
 MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE Prezentare Școală Your 	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b> Evaluarea sistematică a satisfacției personalului Cod: PO-CEAC-28	Ediția:	a III-a
		Revizia:	0
		Exemplar nr.:	1

**Procedură Operațională privind  
Evaluarea sistematică a satisfacției personalului**

**COD: PO-CEAC-28**

Ediția: a III-a, Revizia: 0, Data: 24.05.2018,

**1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției**

Nr. Crt	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
1	2	3	4	5	6
1.1	Elaborat	Mitrofan Teodora	Responsabil CEAC	24.05.2018	
1.2	Avizat	Popescu Daniel	Responsabil Comisie Monitorizare	24.05.2018	
1.3	Aprobat	Tudose Mihai	Director	24.05.2018	

**2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii**

Nr. Crt	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
1	2	3	4	5
2.1	Ediția I	X	X	01.07.2015
2.2	Ediția a II-a	- Legislație primară - Legislație secundară	Modificări legislative (conform Ordinului 200/2016)	04.10.2017
2.3	Ediția a III-a	- Legislație primară - Legislație secundară	Conform Ordinului nr. 600/2018, în vigoare de la 07.05.2018, se aduc modificări în ceea ce privește definirea termenilor, structura din cadrul procedurii documentate prin introducerea/modificarea a 3 formulare, prevăzute ca și componente structurale minimale, respectiv Formular de evidență a modificărilor, Formular de analiză a procedurii, Formular de distribuire difuzare.	24.05.2018

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

Nr. Crt	Scopul difuzării	Ex. nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
1	2	3	4	5	6	7	8
3.1	Aplicare, Informare	1		Director	Tudose Mihai	24.05.2018	
3.2	Aplicare, Informare	2	Comisie Monitorizare	Responsabil Comisie Monitorizare	Popescu Daniel	24.05.2018	
3.3	Aplicare, Evidență, Arhivare	3	CEAC	Responsabil CEAC	Mitrofan Teodora	24.05.2018	

### 4. Scopul procedurii

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

Scopul acestei proceduri este de stabilire a unui set unitar de reguli și responsabilități privind desfășurarea activității de evaluare a satisfacției personalului angajat al instituției.

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

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

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

#### 4.5 Alte scopuri

### 5. Domeniul de aplicare

#### 5.1 Precizarea (definirea) activității la care se referă procedura operațională:

Procedura se referă la activitatea de evaluare sistematică a satisfacției personalului.

#### 5.2 Delimitarea explicită a activității procedurate în cadrul portofoliului de activități desfășurate de entitatea publică:

Activitatea este relevantă ca importanță, fiind procedurată distinct în cadrul instituției.

#### 5.3 Listarea principalelor activități de care depinde și/sau care depind de activitatea procedurată:

De activitatea procedurată depind toate celelalte activități din cadrul instituției, datorită rolului pe care această activitate îl are în cadrul derulării corecte și la timp a tuturor proceselor.

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

##### 5.4.1 Compartimente furnizare de date

Toate structurile

##### 5.4.2 Compartimente furnizoare de rezultate:

Toate structurile

##### 5.4.3 Compartimente implicate în procesul activității:

CEAC

## **6. Documente de referință**

### **6.1. Reglementări internaționale:**

- Nu este cazul

### **6.2. Legislație primară:**

- Legea nr.87/13.04.2006 privind asigurarea calității în educație;
- Standardele de acreditare și evaluare periodică a unităților de învățământ preuniversitar - anexa H.G. nr. 21/10.01.2007
- Standarde de referință și indicatori de performanță pentru evaluarea și asigurarea calității în învățământul preuniversitar - H.G. nr. 1534/25.11.2008
- Legea educației naționale, nr. 1/2011
- Metodologie de evaluare anuală a activității personalului didactic și didactic auxiliar - Anexa OMECTS 6143/2011
- OMEN nr.3240/26.03.2014 pentru modificarea și completarea Metodologiei privind formarea continuă a personalului din învățământul preuniversitar, aprobată prin Ordinul ministrului educației, cercetării, tineretului și sportului nr.5561/2011
- OMEN nr.5.115/15.12.2014 privind aprobarea Regulamentului de Organizare și Funcționare a Unităților de Învățământ Preuniversitar (ROFUIP)

