



PP 8.2.1/2

**EVALUAREA SATISFAȚIEI
PERSONALULUI**

	ELABORAT	COORDONAT	VERIFICAT	APROBAT
RESPONSABIL	DMCDC	PRIM- PRORECTOR	DMCDC	RECTOR
DATA				HS nr.9 din 27.06.08
SEMĂȚURA				



CUPRINS

1. SCOP	3
2. DOMENIUL DE APLICARE.....	3
3. TERMINOLOGIE ȘI ABREVIERI UTILIZATE.....	3
4. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII.....	4
5. SARCINI ȘI RESPONSABILITĂȚI.....	5
6. REFERINȚE	6
7. DISTRIBUIRE	6



1. SCOP

Prezenta procedură de proces stabilește responsabilitățile și descrie metodele folosite de ASEM pentru:

- Definirea datelor și informației necesare pentru a evalua nivelul de satisfacție al angajaților.
- Stabilirea metodelor de măsurare a satisfacției angajaților, monitorizarea validității informației, a datelor și a metodelor utilizate în vederea implementării acțiunilor corespunzătoare pentru a asigura îmbunătățirea continuă a serviciilor.

2. DOMENIUL DE APLICARE

Prezenta procedură se aplica pentru toți angajații, care efectuează activități ce influențează calitatea prestării serviciilor educaționale.

3. TERMINOLOGIE ȘI ABREVIERI UTILIZATE

Terminologie

Satisfactia angajaților - percepția personalului în legătură cu măsura în care i-au fost îndeplinite cerințele.

Abrevieri utilizate

ASEM – Academia de Studii Economice din Moldova

SMC – Sistemul de Management al Calității

PS – Procedură a Sistemului de Management al Calității

PP – Procedura de proces

DMCDC – Departamentul de management al calitatii si dezvoltare curriculara

SRU – Serviciul Resurse Umane



4. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII

Prevederi generale

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

Evaluarea satisfacției cadrelor didactice

DMCDC elaborează chestionare de tipul *CCD 8.2.1/2 – 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 ASEM, serviciilor și proceselor.

Chestionarul este anonim, angajatul indică doar facultatea, catedra (optional) și data îndeplinirii lui.

Distribuirea chestionarelor se face de către șefii de catedre în cadrul sedintelor de catedra. Chestionarele completate se transmit la DMCDC pentru analiză

Evaluarea satisfacției personalului

Serviciul Resurse Umane elaborează chestionare de tipul *CSP 8.2.1/2 – CHESTIONAR PENTRU EVALUAREA SATISFACȚIEI PERSONALULUI*, pe care le distribuie personalului (altul decât cadrele didactice – contabilitate, aprovizionare, administrare, personal auxiliar, etc).

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 ASEM.

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

Sintetizarea datelor

La primirea chestionarelor completate de către personal, DMCDC sau SRU sintetizează rezultatele și le înregistrează în fișa *ISP 8.2.1 FIȘA DE ÎNREGISTRARE A SATISFACȚIEI 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.

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, conform procedurilor *PS 8.5.2 ACTIUNI CORECTIVE* și *PS 8.5.3 ACTIUNI PREVENTIVE*.

În cazul angajaților parțial satisfăcuți (gradul de satisfacție cuprins între 60 - 80%), se analizează observațiile acestora din chestionarele de evaluare în cadrul analizei efectuate de management, conform procedurii *PP 5.0 RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI* și constituie potențiale de îmbunătățire a sistemului de management al calității. În caz de necesitate se deschid acțiuni corective și/sau preventive.

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 vîrf în forma unui raport de către Serviciul Resurse Umane pentru planificarea măsurilor de îmbunătățire și servesc drept date de intrare pentru analiza din partea managementului.

5. SARCINI ȘI RESPONSABILITĂȚI

Procedura *PP 8.2.1/2 EVALUAREA SATISFACTIEI PERSONALULUI* prevede următoarele sarcini și responsabilități:

DMCDC:

- elaborează și ulterior actualizează Chestionare pentru evaluarea satisfacției cadrelor didactice
- transmite Chestionarele decanatelor ASE M, pentru organizarea chestionării cadrelor didactice
- informează decanatele ASE M despre termenele, scopurile și metodele chestionării
- În cazul cadrelor didactice nesatisfăcute inițiază acțiuni corective, conform procedurii *PS 8.5.2 ACTIUNI CORECTIVE*.



Serviciul Resurse Umane

- elaborează și ulterior actualizează chestionare pentru evaluarea satisfacției angajaților (alții decît cadrele didactice)
- transmite periodic angajaților Chestionare pentru evaluarea satisfacției, colectează chestionarele completate și analizează nivelul de satisfacție al angajaților
- În cazul cadrelor personalului nesatisfacut inițiază acțiuni corective, conform procedurii *PS 8.5.2 ACTIUNI CORECTIVE*.
- transmite DMCDC rezultatele chestionării și acțiunile corective inițiate.

6. REFERINȚE

Procedura *PP 8.2.1/2 EVALUAREA SATISFACTIEI PERSONALULUI* are legătură cu:

MC MANUALUL CALITĂȚII – Capitolul 8

Procedura PS 4.2.3 Controlul documentelor

Procedura PS 4.2.4 Controlul înregistrărilor

Procedura PP 5.0 Responsabilitatea managementului

Procedura PP 6.2 Resurse Umane

Procedura PS 8.5.2 Acțiuni corective

Procedura PS 8.5.3 Acțiuni preventive

Standardul ISO 9001:2000.

Codul muncii al Republicii Moldova

7. DISTRIBUIRE

Procedura *PP 8.2.1/2 EVALUAREA SATISFACTIEI PERSONALULUI* este distribuită de către Secretariatul ASEM în conformitate cu Lista de distribuire.