



PROCEDURA OPERAȚIONALĂ

Procedura de evaluare periodică a satisfacției personalului

COD: P.O. A 0017 - AME

Ediția: I

Revizia: 1

Entitatea publică	Procedura operațională Procedura de evaluare periodică a satisfacției personalului	Ediția ÎNȚĂI Nr. de ex. 3 EXEMPLARE	Pagina din EDIȚIA I Exemplar nr.
COMPARTIMENTUL RESURSE UMANE	Cod: P.O. A 0017-AME	Revizia Nr. de ex.	

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

	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătură
	1	2	3	4	5
1.1	Elaborat	Maxim Florentina	profesor	16.9.2015	
1.2	Verificat	Florescu Anca	Director adj.	21.9.2015	
1.3	Aprobat	Radulescu Anca	Director	21.9.2015	

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale:

	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
2.1	Ediția I	X	X	21.9.2015

2.2	Revizia 1			
2.3	Revizia 2			
2.4	Editia II			

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

	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Compartiment	Funcția	Numele și prenumele	Data primirii	Semnătura
1	2	3	4	5	6	7	8
3.1.	aplicare	1	Personal didactic	Director adjunct	Florescu Anca	21.9.2015	
3.2.	aplicare	2	Conducere	Director	Radulescu Rodica	21.9.2015	
3.3.	Evidență/arhivare	4	Secretariat	Secretar șef	Pascu Viorica	21.9.2015	

Cuprins: _____

1. Scopul procedurii;
2. Aria de cuprindere;
3. Responsabilități;
4. Conținutul procedurii;
5. Monitorizarea procedurii;
6. Analiza procedurii;

Referințe:

- Regulamentul de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar;
- Regulamentul de ordine interioară;
- Legea nr.87/13.04.2006 privind asigurarea calității în educație;
- Standardele ARACIP privind evaluarea unităților de învățământ preuniversitar.
- Legea învățământului.
- Statutul cadrelor didactice.

Prescurtări

- SACE – Serviciul Asigurarea Calității în Educație;
- SMC – Sistemul de Management al Calității
- CESP – Chestionarul de evaluare a satisfacției personalului.
- CCESP – Centralizatorul chestionarelor de evaluare a activității didactice de către clienții interni.

1. Scopul procedurii:

Procedura stabilește modul și responsabilitățile în care se face evaluarea gradului de satisfacție a cadrelor didactice și nedidactice în privința activităților esențiale și a domeniilor și criteriilor prevăzute de lege.

2. Aria de cuprindere:

Procedura se aplică în cadrul programelor de studiu de către responsabilul cu calitatea la nivelul specializărilor și privind activitatea didactică și nedidactică.

3. Responsabilități :

Directorul:

- verifică periodic CCESP și sintezele în cadrul analizelor SMC efectuate de conducerea instituției semestrial;
- aduce la cunoștința cadrelor didactice și nedidactice rezultatele analizei;
- stabilește aria de aplicare a acțiunilor corective/preventive care se întreprind pentru eliminarea cauzelor unor neconformități existente sau potențiale, atunci când acestea necesită alocarea de resurse materiale și/sau umane.

Responsabilul pentru calitatea programului de studiu:

- distribuie și colectează CESP.
- întocmește procesul - verbal de predare - primire a CESP și îl semnează împreună cu cadrul didactic.
- prelucrează datele din CESP, le centralizează în CCESP și realizează sinteza la nivelul programului de studiu respectiv.

Responsabilul pentru calitate la nivelul instituției:

- întocmește sinteze semestriale privind nivelul de satisfacere a cerințelor cadrelor didactice și nedidactice, pe care le prezintă în cadrul analizelor efectuate de management în cadrul SMC.

Cadrele didactice:

- împreună cu responsabilul pentru calitatea programului de studiu, distribuie clienților interni CESP.
- explică clienților interni scopul evaluării și modul de completare a chestionarelor.

4. Conținutul procedurii:

Scopul principal al instituției este satisfacerea integrală a cerințelor privind calitatea proceselor de predare/învățare și a rezultatelor, cât și a activităților nedidactice. Evaluarea gradului de satisfacere a acestor cerințe se realizează pe baza informațiilor obținute direct de la clienți interni. Informațiile prelucrate trebuie să creeze o imagine cât se poate de obiectivă asupra nivelului calității activităților desfășurate.

Documentul prin intermediul căruia se evaluează satisfacția este „Chestionarul de evaluare a activității” (CESP).

La sfârșitul fiecărui semestru, cadrul didactic titular împreună cu responsabilul pentru calitatea programului de studiu distribuie fiecărui cadru care a participat la activitatea

didactică și nedidactică, un chestionar și explică rolul acestuia și modul de completare.

CESP se completează prin marcarea cu „X” a variantei alese pentru fiecare criteriu de evaluare. În cazul în care se dorește să se corecteze unul din răspunsuri, se va bara, prin hașurare, răspunsul inițial.

Timpul alocat pentru explicații și completarea CESP este de cca. 20 minute.

Pentru a obține răspunsuri obiective, CESP nu conține, de regulă, elemente de identificare a celor care le-au completat.

După completare, CESP sunt colectate de cadrul didactic titular și responsabilul pentru calitatea programului de studiu.

Responsabilul pentru calitatea programului de studiu verifică, împreună cu cadrul didactic, dacă CESP sunt corect completate. CESP completate incorect sau care sunt ilizibile sunt eliminate.

Predarea CESP, responsabilului pentru calitatea programului de studiu se face pe bază de proces-verbal de predare primire.

Datele din CESP sunt centralizate de către responsabilul cu calitatea pentru fiecare disciplină, utilizând ” Centralizatorul chestionarelor de evaluare a activității didactice și nedidactice” (CCESP).

Responsabilul cu calitatea la nivel de școală întocmește semestrial și anual sinteze cu privire la evaluarea satisfacției cadrelor didactice și nedidactice, însoțite de reprezentări grafice corespunzătoare, pe care le prezintă, în cadrul analizei SMC efectuată de conducerea școlii.

Aceste sinteze realizate pe baza CCESP, după ce au fost verificate, în analiza efectuată de management a SMC din cadrul școlii, sunt transmise la SACE.

Pentru urmărirea evoluției propriilor performanțe și identificarea măsurilor de îmbunătățire a conținutului și modului de predare a cursului rezultatele evaluărilor sunt aduse la cunoștința fiecăruia de către conducere.

CESP, CCESP și sinteza la nivelul școlii se arhivează, în cadrul departamentului, de către responsabilul cu calitatea programului de studiu pe o perioadă de 5 ani;

Sinteza realizată după CCESP și transmisă la SACE se arhivează în cadrul serviciului pe o perioadă de 5 ani.

Pe baza rezultatelor evaluării satisfacției cadrelor didactice și nedidactice, cu prilejul analizei SMC efectuate de conducerea facultății, se stabilesc acțiunile corective sau de îmbunătățire necesare privind desfășurarea procesului de predare/învățare.

5. Monitorizarea procedurii.

Se face de către membri Comisiei de evaluare și asigurare a calității și managerii unității de învățământ.

6. Analiza procedurii.

Ritmicitatea analizei procedurii este de un an școlar.