

MINISTERUL EDUCAȚIEI  
LICEUL TEHNOLOGIC „FLORIAN PORCIUS” RODNA  
JUDEȚUL BISTRIȚA-NĂSĂUD

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ  
**Măsurarea satisfacției personalului**

Cod PO-11

Ediția I, Revizia III

Data intrării în vigoare: 02.09.2024

Exemplar nr. 1

LICEUL TEHNOLOGIC „FLORIAN PORCIUS” RODNA, JUDEȚUL BISTRIȚA-NĂSAUD	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I	Revizia: I
	<b>Măsurarea satisfacției personalului</b>	Page 2 of 15	
	<b>Cod: PO-11</b>		

## 1. Cuprins

<b>Numărul componentei în cadrul procedurii</b>	<b>Denumirea componentei din cadrul procedurii</b>	<b>Pagina</b>
	Coperta	
1.	Cuprins	2
2.	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii	3
3.	Situația modificărilor procedurii – ediții, revizii	3
4.	Lista cu persoanele la care se difuzează ediția sau după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii	3
5.	Scopul procedurii	4
6.	Domeniul de aplicare a procedurii	4
7.	Documente de referință (reglementării) aplicabile activității procedurale	4
8.	Definiții și abrevieri ale termenilor folosiți în procedură	5
9.	Descrierea procedurii	6
10.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității procedurate	8
11.	Formulare, anexe	8

LICEUL TEHNOLOGIC „FLORIAN PORCIUS” RODNA, JUDEȚUL BISTRIȚA-NĂSAUD	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I	Revizia: I
	Măsurarea satisfacției personalului	Page 3 of 15	
	Cod: PO-11		

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

Nr. crt.	Operațiunea	Numele și prenumele responsabilului	Funcția	Data	Semnătura
1.	Elaborare	Dănilă Ioan Eugen	Responsabil CEAC	02.09.2024	
2.	Verificare	Leonte Victoria Angelica	Director adjunct	02.09.2024	
3.	Avizare	Ganea Nastasia-Vali	Director	02.09.2024	
4.	Aprobare	Ganea Nastasia-Vali	Director	02.09.2024	

**3. Situația modificărilor procedurii – ediții, revizii**

Situația modificărilor este consemnată în formularul „Evidența modificări – Analiză - Difuzare” întocmit conform procedurii „Elaborarea și codificarea procedurilor” având următorul format:

Nr. crt	Ediția	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. paginii unde s-a făcut modificarea	Descrierea modificării	Semnătura conducător/ coord. comp.
	I	02.09.2024	III	02.09.2024	3-4		

**4. Lista cu persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii**

Evidența și gestionarea numărului de exemplare și a persoanelor care primesc procedura sunt realizate prin formularul „Evidența modificări – Analiză - Difuzare” întocmit conform procedurii „Elaborarea și codificarea procedurilor”.

Numărul minimal de persoane la care se difuzează ediția sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii se găsește în tabelul de mai jos.

Nr. crt.	Scopul difuzării	Expl. nr.	Compartiment/ serviciu	Nume și prenume	Funcția
1.	Evidență Documentare personal	1	CEAC	Dănilă Ioan Eugen	Coordonator CEAC

LICEUL TEHNOLOGIC „FLORIAN PORCIUS” RODNA, JUDEȚUL BISTRIȚA-NĂSAUD	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I	Revizia: I
	<b>Măsurarea satisfacției personalului</b>	Page 4 of 15	
	<b>Cod: PO-11</b>		

## 5. Scopul procedurii

Scopul procedurii este de a stabili metodologia privind măsurarea satisfacției personalului.

Procedura stabilește compartimentele/serviciile și persoanele implicate, precum și etapele care trebuie parcurse pentru măsurarea satisfacției personalului.

## 6. Domeniul de aplicare a procedurii

Procedura se aplică activității de măsurare a satisfacției personalului din cadrul Liceului Tehnologic „Florian Porcius” Rodna.

