	<b>PROCEDURĂ INTERNĂ DE EVALUARE A NIVELULUI DE SATISFAȚIE A ANGAJAȚILOR</b>	Ediția: I Nr. exemplare: 2
		Revizia: 1 Nr. exemplare: 1
Cod PO-FC.02		Pag. 3
		Exemplar nr. 1

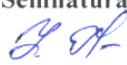
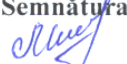


**Comisia de Evaluare Internă și Asigurare a Calității  
Centrul de Excelență în Servicii și Prelucrarea Alimentelor**

**PROCEDURĂ INTERNĂ DE EVALUARE A  
NIVELULUI DE SATISFAȚIE A  
ANGAJAȚILOR**

Centrul de exelență în servicii și prelucrarea alimentelor	Procedura operațională	Data elaborării	COD	Ediția: 1
	Procedură internă de evaluare a nivelului de satisfație a angajaților	17.10.2022	PO-FC.02	Revizia 1

1. Lista responsabililor de elaborarea verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale.
2. Scopul procedurii operaționale.
3. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale.
4. Descrierea procedurii.
5. Analiză datelor.

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

Elaborat	Șefă de secție pentru asigurarea calității Țurcanu Ludmila	Semnătura 
Verificat	Directoare adjunctă pentru instruire și producere Mahu Lilia Directoare adjunctă pentru instruire și educație Vatavu Olesca	Semnătura  
Aprobat	Directoare CESPĂ, Silvia Proțiu	Semnătura 



## **2. Scopul procedurii operaționale:**

- facilitarea comunicării manager - cadru didactic; manager - personal didactic și auxiliar;
- identificarea problemelor existente;
- facilitarea aplicării unor măsuri remedeabile în funcție de datele colectate.

## **3. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale**

Procedura este elaborată și distribuită de către șeful secției pentru asigurarea calității/psihologul instituției și se aplică cadrelor manageriale, didactice, personalului nedidactic și auxiliar din CESP, în vederea identificării gradului de satisfacție a acestora.

## **4. Descrierea procedurii.**

Procesul de evaluare a satisfacției personalului se realizează pe parcursul întregului an calendaristic prin intermediul chestionarelor de evaluare a satisfacției acestora.

**4.1. Evaluarea satisfacției cadrelor didactice** CEIAC elaborează chestionare de tipul specificat – *Chestionar pentru evaluarea satisfacției cadrelor didactice.*

Chestionarul conține afirmații, pe care angajatul trebuie să le aprecieze în conformitate cu scara propusă. În partea de jos a chestionarului angajatul înaintează propuneri de îmbunătățire a activității instituției de învățământ, serviciilor și proceselor.

Chestionarul este anonim, angajatul indică doar catedra și data îndeplinirii lui. Distribuția chestionarelor se face de către șefii de catedre. Chestionarele completate se transmit la CEIAC pentru analiză.

## **4.2. Evaluarea satisfacției personalului**

Serviciul Resurse Umane (SRU) elaborează chestionare de tipul – *Chestionar pentru evaluarea satisfacției personalului*, pe care le distribuie personalului nedidactic.

Chestionarul conține afirmații, pe care angajatul trebuie să le aprecieze în conformitate cu scara propusă. În partea de jos a chestionarului angajatul înaintează propuneri de îmbunătățire a activității instituției de învățământ.

Chestionarul este anonim, angajatul indică doar subdiviziunea în care lucrează și data îndeplinirii lui.

## **4.3. Sintetizarea datelor**

La primirea chestionarelor completate de către personal, psihologul școlar, CEIAC sintetizează rezultatele și le elaborează Raport în *baza chestionarelor cu privire la evaluarea gradului de satisfacție a cadrelor didactice și a personalului.*

Se calculează suma punctajului obținut în fiecare chestionar completat și se raportează procentual la suma maximă a punctajului.

Pe baza acestui procent, grila de apreciere a satisfacției personalului este următoarea:

80 – 100% - personal satisfăcut

60 – 80% - personal parțial satisfăcut

0 – 60% - personal nesatisfăcut.

