuni care au fost aprobate și difuzate.
10.	Sistem de control managerial	Ansamblu de structuri organizatorice, responsabilități, proceduri, procese și resurse ce are ca scop implementarea controlului managerial.
11.	Comisia	Comisia de monitorizare.

4.2 Abrevieri:

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
----------	------------	-------------------

Ministerul Educației și Cercetării Școala Gimnazială „Mihai Viteazul” Pucioasa	Procedura operațională Realizarea circuitului informațiilor Cod: PO-12.01	Ediția : II Nr. de ex. 8
		Revizia 1 Nr. de ex. 8
		Pag. 6 / 11
		Exemplar nr. 1

1.	PS	Procedura de sistem
2.	E.	Elaborare
3.	V.	Verificare
4.	A.	Aprobare
5.	Ap.	Aplicare
6.	Ah.	Arhivare
7.	PO	Procedură operațională

5 Descrierea procedurii

5.1 Generalități

Unitatea de învățământ gestionează o gamă largă de documente ce privesc activitatea școlară a elevilor, activitatea cadrelor didactice și didactice auxiliare, precum și operațiunile contabile și administrative care asigură funcționarea corespunzătoare a instituției.

Activitățile de natură administrativă și organizatorică desfășurate în cadrul instituției sunt evidențiate prin intermediul documentelor.

Circuitul documentelor necesită asigurarea unei bune desfășurări a tuturor activităților ce au loc în cadrul unității de învățământ.

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

Atât documentele primite din exterior spre soluționare, comunicarea unor răspunsuri, cât și cele elaborate și transmise exclusiv în circuitul intern trebuie să parcurgă un traseu bine delimitat, iar persoanele implicate au responsabilitatea de a asigura un circuit fluent și eficace atunci când sunt înaintate către directorul școlii.

Totalitatea documentelor care intră în instituție din mediul extern (cereri, reclamații, sesizări sau propuneri formulate în scris ori prin poștă electronică) prin care un cetățean sau o organizație legal constituită le poate adresa unității de învățământ, se vor înregistra ca intrări. Ulterior, documentele se vor procesa și prin urmare, documentele elaborate în cadrul unității de învățământ, necesare desfășurării anumitor procese destinate funcționării activității proprii, sunt direcționate între compartimentele sau persoanele responsabile, în conformitate cu procedurile interne care reglementează circulația lor.

Cultura entității publice - forma de cultură organizațională, ce reprezintă armonizarea valorilor individuale, în vederea orientării lor convergente spre realizarea obiectivelor fundamentale ale entității publice. Cultura reflectă atitudinea pe care o are entitatea publică față de schimbare.

Cultura entității publice are o incidență majoră asupra cantității, naturii și fiabilității informațiilor, ca și în ceea ce privește lărgirea gamei acestora în domeniul valorilor etice, politiciii, puterii, responsabilităților și obligațiilor de raportare, obiectivelor entității publice, planurilor etc..

Într-o entitate publică cultura se transmite prin reguli scrise, reguli nescrise și prin standarde de etică socială și de comportare. Acestea sunt relativ stabile în timp.

În entitățile publice există, în general, o cultură de tip normativ, în care accentul se pune pe urmărirea corectă a procedurilor, care sunt mai importante decât rezultatele. De asemenea, în acest tip de cultură organizațională, standardele profesionale, morale etc. sunt ridicate.

Pentru a se asigura buna desfășurare a activităților privind accesul liber la informații, instituția de învățământ stabilește tipurile de informații, conținutul, calitatea, frecvența, sursele și destinatarii

Ministerul Educației și Cercetării Școala Gimnazială „Mihai Viteazul” Pucioasa	Procedura operațională Realizarea circuitului informațiilor Cod: PO-12.01	Ediția : II Nr. de ex. 8
		Revizia 1 Nr. de ex. 8
		Pag. 7 / 11
		Exemplar nr. 1

acestora, astfel încât conducătorul ierarhic și personalul din cadrul instituției, prin primirea și transmiterea informațiilor, să-și poată îndeplini sarcinile.

Pentru un management corect și o bună funcționare a acestuia, informația este indispensabilă. Aceasta vizează o monitorizare eficientă, dar și identificarea situațiilor de risc în faze anterioare.

Informația trebuie să aibă o formă corectă, credibilă, clară, completă, oportună, utilă, ușor de înțeles și receptat. Informațiile necesare pentru îndeplinirea sarcinilor trebuie primite și transmise către Director și salariați în mod corect și prompt.

Astfel, informația trebuie să beneficieze de o circulație rapidă, în toate sensurile, inclusiv în și din exterior. Informațiile sunt transmise și în format electronic, dacă sunt întrunite condițiile tehnice necesare.

5.2 Documente utilizate:

- decizii, materiale și tematici de instruire, materiale informative, adrese, note de control, rapoarte de audit, rapoarte de acțiuni corective și preventive, înregistrări, referate, buletine de analize.