Procedura de măsurare a satisfacției personalului este o procedură distinctă și nu trebuie asemuită sau confundată cu alte proceduri operaționale.

Principalele activități de care depinde activitatea procedurată:

- definitivarea organigramei.

Principalele activități care depind de activitatea procedurată:

- procesul de instrucție-educație.

Compartimente furnizoare de date

- toate compartimentele.

Compartimentele beneficiare de rezultatele activității procedurate

- toate compartimentele.

## 7. Documente de referință

### 7.1. Legislație primară

- Legea nr. 1/2011 Legea educației naționale, cu modificările și completările ulterioare;

- Legea nr. 198/2023 Legea educației naționale, cu modificările și completările ulterioare;

- OUG nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației aprobată cu completări și modificări prin Legea nr. 87/2006, cu modificările și completările ulterioare.

### 7.2. Legislația secundară

-HOTĂRÂRE nr. 994 din 18 noiembrie 2020 privind aprobarea standardelor de autorizare de funcționare provizorie și a standardelor de acreditare și de evaluare externă periodică în învățământul preuniversitar;

- Hotărârea Guvernului nr. 1.534/2008 privind aprobarea Standardelor de referință și a indicatorilor de performanță pentru evaluarea și asigurarea calității în învățământul preuniversitar;

LICEUL TEHNOLOGIC „FLORIAN PORCIUS” RODNA, JUDEȚUL BISTRIȚA-NĂSAUD	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I	Revizia: I
	<b>Măsurarea satisfacției personalului</b>	Page 5 of 15	
	<b>Cod: PO-11</b>		

- Instrucțiunea nr. 1/2018 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;

- Ordinul ministrului educației și cercetării nr. 4183/2022 pentru aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar.

### 7.3. Alte documente

- Regulamentul de organizare și funcționare al Liceului Tehnologic „Florian Porcius” Rodna.

## 8. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedură

### 8.1 Definiții ale termenilor

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Procedură	Prezentarea formalizată, în scris, a pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicare în vederea realizării activității, cu privire la aspectul procesual.
2.	Procedură operațională	Procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente.
3.	Personal didactic	Persoanele din sistemul de învățământ responsabile cu instrucția și educația (art. 233, alin. 1 din Legea nr. 1/2011).
4.	Personal didactic auxiliar	Personalul didactic auxiliar este format din: bibliotecar, documentarist, redactor, informatician, laborant, tehnician, pedagog școlar, instructor de educație extrașcolară, asistent social, corepetitor, mediator școlar, secretar, administrator financiar (contabil), instructor-animador, administrator de patrimoniu (art. 249 din Legea nr. 1/2011).
5.	Satisfacție	Starea subiectivă rezultată din împlinirea nevoilor, lipsa de tensiuni sau de anxietate.

### 8.2. Abrevieri ale termenilor

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	PS	Procedura de sistem
2.	PO	Procedură operațională
3.	Coord. comp.	Coordonator compartiment
4.	ROI	Regulament de ordine interioară
5.	ROF	Regulament de organizare și funcționare
6.	CP	Consiliul profesoral
7.	CEAC	Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității
8.	EFQM	European Foundation for Quality Management (Fundatia Europeană pentru Managementul Calității)

LICEUL TEHNOLOGIC „FLORIAN PORCIUS” RODNA, JUDEȚUL BISTRIȚA-NĂSĂUD	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I	Revizia: I
	<b>Măsurarea satisfacției personalului</b>	Page 6 of 15	
	<b>Cod: PO-11</b>		

## 9. Descrierea procedurii

### 9.1. Generalități

Cunoașterea nivelului de satisfacție a personalului este o preocupare constantă a oricărei organizații.

Este cunoscut faptul că un angajat este mai eficient dacă locul de muncă îi oferă satisfacții materiale și profesionale.

