

	<b>REPUBLICA MOLDOVA MINISTERUL SĂNĂTĂȚII</b> <b>Consiliul or. Criuleni</b> <b>IMSP CENTRUL DE SĂNĂTATE CRIULENI</b> MD-4801, or. Criuleni str. Ștefan cel Mare 1, Tel. 0248 22 2 45 e-mail: cscriuleni@ms.md	Ed.:1	Rev:0
		Exemplar: 23	
		Data aplicării: 09.12.25	
		Pag.: 1/7	
<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A ANGAJAȚILOR LA NIVEL DE INSTITUTIE MEDICALA</b>		Cod: POS-CC-02	

## PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A ANGAJAȚILOR LA NIVEL DE INSTITUTIE MEDICALA

### 1. LISTA RESPONSABILILOR DE ELABORAREA, VERIFICAREA ȘI APROBAREA EDIȚIEI

Nr. crt.	Elemente privind responsabil/ operațiune	Numele, prenumele	Funcția	Data	Semnătura
1.1	Elaborat	Rusu Elena	Specialist Subdiviziunea Managementul Calității serviciilor medicale	Digitally signed by Rusu Elena Date: 2025.12.09 16:40:52 EET Reason: MoldSign Signature Location: Moldova MOLDOVA EUROPEANĂ	
1.2	Verificat	Novițchi Tatiana	Șefa SMF1	Digitally signed by Novițchi Tatiana Date: 2025.12.09 16:09:27 EET Reason: MoldSign Signature Location: Moldova MOLDOVA EUROPEANĂ	
1.3	Aprobat	Panico Violeta	Șefa IMSP CS Criuleni	Digitally signed by Panico Violeta Date: 2025.12.09 16:05:42 EET Reason: MoldSign Signature Location: Moldova MOLDOVA EUROPEANĂ	

### 2. SITUAȚIA EDIȚIILOR ȘI A REVIZIILOR

Nr. Crt.	Ediția/revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției /reviziei ediției
2.1	Ediția 1	Procedura completa		
2.2	Revizia 1			

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND  
ASIGURAREA EVALUĂRII GRADULUI DE  
SATISFAȚIE A ANGAJAȚILOR

Cod: POS-CC-02

## 3. LISTA PERSOANELOR LA CARE SE DIFUZEAZĂ EDIȚIA

Nr. Crt.	Scopul difuzării	Nr. de exemplare transmise sau varianta electronică	Compartiment	Funcția
3.1	Aplicare	Varianta electronică transmisă prin email de serviciu	Conducerea	Șefa IMSP CS Criuleni
			CS, OMF, OS	Medici, asistente
3.2	Evidență	Varianta electronică transmisă prin email de serviciu	Subdiviziunea Managemental Calității	Specialist Subdiviziunea Managemental Calității

Prezenta procedură se distribuie electronic prin intermediul poștei electronice de serviciu către toți salariații IMSP CS Criuleni. Medicii din cadrul OMF, OS sunt desemnați responsabili pentru diseminarea procedurii către salariații din subordine.

## Insusit de

Nume Prenume	Funcția	Semnatura	Data
Panico Violeta	Șefa CS Criuleni		
Novițchi Tatiana	Medic de familie		
Ogor Tatiana	Medic de familie		
Lupașco Ludmila	Medic de familie		
Clius Ala	Medic de familie		
Brînza Marin	Medic de familie		
Stahi Ala	Medic de familie	Stahi	
Verlan Aliona	Medic de familie		
Baluțel Larisa	Medic de familie		
Brînză Lidia	Medic de familie		
Voinescu Larisa	Medic de familie		
Vartic Larisa	Medic de familie	Vartic L	
Evtodiev Laurenția	Medic de familie		
Cebotari Ala	Medic de familie		
Reabaia Oleseă	Medic de familie	Reabaia	
Grosu Corina	Medic de familie		



PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND  
ASIGURAREA EVALUĂRII GRADULUI DE  
SATISFAȚIE A ANGAJAȚILOR

Cod: POS-CC-02

Olcenco Ecaterina	Medic de familie	<i>Olcenco</i>	
Rîbac Victoria	Medic de familie	<i>Rîbac</i>	
Moșneguț Maria	Medic pediatru	<i>Moșneguț</i>	
Vanica Nina	As.med.șef SMF nr.1	<i>Vanica</i>	
Perciuleac Viorica	As.med.șef SMF nr.2	<i>Perciuleac</i>	
Loghin Valentina	Asistentă medicală	<i>Loghin</i>	
Bologa Larisa	Asistentă medicală	<i>Bologa</i>	
Palamarciuc Larisa	Asistentă medicală	<i>Palamarciuc</i>	
Pavlov Feodosia	Moașă	<i>Pavlov</i>	
Samoila Ludmila	Asistentă medicală	<i>Samoila</i>	
Samoil Maria	Asistentă medicală	<i>Samoil</i>	
Climenciuc Iulia	Asistentă medicală	<i>Climenciuc</i>	
Samoil Victoria	Asistentă medicală	<i>Samoil</i>	
Boșcanean Eugenia	Asistentă medicală	<i>Boșcanean</i>	
Sclifos Elena	Asistentă medicală	<i>Sclifos</i>	
Platon Ana	Asistentă medicală	<i>Platon</i>	
Ciocan Angela	Asistentă medicală	<i>Ciocan</i>	
Edlovscaia Raisa	Asistentă medicală	<i>Edlovscaia</i>	
Ojog Tatiana	Asistentă medicală	<i>Ojog</i>	
Grecu Maria	Asistentă medicală	<i>Grecu</i>	
Dobrovolschi Eugenia	Asistentă medicală	<i>Dobrovolschi</i>	
Chetrean Natalia	Asistentă medicală	<i>Chetrean</i>	
Grier Angela	Asistentă medicală	<i>Grier</i>	
Bețco Angela	Asistentă medicală	<i>Bețco</i>	
Ursu Eugenia	Asistentă medicală	<i>Ursu</i>	

#### 4. SCOPUL PROCEDURII

Prezenta procedură definește standardizarea procesului de evaluare a satisfacției angajaților prin:

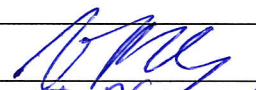
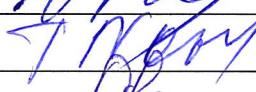
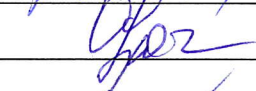
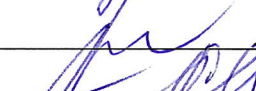
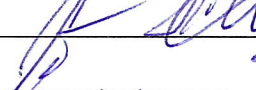
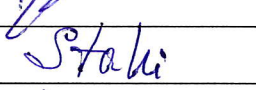
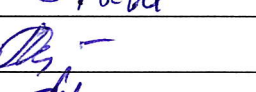
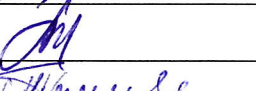
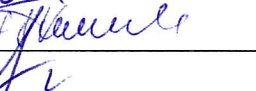

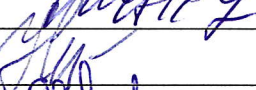
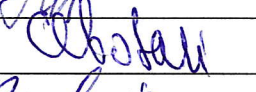
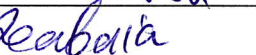


4.1. Stabilirea unui set unitar de reguli și responsabilități privind desfășurarea activității de evaluare a satisfacției personalului angajat în IMSP CS Criuleni și teritoriile arondate.

4.2. Procedura poate fi supusă unei continue revizii și optimizări, astfel încât să permită evaluarea celor mai

	<b>REPUBLICA MOLDOVA MINISTERUL SĂNĂTĂȚII</b> <b>Consiliul or. Criuleni</b> <b>IMSP CENTRUL DE SĂNĂTATE CRIULENI</b> MD-4801, or. Criuleni str. Ștefan cel Mare 1, Tel. 0248 22 2 45 e-mail: cscriuleni@ms.md	Ed.:1	Rev:0
		Exemplar: 23	
		Data aplicării: 09.12.25	
		Pag.: 2/7	
	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA          GRADULUI DE SATISFACTIE A ANGAJAȚILOR LA NIVEL          DE INSTITUTIE MEDICALA</b>	Cod: POS-CC-02	