### **6.3. Legislație secundară:**

- Ordin nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 387 din 07.05.2018
- Instrucțiunea nr. 1/2018 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

### **6.4. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale entității publice:**

- Programul de dezvoltare
- Regulamentul de funcționare al CEAC
- Regulamentul de funcționare al Comisiei de Monitorizare
- Regulamentul de organizare și funcționare al instituției
- Regulamentul Intern al Instituției
- Decizii/Dispoziții ale Conducătorului Instituției
- Ordine și metodologii emise de M.E.C.T.;
- Alte acte normative

## 7. Definiții și abrevieri

### 7.1. Definiții ale termenilor:

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și / sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Procedură documentată	Modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport de hârtie sau în format electronic; procedurile documentate pot fi proceduri de sistem și proceduri operaționale;
2.	Procedura de sistem (procedură generală)	Describe un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul entității publice aplicabil/aplicabilă majorității sau tuturor compartimentelor dintr-o entitate publică;
3.	Procedură operațională (procedură de lucru)	Procedură care descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente dintr-o entitate, fără aplicabilitate la nivelul întregii entități publice;
4.	Document	Act prin care se adeverește, se constată sau se preconizează un fapt, se conferă un drept, se recunoaște o obligație respectiv text scris sau tipărit inscripție sau altă mărturie servind la cunoașterea unui fapt real actual sau din trecut
5.	Aprobare	Confirmarea scrisă, semnătura și datarea acesteia, a autorității desemnate de a fi de acord cu aplicarea respectivului document în organizație.
6.	Verificare	Confirmare prin examinare și furnizare de dovezi obiective de către autoritatea desemnată (verificator), a faptului că sunt satisfăcute cerințele specificate, inclusiv cerințele SCIM.
7.	Încetare executare silită	Executarea silită încetează dacă: a) s-au stins integral obligațiile fiscale prevăzute în titlul executoriu, inclusiv obligațiile de plată accesorii, cheltuielile de executare și orice alte sume stabilite în sarcina debitorului, potrivit legii; b) a fost desființat titlul executoriu; c) în alte cazuri prevăzute de lege. Legea 207/2015 art 234
8.	Ediție procedură	Forma actuală a procedurii; Ediția unei proceduri se modifică atunci când deja au fost realizate 3 revizii ale respectivei proceduri sau atunci când modificările din structura procedurii depășesc 50% din conținutul reviziei anterioare;
9.	Revizie procedură	Acțiunea de modificare respectiv adăugare sau eliminare a unor informații, date, componente ale unei ediții a unei proceduri, modificări ce implică de regulă sub 50% din conținutul procedurii;
10.	Sistem	Ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune
11.	Comisie metodică	Formă de organizare a activității personalului didactic din unitatea școlară, încadrat în învățământul preuniversitar, se constituie conform prevederilor R.O.F.U.I.P.. Consiliul profesoral aprobă componența nominală a catedrelor-comisiilor metodice, conform art. 28 e), atribuțiile lor fiind precizate în art. 36
12.	Responsabil comisie metodică	Responsabilitate desemnată de directorul unității școlare, conform prevederilor R.O.F.U.I.P., art.19 h), atribuțiile acestora fiind precizate în art. 36-37 și cele stabilite de director, art.19 k)
13.	Comisie de lucru cu caracter permanent sau temporar	Comisie de lucru cu caracter permanent sau temporar
14.	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
15.	Entitate publică	Autoritate publică, instituție publică, companie/societate națională, regie autonomă, societate la care statul sau o unitate administrativ-teritorială este acționar majoritar, cu personalitate juridică, care utilizează /administrează fonduri publice și/sau patrimoniu public
16.	Departament	Direcție Generală, Direcție, Serviciu, Birou, Compartiment;