În consecință, gradul de satisfacție a personalului este un indicator al productivității în organizație și de aici și interesul pentru măsurarea lui.

### 9.2. Documente utilizate

În cadrul procedurii sunt întocmite/ folosite documentele:

- chestionar pentru evaluarea gradului de satisfacție a personalului.

### 9.3. Resurse necesare

#### 9.3.1 Resurse materiale

- sală de lucru cu birou, scaune, calculator, imprimantă, fișet;
- hârtie copiator, caiete, dosare, pixuri, agrafe, perforator, capsator.

#### 9.3.2. Resurse umane

- CEAC;
- personalul angajat.

#### 9.3.3. Resurse financiare

Va fi prevăzută în bugetul anual suma corespunzătoare pentru birotică. Celelalte resurse materiale necesare sunt asigurate din dotarea unității.

### 9.4 Modul de lucru

#### 9.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității

Activitatea se desfășoară pe tot parcursul anului școlar.

#### 9.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității

Măsurarea satisfacției personalului se realizează cu ajutorul unui chestionar, în componența căruia sunt incluși factori de satisfacție. Se poate folosi modelul de excelență al EFQM.

Chestionarele sunt anonime și confidențiale.

Chestionarul nu conține mai mult de două pagini.

LICEUL TEHNOLOGIC „FLORIAN PORCIUS” RODNA, JUDEȚUL BISTRIȚA-NĂSAUD	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I	Revizia: I
	<b>Măsurarea satisfacției personalului</b>	Page 7 of 15	
	<b>Cod: PO-11</b>		

Întrebările pentru măsurarea satisfacției trebuie să fie legate de așteptările personalului, de gradul de satisfacție.

Completarea chestionarului se va efectua în timpul alocat activității extradidactice.

Pentru a obține răspunsuri obiective, chestionarele nu conțin, de regulă, elemente de identificare a persoanelor care le-au completat.

Administrarea chestionarelor de evaluare a satisfacției personalului se face tuturor angajaților școlii de către un reprezentant al CEAC.

Reprezentantul CEAC verifică imediat corectitudinea completării chestionarelor; cele completate incorect sau ilizibile sunt eliminate.

Managementul școlii are acces doar la rezultatele studiului, nu și la chestionare.

CEAC face analiza datelor obținute și formulează și recomandările privind satisfacția și motivarea angajaților.

Prezentarea rezultatelor obținute în urma analizei chestionarelor de satisfacție a personalului se face în ședința CP de către directorul școlii.

Managementul școlii stabilește acțiunile corective sau de îmbunătățire necesare.

Coordonatorul CEAC realizează calcularea nivelului mediu al satisfacției și evaluarea dinamicii lui.

Scala satisfacției:

- 70- 100 %: personal satisfăcut
- 40-70 %: personal parțial satisfăcut
- 0- 40 %: personal nesatisfăcut

La finalul anului documentele întocmite în cadrul procedurii sunt arhivate conform nomenclatorului arhivistic.

Chestionarele completate de angajați și fișele de înregistrare a satisfacției personalului se păstrează timp de trei ani.

#### 9.4.3. Valorificarea rezultatelor activității

Cunoașterea gradului de satisfacție a personalului și a lucrurilor care îi nemulțumesc este o bază importantă pentru construirea de măsuri care să îmbunătățească situația.

LICEUL TEHNOLOGIC „FLORIAN PORCIUS” RODNA, JUDEȚUL BISTRIȚA-NĂSAUD	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I	Revizia: I
	<b>Măsurarea satisfacției personalului</b>	Page 8 of 15	
	<b>Cod: PO-11</b>		

## 10 Responsabilități și răspunderi în derularea activității

Nr.crt.	Compartimentul(postul) / Acțiunea (operațiunea)	I	II	III
1.	Elaborarea/ achiziționarea chestionarelor	X		
2.	Administrarea chestionarului		X	
3.	Analiza chestionarelor și formularea recomandărilor		X	X
4.	Prezentarea rezultatelor și stabilirea măsurilor de îmbunătățire	X		
5.	Arhivare	X		

I CEAC

II Conducere

III Responsabil arhivă

## 11. Formulare, anexe

Nr. anexă	Denumirea formularului	Cod
1.		
2.		