1. Lista persoanelor la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale.

Nr. crt.	Scopul dufuzării	Exempl ar nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
	Aplicare	1	Presedintele Consiliului Calității				
	Aplicare	3	Administrația	As/med super	Vanica Nina		
	Aplicare	4	Sec/stat/medicală	Șef sec.statist	Podgorodețchi T.		
	Aplicare	5	Serviciul audit intern	contabil	Iacob Ana		
	Aplicare	6	Secția RU	Șef SRU	Orlov Tatiana		
	Aplicare	7	Serviciu economic	Economist	Istrati Irina		
	Aplicare	8	Service.laborator	Laborant super	Pavlov Aurelia		
	Aplicare	9	Administrația	Sef IMSP CS Criuleni	Panico Violeta		

Insusit de			
Nume Prenume	Funcția	Semnatura	Data
Panico Violeta	Șefă CS Criuleni		
Novițchi Tatiana	Medic de familie		
Ogor Tatiana	Medic de familie		
Lupașco Ludmila	Medic de familie		
Clius Ala	Medic de familie		
Brînza Marin	Medic de familie		
Stahi Ala	Medic de familie		
Verlan Aliona	Medic de familie		
Baluțel Larisa	Medic de familie		
Brînză Lidia	Medic de familie		
Voinescu Larisa	Medic de familie		
Vartic Larisa	Medic de familie		
Evtodiev Laurenția	Medic de familie		
Cebotari Ala	Medic de familie		
Reabaia Olesia	Medic de familie		

**REPUBLICA MOLDOVA MINISTERUL SĂNĂTĂȚII****Consiliul or. Criuleni****IMSP CENTRUL DE SĂNĂTATE CRIULENI**

MD-4801, or. Criuleni str. Ștefan cel Mare 1, Tel. 0248 22 2 45

e-mail: [cscriuleni@ms.md](mailto:cscriuleni@ms.md)

Ed.:1

Rev:0

Exemplar: 23

Data aplicării: 09.12.25

Pag.: 3/7


**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA  
GRADULUI DE SATISFACTIE A ANGAJAȚILOR LA NIVEL  
DE INSTITUTIE MEDICALA**

Cod: POS-CC-02

Grosu Corina	Medic de familie		
Olcenco Ecaterina	Medic de familie		
Rîbac Victoria	Medic de familie		
Moșneguț Maria	Medic pediatru		
Vanica Nina	As.med.șef SMF nr.1		
Perciuleac Viorica	As.med.șef SMF nr.2		
Loghin Valentina	Asistentă medicală		
Bologa Larisa	Asistentă medicală		
Palamarciuc Larisa	Asistentă medicală		
Pavlov Feodosia	Moașă		
Samoila Ludmila	Asistentă medicală		
Samoil Maria	Asistentă medicală		
Climenciuc Iulia	Asistentă medicală		
Samoil Victoria	Asistentă medicală		
Boșcanean Eugenia	Asistentă medicală		
Sclifos Elena	Asistentă medicală		
Platon Ana	Asistentă medicală		
Ciocan Angela	Asistentă medicală		
Edlovscaia Raisa	Asistentă medicală		
Ojog Tatiana	Asistentă medicală		
Greco Maria	Asistentă medicală		
Dobrovolschi Eugenia	Asistentă medicală		
Chetrean Natalia	Asistentă medicală		
Grier Angela	Asistentă medicală		
Bețco Angela	Asistentă medicală		
Ursu Eugenia	Asistentă medicală		

**4. MOTIVAȚIE**

Resursele umane reprezintă cel mai valoros capital al oricărei instituții medicale moderne, care trebuie modelat, susținut și motivat pentru o implicare cât mai intensă în realizarea misiunii, obiectivelor și performanțelor stabilite. Soluția cea mai eficientă pentru a asigura complianța activității instituției medicale cu cerințele standardelor de organizare, reglementărilor aprobate, este investiția în oameni.