<b>Nr. Crt.</b>	<b>Termenul</b>	<b>Definiția și / sau, dacă este cazul, actul care definește termenul</b>
17.	Conducătorul departamentului (compartimentului)	Director general, director, șef serviciu, șef birou, șef compartiment;

## 7.2. Abrevieri ale termenilor:

<b>Nr. Crt.</b>	<b>Abrevierea</b>	<b>Termenul abreviat</b>
1.	P.O.	Procedura operationala
2.	E	Elaborare
3.	V	Verificare
4.	P.S.	Procedura de sistem
5.	A	Aprobare
6.	Ap.	Aplicare
7.	Ah.	Arhivare
8.	CS	Compartiment de specialitate
9.	SCIM	Sistem de control intern/managerial
10.	RM	Reprezentantul managementului pentru SMI
11.	RMC	Responsabil managementul calității, mediului, sănătății și securității ocupaționale
12.	RMM	Responsabil mediu
13.	RSSO	Responsabil sănătatea și securitatea ocupațională
14.	SSO	Sănătatea și securitatea ocupațională
15.	CEAC	Comisia de evaluare și asigurare a calității
16.	SMI	Sistem de Management Integrat Calitate-Mediu-Sănătate și securitate ocupațională; Securitatea Informatiei;
17.	EP	Entitate Publică;

## **8. Descriere procedurii**

### **8.1. Generalități:**

- Procedura cuprinde etapele ce trebuie urmate, metodele de lucru stabilite și regulile de aplicat în vederea cunoașterii și aplicării de către salariații entității a prevederilor legale care reglementează activitatea procedurată.
- Procedura reglementează activitatea de evaluare sistematică a satisfacției personalului.

### **8.2. Documente utilizate:**

#### **8.2.1. Lista și proveniența documentelor:**

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

#### **8.2.2. Conținutul și rolul documentelor:**

Documentele utilizate în elaborarea prezentei proceduri au rolul de a reglementa modalitatea de implementare a activității procedurate.

Accesul, pentru fiecare Compartiment, la legislația aplicabilă, se face prin programul informatic la care au acces salariații entității.

#### **8.2.3. Circuitul documentelor:**

Pentru asigurarea condițiilor necesare cunoașterii și aplicării de către salariații entității a prevederilor legale care reglementează activitatea procedurată, responsabilul CEAC va difuza procedura conform pct. 3.

### **8.3. Resurse necesare:**

#### **8.3.1. Resurse materiale:**

- Computer
- Imprimantă
- Copiator
- Consumabile (cerneală/toner)
- Hartie xerox
- Dosare

#### **8.3.2. Resurse umane:**

- Responsabilul Comisiei de Monitorizare și membrii Comisiei de Monitorizare
- Responsabilul CEAC și membrii comisiei CEAC
- Conducătorii de compartimente/comisii și salariații entității, în scopul aplicării procedurii

#### **8.3.3. Resurse financiare:**

- Conform Bugetului aprobat al Instituției

### **8.4. Modul de lucru:**

#### **8.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității:**

Operațiunile și acțiunile privind activitatea procedurată se vor derula de către toate compartimentele implicate, conform instrucțiunilor din prezenta procedură.

#### **8.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității:**

#### **A. Factorii de evaluare**

##### **Factori principali**

Evaluarea satisfacției personalului se va realiza cu referire la următorii factori:

Sarcina: modul de definire a sarcinilor și obiectivelor, atât la nivelul întregii organizații cât și pentru fiecare angajat în parte (obiective și sarcini clare).

Relațiile: calitatea relațiilor dintre angajați cu referire la comunicare și colaborare pe linie profesională și la menținerea unui climat non-conflictual (relații interpersonale pozitive).

Motivația: sistemul motivațional existent în unitatea școlară, asigurat prin: retribuție, apreciere, șanse de promovare, formare de competență, dezvoltare etc. (motivație stimulativă).

Suportul: resursele și condițiile de muncă pe care le asigură organizația în vederea realizării unei activități performante (sprijin pentru performanță).

Conducerea: stilul de conducere, eficient, sprijinind performanța individuală și colectivă, asigurând condiții pentru eficiență (conducere eficientă).