LICEUL TEHNOLOGIC „FLORIAN PORCIUS” RODNA, JUDEȚUL BISTRIȚA-NĂSAUD	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I	Revizia: I
	Măsurarea satisfacției personalului	Page 9 of 15	
	Cod: PO-11		

## CHESTIONAR

pentru evaluarea satisfacției personalului

Vă rugăm să încercuiți pentru fiecare întrebare numărul care reflectă cel mai bine părerea dvs.

Nr. crt.	Afirmația	Acord total	Acord partial	Dezacord partial	Dezacord total
1	Am suficientă informație pentru buna îndeplinire a obligațiilor de serviciu.	1	2	3	4
2	Desfășor o activitate placută.	1	2	3	4
3	Prin activitatea pe care o desfășor îmi ating obiectivele personale și profesionale.	1	2	3	4
4	Directorul este deschis ideilor noi.	1	2	3	4
5	Directorul este corect și obiectiv în ceea ce privește laudele/criticile adresate angajaților școlii.	1	2	3	4
6	Directorul acordă importanță problemelor angajaților	1	2	3	4
7	Directorul este deschis comunicării.	1	2	3	4
8	Angajații se pot baza pe sprijinul managerilor.	1	2	3	4

LICEUL TEHNOLOGIC „FLORIAN PORCIUS” RODNA, JUDEȚUL BISTRIȚA-NĂSAUD	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I	Revizia: I
	<b>Măsurarea satisfacției personalului</b>	Page 10 of 15	
	<b>Cod: PO-11</b>		

9	Managerii țin cont de propunerile angajaților.	1	2	3	4
10	Munca în echipă este considerată foarte importantă în școală.	1	2	3	4
11	Sunt remunerat corect pentru eforturile pe care le fac.	1	2	3	4
12	Am sprijinul financiar necesar pentru formare.	1	2	3	4
13	Beneficiez de consultanță și asistență acordată de director.	1	2	3	4
14	Mediul și condițiile de lucru sunt optime.	1	2	3	4
15	Am echipamentul și materialele necesare pentru a-mi desfășura optim activitatea.	1	2	3	4
16	La locul meu de muncă am un prieten foarte bun.	1	2	3	4
17	Știu ce se așteaptă de la mine la locul de muncă.	1	2	3	4
18	Există la locul meu de muncă cineva care mă încurajează să mă dezvolt.	1	2	3	4
19	Directorului pare să-i pese de mine ca persoană.	1	2	3	4
20	Am un volum și un program de lucru încărcat.	1	2	3	4

	<p>Chestionar de evaluare a satisfacției în muncă</p> <p>Copyright, Paul E. Spector, 1994, All rights reserved</p> <p>Department of Psychology</p> <p>University of South Florida</p>						
	<p>Vă rugăm să încercuiți pentru fiecare întrebare numărul care reflectă cel mai bine părerea dumneavoastră</p>	Dezacord puternic	Dezacord moderat	Ușor dezacord	Ușor acord	Acord moderat	Acord puternic
1	Consider că sunt plătit corect pentru munca pe care o fac.	1	2	3	4	5	6
2	Sunt într-adevăr prea puține șanse de promovare pentru postul meu de muncă.	1	2	3	4	5	6
3	Superiorul meu este competent în munca pe care o depune.	1	2	3	4	5	6
4	Nu sunt satisfăcut cu beneficiile pe care le obțin.	1	2	3	4	5	6
5	Când mă descurc bine	1	2	3	4	5	6