	<b>REPUBLICA MOLDOVA MINISTERUL SĂNĂTĂȚII</b> <b>Consiliul or. Criuleni</b> <b>IMSP CENTRUL DE SĂNĂTATE CRIULENI</b> MD-4801, or. Criuleni str.Ștefan cel Mare 1, Tel. 0248 22 2 45 e-mail: cscriuleni@ms.md	Ed.:1	Rev:0
		Exemplar: 23	
		Data aplicării: 09.12.25	
		Pag.: 4/7	
	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA          GRADULUI DE SATISFACTIE A ANGAJAȚILOR LA NIVEL          DE INSTITUTIE MEDICALA</b>	Cod: POS-CC-02	

Evaluarea satisfacției angajaților în sectorul sănătății este argumentată inclusiv prin posibilitatea de a identifica multe probleme înainte ca ele să fie vizibile atât pentru angajator, cât și pentru beneficiarii serviciilor medicale/pacienți și este o metodă modernă și eficientă de prevenție.

## 5. SCOPUL PROCEDURII


- 5.1 Evaluarea satisfacției angajaților în sectorul sănătății poate asigura îmbunătățirea continuă a calității serviciilor medicale, siguranța și satisfacția pacienților. În acest context, cadrul normativ stabilește evaluarea gradului de satisfacție a angajaților din sistemul de sănătate ca proces al sistemului de management al calității serviciilor medicale.
- 5.2 Stabilirea a unui set unitar de reguli și responsabilități privind desfășurarea activității de evaluare a satisfacției angajaților IMSP Criuleni.
- 5.3 Procedura este supusă unei continui revizii și optimizări ,astfel încît să permit evaluarea satisfacției față de asistența medicală acordată pacienților și definirea strategiilor de îmbunătățirii a acesteia.
- 5.4 Procedura definește :
  - modalitatea de evaluare a satisfacției angajaților.,
  - modalitatea de distribuire a chestionarelor,
  - modalitatea de colectare a chestionarelor completate de angajați.,
  - modalitatea de analiză a chestionarelor.,
- 5.5 Gradul de satisfacție reprezintă nivelul de mulțumire a angajaților în raport cu percepția sa referitor la: instituția medicală , de condițiile de muncă ,salariile,calitatea serviciilor furnizate de către aceasta și rezultatele legate de starea sa de sănătate.,
- 5.6 Evaluarea nivelului de satisfacție determină punctele forte și a punctele slabe, oportunitatea de dezvoltare a fidelității acestora, prin stabilirea unui nivel înalt de calitate a relațiilor dintre angajați și angajator
- 5.7 Gradul de satisfacție al angajaților denotă cât de mulțumite sunt persoanele de locul/postul de muncă și de mediul lor de lucru. Satisfacția în muncă este factorul cheie care conduce la recunoaștere, salariu așteptat, promovare și atingere a altor obiective, care în final duc la un sentiment de împlinire.
- 5.8 Factorii care alcătuiesc această măsurătoare includ: recompensele, stresul, leadership-ul, managementul, lucrul în echipă, experiența angajaților, cultura instituției și echilibrul dintre viața profesională și viața privată. Acești factori au o conotație atât economică și socială, cât și psihologică pentru angajații din sistemul de sănătate

## 6. DOMENIUL DE APLICARE

- 6.1 Prezenta procedură se aplică tuturor angajaților IMSP CS Criuleni

## 7. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- 7.1 Legea Ocrotirii Sănătății nr.411 din 28.03.1995
- 7.2 Legea nr.263 din 27.10.2005 cu privire la drepturile și responsabilităților pacientului,
- 7.3 Legea nr.264 din 27.10.2005 cu privire la exercitarea profesiei de medic,
- 7.4 Programul Unic al Asigurării Obligatorii de Asistență Medicală aprobat prin HG 1387/2007,
- 7.5 Normele Metodologice de Aplicare a Programului Unic aprobate anual.
- 7.6 Ordinul nr.139 din 03.03.2010 cu privire la asigurarea calității serviciilor medicale în instituțiile medici-sanitare,
- 7.7 Protocoale Clinice Naționale și Instituționale IMSP AMT s.Rîșcani
- 7.8 Ghidul practic „Evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților și angajaților din sistemul de sănătate,, , aprobat prin or.380 , MS al RM ,din 16.04.2024