5.3 Resurse necesare:

5.3.1 Resurse materiale

- birotică, computere;
- rețea internet;
- copiator, imprimantă;
- telefoane, fax-uri pentru legături operative cu alte compartimente și cu structuri din afara instituției;
- papetărie și tipizate.

5.3.2 Resurse umane

- Personal instituție;
- Comisia de monitorizare;

5.3.3 Resurse financiare

- Conform bugetului aprobat pentru anul în curs.

5.4 Modul de lucru:

Procedura de informare se referă la circuitul informației din cadrul entității publice. Mijloacele și canalele de informare interne sunt următoarele:

-scrise – materiale și tematici de instruire, materiale informative, adrese, decizii, note de control, rapoarte de audit, rapoarte de acțiuni corective și preventive, înregistrări, referate, buletine de analize, etc.

-verbale – informații transmise în cadrul ședințelor de lucru, a întâlnirilor periodice sau ocazionale, discuții, prezentări în fața grupului în cadrul programelor de instruire, la consiliilor profesionale și Consiliului de administrație.

-vizuale - prin panouri de afișaj, aviziere, prezentări pe rețeaua internet, pe pagina de Facebook a școlii

Informația – este elementul principal al sistemului informațional:

- este data care aduce un plus de cunoaștere;

Ministerul Educației și Cercetării Școala Gimnazială „Mihai Viteazul” Pucioasa	Procedura operațională Realizarea circuitului informațiilor Cod: PO-12.01	Ediția : II Nr. de ex. 8
		Revizia 1 Nr. de ex. 8
		Pag. 8 / 11
		Exemplar nr. 1

- constituie materia primă în luarea deciziei, deoarece este elementul material ce permite aprecierea situației reale a unui fenomen și a tendințelor lui;
- este elementul esențial al cunoașterii.
Pentru a fi eficientă, informația trebuie să îndeplinească o serie de **cerințe** (condiții):
- să fie **exactă** (veridică), să reflecte corect realitatea – aceasta presupune existența unui sistem de corectare fără a distorsiona informația;
- să fie **completă** – altfel utilizatorul o poate completa după cum îi convine sau crede, ceea ce va conduce la deformarea conținutului.
- să fie **continuuă** – pe măsură ce apar date noi, conducătorii de compartiment pot să intervină asupra deciziilor;
- să sosească la **timp** la depozitia decidentului – cele tardive își pierd importanța, devin chiar inutile, supraîncărcând canalele informaționale;
- să fie elaborată și transmisă cu **frecvența** necesară adoptării deciziilor – periodicitatea informației dă posibilitatea intervenției operative a decidentului în desfășurarea acțiunilor;
- să fie transmisă pe **canalul** cel mai scurt – se amplifică operativitatea și se elimină scurtcircuitarea și distorsionarea;
- **conținutul** informației trebuie să fie adoptat sarcinilor ce se rezolvă cu ajutorul ei, să fie corespunzător atât sub aspect cantitativ cât și calitativ;
- **forma** de prezentare trebuie să permită prelucrarea informației cu ajutorul procedurilor de care instituția dispune;
- să ajungă direct la **beneficiar** pentru a fi utilizată cu operativitate, circuitul informațional joacă un rol esențial.

Fluxul informațional - este definit de ansamblul informațiilor necesare desfășurării unei activități, acțiuni, operațiuni etc. care se transmite între emitent (expeditor) și receptor (destinatar) cu precizarea punctelor intermediare de trecere.

Se caracterizează prin:

- volum;
- frecvență;
- calitate;
- direcție;
- formă;
- suport.

Pot fi, în funcție de frecvența transmiterii informațiilor, fluxuri:

- permanente;
- periodice;
- ocazionale.

Circuitul informațional – reprezintă traiectoria pe care circulă o informație de la generare până la arhivarea sau distrugerea sa, în funcție de caracteristicile organizatorice ale emițătorului și receptorului de informații. El este mijlocul de vehiculare a informațiilor și împreună cu fluxul informațional imprimă forma sistemului informațional. Vehicularea informației are loc pe:

- orizontală;

Ministerul Educației și Cercetării Școala Gimnazială „Mihai Viteazul” Pucioasa	Procedura operațională Realizarea circuitului informațiilor Cod: PO-12.01	Ediția : II Nr. de ex. 8
		Revizia 1 Nr. de ex. 8
		Pag. 9 / 11
		Exemplar nr. 1

- verticală;
- diagonală (oblic).