Pornind de la gradul individual de satisfacție al fiecărei persoane, se calculează media aritmetică, valoare care, folosind aceeași grilă de apreciere, reprezintă gradul general de satisfacție al personalului.

#### **4.4 Raportarea și analiza rezultatelor evaluării satisfacției personalului**

În cazul angajaților nesatisfăcuți (gradul de satisfacție cuprins între 0-60%) se inițiază acțiuni corective și/sau preventive de remediere a situației.

În cazul angajaților parțial satisfăcuți (gradul de satisfacție cuprins între 60 - 80%), se analizează observațiile acestora din chestionarele de evaluare în cadrul analizei efectuate și constituie potențiale acțiuni de îmbunătățire a sistemului de management al calității. În caz de necesitate se deschid acțiuni corective și/sau preventive .

#### **5. Analiză date**

Datele rezultate din prelucrarea chestionarelor sunt analizate statistic și se identifică zonele potențiale de îmbunătățire a proceselor în scopul creșterii satisfacției personalului. Rezultatele analizei nivelului de satisfacție a personalului sunt comunicate managementului de vârf în forma unui raport de către, psihosociolog școlar, responsabilul CEIAC pentru planificarea măsurilor de îmbunătățire și servesc drept date de intrare pentru analiza din partea managementului.

**STIMATE ANGAJAT,**

Pe măsura ce instituția de învățământ se dezvoltă, se schimbă și face față la noi provocări, recunoaștem importanța satisfacției angajaților noștri la locul de muncă. Răspunsurile dumneavoastră sunt foarte importante pentru noi. Acest chestionar este anonim, răspunsul va fi păstrat confidențial și va fi utilizat pentru planificarea îmbunătățirii activităților în unitatea de învățământ.

Catedra \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

De cât timp lucrați la instituția de învățământ?

mai puțin de 1 an

1-5 ani

5-10 ani

peste 10 ani

Indicați în ce măsură sunteți de acord cu următoarele afirmații, marcând cu “v” căsuța care corespunde opiniei DVS

Nr.	Afirmații	Acord total	Acord parțial	Neutru	Dezacord parțial	Dezacord
1.	Statutul meu profesional în instituție este în conformitate cu performanțele obținute					
2.	Condițiile materiale (spațiu) și mijloace didactice asigurate îmi permit să desfășor eficient activitățile educaționale					
3.	Îmi sunt oferite perspective reale de dezvoltare a carierei					
4.	Relațiile mele cu colegii sunt constructive					
5.	Activitățile organizate în cadrul catedrei/unității de învățământ îmi satisfac nevoile de dezvoltare profesională					
6.	Sunt consultat în luarea și aprobarea deciziilor importante					
7.	Sunt informat la timp privind noutățile instituționale					
8.	Sunt implicat activ în activitățile organizate și desfășurate în instituție					
9.	Sunt motivat/ă să lucrez calitativ					
10.	Performanțele mele profesionale sunt apreciate corect					
11.	Problemele care au apărut în activitatea mea au fost soluționate cu promptitudine					

12.	Managementul catedrei este eficace și eficient					
13.	Orarul orelor este stabilit corect					
14.	Beneficiez de mentorat și de formare continuă					
15.	Procesul educațional din instituția de învățământ este organizat bine					
16.	Cultura organizațională din instituția de învățământ corespunde cu valorile mele					
17.	Îmi sunt clare perspectivele dezvoltării în instituția de învățământ					
18.	Sunt mulțumit/ă de politica de promovare și modul în care îmi sunt apreciate abilitățile și competențele					
19.	Îmi este ușor să comunic cu șeful meu direct sau cu conducerea instituției					
20.	Conducerea instituției este receptivă la inițiativa sau problemele/doleanțele mele personale					
21.	Sunt sancționat/ă pentru încălcări disciplinare					
22.	Sunt apreciat/ă pentru implicarea și organizarea activităților în instituție					
23.	Dacă aș fi solicitat/ă, aș recomanda această instituție prietenilor ca un bun loc de muncă					
24.	Sunt mândru/ă că activez în unitatea de învățământ respectivă					

Vă rugăm să scrieți sugestiile și comentariile suplimentare pe verso-ul foii  
***Vă mulțumim pentru participare!***