	<b>REPUBLICA MOLDOVA MINISTERUL SĂNĂTĂȚII</b> <b>Consiliul or. Criuleni</b> <b>IMSP CENTRUL DE SĂNĂTATE CRIULENI</b> MD-4801, or. Criuleni str.Ștefan cel Mare 1, Tel. 0248 22 2 45 e-mail: cscriuleni@ms.md	Ed.:1	Rev:0
		Exemplar: 23	
		Data aplicării: 09.12.25	
		Pag.: 5/7	
<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A ANGAJAȚILOR LA NIVEL DE INSTITUTIE MEDICALA</b>		Cod: POS-CC-02	

## 8. Definiții utilizate în procedura operațională


Nr./crt.	Termenul	Definiția și/sau dacă este cazul, actul care definește termenul
7.1.1.	Procedură operațională	Prezentarea formalizată în scris a tuturor pașilor, ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite
7.1.2.	Ediție a unei proceduri	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobate și difuzate
7.1.3.	Revizie în cadrul unei ediții	Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare după caz a unei sau mai multe componente
7.1.4.	Proprietarul procedurii	IMSP CS CRIULENI

## 9 Abrevieri

Nr. crt.	Abrevieri	Termenul abreviat
1	<b>IMSP CS CRIULENI</b>	<i>Instituția Medico Sanitară Publică Centrul de Sanatate Criuleni</i>
2	<b>OMF</b>	<i>Oficiul Medicului de Familie</i>
3	<b>PO</b>	<i>Procedură operațională</i>
4	<b>PMM</b>	<i>Personal medical mediu</i>
5	<b>Personal de conducere</b>	<i>Director, Vicedirector, Contabil șef, Economist șef</i>

## 10. DESCRIEREA PROCEDURII

1. Evaluarea satisfacției angajaților IMSP CS Criuleni se efectuează simetric, la sfârșitul trimestrului de activitate.
2. Complectarea Chestionarului de evaluare a satisfacției angajaților este anonimă și binevoală!
3. Personele responsabile vor pregăti modelul de chestionare pentru aprecierea gradului de satisfacție angajaților, pentru serviciile prestate de Asistența Medicală Primară și Specializată de ambulatory, conform anexei la prezenta PO
4. Acțiunile de evaluare și monitorizare se vor desfășura în trimestrele I-IV al anului curent, prin chestionare în subdiviziunile IMSP CS Criuleni.
5. Responsabilii de chestionare, după primirea acceptului de la pacient, împlinează pacienților „**Chestionarul de evaluare a satisfacției** angajaților”, ce urmează să fie complectat de către d-ilor.
6. Chestionarul se complectează de către angajat, prin marcarea variantei alese pentru fiecare criteriu de evaluare.
7. Pentru a câștiga încrederea angajaților, pe lângă asigurările cu privire la confidențialitatea datelor individuale, se oferă posibilitatea introducerii chestionarului într-o cutie specială (similar urnei de vot), pentru a înlătura suspiciunile legate de urmărirea sau marcarea chestionarelor.
8. Timpul alocat complectării este de circa 15 minute.
9. După completare chestionarele sunt enumerate și documentate prin întocmirea unui proces

	<b>REPUBLICA MOLDOVA MINISTERUL SĂNĂTĂȚII</b> <b>Consiliul or. Criuleni</b> <b>IMSP CENTRUL DE SĂNĂTATE CRIULENI</b> MD-4801, or. Criuleni str.Ștefan cel Mare 1, Tel. 0248 22 2 45 <b>e-mail: cscriuleni@ms.md</b>	Ed.:1	Rev:0
		<b>Exemplar: 23</b>	
		<b>Data aplicării: 09.12.25</b>	
		<b>Pag.: 6/7</b>	
	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA          GRADULUI DE SATISFACTIE A ANGAJAȚILOR LA NIVEL          DE INSTITUTIE MEDICALA</b>	<b>Cod: POS-CC-02</b>	

verbal semnat de către seful subdiviziunii ,reprezentantul colectivului și responsabilul de chestionare.