LICEUL TEHNOLOGIC „FLORIAN PORCIUS” RODNA, JUDEȚUL BISTRIȚA-NĂSAUD	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I	Revizia: I
	<b>Măsurarea satisfacției personalului</b>	Page 12 of 15	
	<b>Cod: PO-11</b>		

	Într-o sarcină de muncă sunt apreciat așa cum trebuie.						
6	Multe dintre regulile și procedurile pe care trebuie să le respectăm ne îngreunează munca.	1	2	3	4	5	6
7	Îmi plac oamenii cu care lucrez.	1	2	3	4	5	6
8	Uneori simt că munca mea este inutilă.	1	2	3	4	5	6
9	Comunicarea din cadrul organizației mi se pare bună.	1	2	3	4	5	6
10	Măririle de salariu sunt prea puține și prea rare.	1	2	3	4	5	6
11	Cei care își fac bine treaba au o șansă mare de promovare.	1	2	3	4	5	6
12	Superiorul meu este nedrept cu mine.	1	2	3	4	5	6
13	Beneficiile pe care le obținem sunt la fel de bune ca și în alte organizații.	1	2	3	4	5	6
14	Nu consider că munca pe care o fac este apreciată.	1	2	3	4	5	6
15	Eforturile mele de a-mi face bine munca sunt rareori blocate.	1	2	3	4	5	6
16	Consider că trebuie să muncesc mai mult din cauza incompetenței celor	1	2	3	4	5	6

LICEUL TEHNOLOGIC „FLORIAN PORCIUS” RODNA, JUDEȚUL BISTRIȚA-NĂSAUD	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I	Revizia: I
	<b>Măsurarea satisfacției personalului</b>	Page 13 of 15	
	<b>Cod: PO-11</b>		

	cu care lucrez.						
17	Îmi plac lucrurile pe care le fac la locul de muncă.	1	2	3	4	5	6
18	Scopurile organizației nu îmi sunt clare.	1	2	3	4	5	6
19	Nu mă simt apreciat de organizație atunci când mă gândesc la salariul pe care îl primesc.	1	2	3	4	5	6
20	Oamenii sunt promovați la fel de repede ca și în alte organizații.	1	2	3	4	5	6
21	Superiorul meu se interesează prea puțin de angajații lui.	1	2	3	4	5	6
22	Pachetul de beneficii este destul de echitabil.	1	2	3	4	5	6
23	Există prea puține recompense pentru cei care lucrează aici.	1	2	3	4	5	6
24	Am prea multe de făcut la locul de muncă.	1	2	3	4	5	6
25	Mă simt bine cu colegii de muncă.	1	2	3	4	5	6
26	Deseori simt că nu știu ce se întâmplă în cadrul organizației.	1	2	3	4	5	6
27	Sunt mândru de munca pe care o fac.	1	2	3	4	5	6
28	Mă simt satisfăcut în ceea ce privește șansele de mărire de salariu.	1	2	3	4	5	6

LICEUL TEHNOLOGIC „FLORIAN PORCIUS” RODNA, JUDEȚUL BISTRIȚA-NĂSĂUD	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I	Revizia: I
	<b>Măsurarea satisfacției personalului</b>	Page 14 of 15	
	<b>Cod: PO-11</b>		

29	Există beneficii pe care nu le avem deși ar trebui.	1	2	3	4	5	6
30	Îi plac pe superiorul meu.	1	2	3	4	5	6
31	Lucrez prea mult cu documente.	1	2	3	4	5	6
32	Simt că nu primesc suficiente recompense pentru eforturile pe care le fac.	1	2	3	4	5	6
33	Sunt satisfăcut de șansele mele de promovare.	1	2	3	4	5	6
34	Există prea multe certuri și conflicte la locul de muncă.	1	2	3	4	5	6
35	Munca mea este plăcută.	1	2	3	4	5	6
36	Sarcinile de muncă nu sunt suficient de bine explicate.	1	2	3	4	5	6