Informarea privind deciziile conducerii

- Personalul responsabil cu gestionarea activităților de secretariat comunică în scris tuturor părților interesate ordinele și/sau deciziile Directorului referitoare la activitățile desfășurate în cadrul instituției de învățământ.
- Compartimentele vizate asigură desfășurarea în condiții de maximă eficiență și operativitate a activităților, organizează întâlniri cu publicul, organizează evenimente și anumite acțiuni specifice.
- Difuzarea se face utilizând liste de difuzare, personalul din cadrul instituției semnând pentru luarea la cunoștință a respectivelor prevederi.
- Ordinele/deciziile se afișează la avizier și pe site-ul instituției.
- Modificarea Regulamentului de Organizare și Funcționare și/sau a Regulamentului Intern, a organigramei este adusă la cunoștința întregului personal din cadrul instituției, atât prin instruirii interne, cât și prin afișare pe pagina web a instituției.

Informarea privind modificările legislative

- Sunt aduse la cunoștința personalului orice modificări legislative cu implicații asupra desfășurării activității.
- Se asigură multiplicarea actului normativ modificat/completat, astfel încât acesta să fie difuzat tuturor compartimentelor afectate sau se difuzează pe grupurile de whatsapp.
- Personalul responsabil cu gestionarea activităților de secretariat asigură difuzarea documentelor tuturor părților interesate.
- Orice modificări legislative cu implicații asupra desfășurării activității în cadrul instituției de învățământ se afișează și pe pagina web a instituției.

Informarea privind legile bugetare anuale și bugetul de venituri și cheltuieli

- Legile bugetare anuale, Bugetul de venituri și cheltuieli, analizele periodice asupra execuției bugetare, se afișează pe pagina web a instituției.

Informarea privind deciziile/ hotărârile/ comunicările, etc. ale unor instituții cu impact asupra activității desfășurate în cadrul instituției

- Deciziile, hotărârile, comunicările, ordinele etc. entităților cu care instituția de învățământ are contact și ale căror prevederi au impact asupra activității desfășurate în cadrul instituției, sunt aduse în vederea personalului prin intermediul personalului de secretariat, care asigură multiplicarea și difuzarea acestora, tuturor părților interesate sau trimiterea pe e-mail și/sau postarea pe grupurile de whatsapp
- Toate documentele ce conțin informații de interes public se vor afișa și pe pagina de web a instituției.

6 Responsabilități

Ministerul Educației și Cercetării Școala Gimnazială „Mihai Viteazul” Pucioasa	Procedura operațională Realizarea circuitului informațiilor Cod: PO-12.01	Ediția : II
		Nr. de ex. 8
		Revizia 1
		Nr. de ex. 8
		Pag. 10 / 11
		Exemplar nr. 1

Activități	Responsabil	Director	Secretar	Personal instituție
Informarea privind deciziile conducerii		A,V	E, Ap	Ap
Informarea privind modificările legislative		A,V	E, Ap	Ap
Informarea privind legile bugetare anuale și bugetul de venituri și cheltuieli		A,V	E, Ap	Ap
Informarea privind deciziile/hotărârile/comunicările/ordinele/etc. ale unor instituții cu impact asupra activității desfășurate în cadrul instituției		A,V	E, Ap	Ap

7. Formular evidență modificări

Nr.crt.	Ediția	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. Pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului departamentului
1	I		0		12		
2	II	20.11.2025			12		

8. Formular analiză procedură

Nr crt	Compartiment	Conducator compartiment	Înlocuitor	Aviz		Aviz nefav.	Semnatura	Data
				Semnatura	Data	Obs.		
1.	SCIM				20.11.2025			
2.	Director	Prof.Zamfir Aurora			20.11.2025			

9. Lista de difuzare a procedurii

Nr.ex.	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
--------	--------------	-----------------	---------------	-----------	-----------------	---------------------------------------	-----------

Ministerul Educației și Cercetării Școala Gimnazială „Mihai Viteazul” Pucioasa	Procedura operațională Realizarea circuitului informațiilor Cod: PO-12.01	Ediția : II
		Nr. de ex. 8
		Revizia 1
		Nr. de ex. 8
		Pag. 11 / 11
		Exemplar nr. 1

1.	Director	Prof. Zamfir Aurora					
2.	Director adjunct	Prof. Pincovici Alina-Ivona					
3.	Didactic auxiliar	Arjan Titieana Bobocșa Cristina					

10. Formulare

Nr. anexă	Denumirea anexei	Elaborator	Aprobă	Nr. de exemplare	Difuzare	Arhivare		Alte elemente
						loc	perioadă	
	Copertă	-----	-----			Arhivă	Conform Nomenclator Arhivistic	

11. Cuprins

Numărul componentei Ediția II în cadrul procedurii	Denumirea componentei din cadrul procedurii	Pagina
0	Coperta	1/11
1	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii	2/11
2	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii	2/11
3	Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii	2/11
1	Scopul procedurii	2/11
2	Domeniul de aplicare	3/11
3	Documente de referință	4/11
4	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați	6/11
5	Descrierea procedurii	6/11
6	Responsabilități	10/11
7	Formular evidență modificări	10/11
8	Formular analiză procedură	10/11
9	Lista de difuzare a procedurii	11/11
10	Formulare	11/11
11	Cuprins	11/11