10. Responsabilul de chestionare,efectuiază calcularea nivelului de satisfacție pentru fiecare chestionart cu complectarea tabelului cirespunzător și transmite chestionarele și procesul verbal ,șefii SMF sau specialistul principal în AMMC pentru evaluare .
11. Șefii SMF ,centralizează rezultatele evaluării prin elaborarea **Raportului de evaluare anuală a satisfacției** angajaților (pentru anul current ), care prezintă la ședința Consiliului Calității.Raportul de evaluare anuală a satisfacției angajaților obligatoriu include centralizarea rezultatelor pentru întreaga instituție,separate pentru fiecare subdiviziune ,secție,serviciu ,precum și pentru fiecare grup de personal(personal de conducere,medici și alții).
12. **Consiliului Calității** elaborează și prezintă directorului pentru aprobare Planul de îmbunătățire a asistenței medicale acordate pacienților înregistrați pe lista medicilor de familie si cadrul IMSP CS Criuleni
13. Consiliului Calității analizează si elaborează Raportul de implementare a Planului de îmbunătățire a asistenței medicale acordate pacienților înregistrați pe lista medicilor de familie si cadrul IMSP CS Criuleni
14. Raportul de evaluare anuală a satisfacției angajaților , Planul de îmbunătățire a asistenței medicale acordate pacienților înregistrați pe lista medicilor de familie si cadrul IMSP CS Criuleni.precum și elaborează Raportul de implementare a Planului de îmbunătățire a asistenței medicale acordate pacienților înregistrați pe lista medicilor de familie si cadrul IMSP CS Criuleni, sunt aduse la cunoștința populației din sector prin publicarea pe site-ul IMSP CS Criuleni

## 11.Responsabilități si răspunderi în derularea activității

### Șefii SMF în comun cu specialistul principal în AMMC:


- 11.1 Planificarea și realizarea acțiunilor de evaluare conform prezentei proceduri.
- 11.2 Centralizarea rezultatelor evaluării prin elaborarea și prezentarea Raportului de evaluare anuală a satisfacției angajaților

### Consiliul calității:

- 11.2.1 Aaliza Rapoartelor de evaluare simestrială a satisfacției angajaților .
- 11.2.2 Elaborarea Planului de îmbunătățire a asistenței medicale acordate pacienților înregistrați pe lista medicilor de familie si cadrul IMSP CS Criuleni.
- 11.2.3 Elaborarea și aprobarea Chestionalului de evaluare a satisfacției angajaților .
- 11.2.4 Elaborarea Raportul de implementare a Planului de îmbunătățire a asistenței medicale acordate pacienților înregistrați pe lista medicilor de familie si cadrul IMSP CS Criuleni.

### Șef IMSP, Șefii SMF, Șefii de departamente, secții și servicii:

- 11.3 Implementarea Planului de îmbunătățire a asistenței medicale acordate pacienților înregistrați pe lista medicilor de familie si cadrul IMSP CS Criuleni.

	<b>REPUBLICA MOLDOVA MINISTERUL SĂNĂTĂȚII</b> <b>Consiliul or. Criuleni</b> <b>IMSP CENTRUL DE SĂNĂTATE CRIULENI</b> MD-4801, or. Criuleni str.Ștefan cel Mare 1, Tel. 0248 22 2 45 e-mail: cscriuleni@ms.md	Ed.:1	Rev:0
		Exemplar: 23	
		Data aplicării: 09.12.25	
		Pag.: 7/7	
	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA          GRADULUI DE SATISFACTIE A ANGAJATIILOR LA NIVEL          DE INSTITUTIE MEDICALA</b>	Cod: POS-CC-02	

**Administrator Bazei de date:**

11.4.1 Publicarea pe site-ul IMSP CS Criuleni a Raportului de evaluare trimestrială a satisfacției angajaților , Planului de îmbunătățire a asistenței medicale acordate pacienților înregistrați pe lista medicilor de familie, precum și a Raportului de implementare a Planului de îmbunătățire a asistenței medicale acordate pacienților înregistrați pe lista medicilor de familie și cadrul IMSP CS Criuleni.

**12. Anexe, înregistrări, arhivări**

**13. Cuprins:**

Nr. componentei	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
1	Coperta -	1
2	- Lista responsabililor pentru elaborarea, verificarea și aprobarea ediției	2
3	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale	3
4	Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția	4
5	Motivația, Scopul procedurii operaționale, Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	5
6	Documentele de referință aplicabile activității procedurale, Definiții , Abrevieri	6
7	Descrierea procedurii operaționale	7
8	Roluri și responsabilități	8
9	Anexele, înregistrările, arhivări	9-10
10	Cuprins	11