Evaluarea: evaluarea activității angajaților, în funcție de obiective și criterii clare, oferind feed-back și soluții de îmbunătățire a muncii (evaluare obiectivă).

Justețea - corectitudinea deciziilor organizaționale cu referire atât la distribuirea sarcinilor și resurselor către angajați cât la modul în care angajații sunt tratați sau recompensați pentru munca lor (echitate organizațională).

Atașamentul: gradul de identificare cu unitatea școlară, măsura în care angajații împărtășesc scopurile și valorile unității /instituției, se identifică cu viitorul acesteia, sunt loiali și interesați de bunul mers al organizației (identificare cu unitatea școlară).

Deciziile: autonomia angajaților în a decide cum să își realizeze munca sau măsura în care sunt consultați atunci când se iau decizii importante (calitatea deciziilor)

Învățarea: condițiile și climatul care permit achiziționarea de noi informații, experimentarea lor și punerea în practică a ideilor valoroase (învățare organizațională).

Satisfacția: gradul de mulțumire față de natura și importanța muncii, libertatea de acțiune, recunoașterea sau suportul primit (activitate stimulativă)

Siguranța: sentimentul de securitate sau certitudine cu privire la salarizare, organizarea muncii, la relațiile cu ceilalți, încredere în viitorul profesional (securitatea personală).

Comunicarea: calitatea procedurilor de comunicare formală, implicarea în luarea deciziilor sau în definirea sarcinilor; normele și climatul comunicării informale; factor compozit obținut cu itemi plasați în ceilalți factori (comunicare eficientă).

Supraîncărcarea: munca realizată în exces sau sentimentul că natura, volumul sau diversitatea sarcinilor depășesc capacitatea de a le face față (supraîncărcarea în muncă).

Factorii secundari (nivelul de stres și impactul subiectiv) sunt obținuți pe baza evaluărilor realizate de către angajați pentru fiecare din cei 14 factori principali și permit obținerea atât a unor coeficienți globali cât și a unor estimări a impactului fiecărui din cei 14 factori principali asupra nivelului de stres sau asupra randamentului organizațional. Cei doi factori secundari sunt descriși mai jos.

Impact subiectiv: impactul negativ pe care îl au diferite probleme legate de modul de definire, organizare și coordonare a activității în unitatea școlară (impact subiectiv).

Nivelul de stres: gradientul de stres provocat de diferitele deficiențe în modul de definire, organizare și management al personalului (stres organizațional).

## B. Etape premergătoare evaluării

a) Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității stabilește, înainte de începerea anului școlar, programarea activităților de monitorizare și evaluare a satisfacției personalului, și propune comisiile care vor desfășura aceste acțiuni.

b) Programarea acțiunilor, structura eșantionului, precum și comisiile de evaluare sunt comunicate și supuse spre aprobare Consiliului de administrație .

c) Fiecare comisie de evaluare va fi compusă din 3 membri: 1 membru din partea conducerii și 2 membri din partea Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității de la nivelul compartimentelor/ comisiilor metodice.

## C. Aplicabilitatea procedurii

a) Procedura este supusă unei continue revizii și optimizări, astfel încât ea să permită evaluarea celor mai relevanți factori ai climatului organizațional și furnizarea de date care să permită definirea strategiilor de îmbunătățire a randamentului organizațional.

b) O consecință importantă care apare în urma aplicării repetate a unui astfel de sistem de evaluare a climatului organizațional este creșterea încrederii angajaților și implicarea lor în optimizarea activității organizaționale. Câștigarea încrederii angajaților este unul din obiectivele importante ale managementului unei instituții mai ales în situațiile de criză, în situațiile de conflict latent conducere – angajați sau în cel de schimbare a conducerii instituției.

c) Aplicarea unei proceduri standardizate de evaluare a satisfacției personalului - o procedură definită în acord cu factorii identificați - permite obținerea unor informații cheie pentru managementul resurselor umane din cadrul unei instituții.

d) Analiza climatului socio-profesional permite anticiparea posibilelor probleme sau dificultăți și