



# INSTITUTUL NAȚIONAL DE GERONTOLOGIE ȘI GERIATRIE

"ANA ASLAN"

Tipul documentului: Fișă de post

**Muncitor telefonist**

Cod: PMR-01-FMTF-01



Ediția I/ Nr. de ex. 1

Revizia 0 /Nr. de ex. 1

Pag. 1 din 6

Exemplar nr. 1

## FIȘA DE POST

### I. IDENTIFICAREA POSTULUI

I.1 Numele și prenumele titularului:

I.2 Denumirea postului: Muncitor telefonist

I.3 Poziția în COR/COD

422304

I.4 Secția/Compartimentul

Serviciu Administrativ

I.5 Nivel ierarhic :

Execuție

### II. CONDIȚII DE OCUPARE POSTULUI

#### **II.1. Nivel de calificare desemnat prin titlurile oficiale**

Calificare de bază:

- Studii generale/medii

#### **II.2 . Nivel experiență**

- Perioada inițierii în vederea adaptării și efectuării operațiunilor generale și specifice postului = 6 luni.

- Vechime în muncă

#### **II.3. Nivel de certificare și autorizare**

1) Certificat de calificare-telefonist

### III. DIFICULTATEA OPERATIUNILOR IMPLICATE DE POST:

1) Complexitatea postului în sensul diversității operațiunilor de efectuat

2) Gradul de autonomie în acțiune

3) Efortul intelectual

4) Necesitatea unor aptitudini deosebite: efort fizic prelungit, atenție și concentrare distributivă, puterea de a lua decizii

### IV. RELAȚII ORGANIZATORICE

#### • Poziția în Organigramă

- postul imediat superior: Șef Birou Administrativ, Șef Serviciu Administrativ

- postul imediat inferior: nu este cazul

#### • Subordonări

- are în subordine: nu este cazul

- este înlocuit de: un alt muncitor telefonist



# INSTITUTUL NAȚIONAL DE GERONTOLOGIE ȘI GERIATRIE

"ANA ASLAN"

Tipul documentului: Fișă de post

**Muncitor telefonist**

Cod: PMR-01-FMTF-01



Ediția I/ Nr. de ex. 1

Revizia 0 /Nr. de ex. 1

Pag. 2 din 6

Exemplar nr. 1

- înlocuiește pe : un alt muncitor telefonist

• **Funcționale:**

- ierarhice: Manager, Director financiar contabil, Șef Serviciu Administrativ, Șef Birou Administrativ

- funcționale: cu angajații tuturor compartimentelor din cadrul Institutului în limita sarcinilor de serviciu

- funcționale: cu angajații tuturor departamentelor din cadrul institutului, funcționarii Instituțiilor de Stat, cu care colaborează pentru rezolvarea operativă a sarcinilor de serviciu;

## **V. OBIECTIVE**

- titularul postului are rolul de a asigura aplicarea corectă a procedurilor operaționale din punct de vedere al Serviciului administrativ

- realizarea situațiilor statistice cerute de către șefii ierarhici și supunerea lor spre aprobare

## **VI. PROGRAM DE LUCRU**

Activitate curentă în cadrul serviciului conform programului de lucru stabilit în conformitate cu prevederile legale în vigoare: 8 ore/zi, în schimburi

## **VII. ATRIBUȚII/RESPONSABILITĂȚI**

### **A. Atribuții generale:**

- 1) Își desfășoară activitatea în mod responsabil, conform reglementărilor profesionale și cerințelor postului;
- 2) Propune proceduri de lucru în cadrul Serviciului Administrativ
- 3) Aplicarea cerințelor Regulamentului de Organizare și Funcționare, a Regulamentului de Ordine Interioară și a Regulamentului intern;
- 4) Aplicarea și respectarea normelor, procedurilor cu privire la elaborarea, avizarea, aprobarea, evidenta, difuzarea, modificarea, arhivarea tuturor documentelor ce se utilizează în cadrul Serviciului Administrativ;
- 5) Răspunde pentru păstrarea în bune condiții și utilizarea conformă a echipamentului și aparaturii cu care lucrează;
- 6) Este obligat să păstreze confidențialitatea asupra datelor și informațiilor de care are cunoștință prin specificul funcției sale sau care sunt prezentate cu acest caracter de către Directorul financiar contabil, Managerul Institutului;
- 7) Respectă și aplică prevederile cuprinse în sistemul de management al calității standardului SR EN ISO 9001:2008 și standardele CONAS

### **B. Atribuții specifice**

- 1) Răspunde de întreținerea și exploatarea centralei telefonice ;
- 2) Supraveghează buna funcționare a centralei telefonice și menținerea ei în stare de funcționare;
- 3) Desfășoară activitatea în mod responsabil, conform reglementărilor profesionale și cerințelor postului ;
- 4) Consemnează în raportul de lucru defecțiunile apărute la posturile telefonice și la centrala telefonică ;
- 5) Folosește în mod corect și eficient circuitele telefonice din dotare ;
- 6) Răspunde prompt la apelurile telefonice și executarea de legături telefonice;



# INSTITUTUL NAȚIONAL DE GERONTOLOGIE ȘI GERIATRIE

"ANA ASLAN"

Tipul documentului: Fișă de post

**Muncitor telefonist**

Cod: PMR-01-FMTF-01



Ediția I / Nr. de ex. 1

Revizia 0 / Nr. de ex. 1

Pag. 3 din 6

Exemplar nr. 1

- 7) Înscrie în caietul cu această destinație toate convorbirile solicitate de pacienți și personalul angajat ;
- 8) Limitează accesul persoanelor în centrala telefonică;
- 9) În cazuri deosebite anunță șeful biroului administrativ, medicul de garda, pompieri , salvare, respectiv personalul desemnat pentru remedierea situației constatate conform rezoluției șefului ierarhic;
- 10) Răspunde de executarea operațiilor repartizate de șeful serviciului tehnic respectând toate indicațiile și măsurile, astfel încât rezultatul operațiunii respective să corespundă cerințelor solicitate ;
- 11) Se preocupă de actualizarea cunoștințelor profesionale, prin studiu individual sau alte forme de educație continuă și conform cerințelor postului ;
- 12) Respectă confidențialitatea datelor cu care intră în contact;
- 13) Utilizează resursele existente exclusiv în interesul unității;
- 14) Preia solicitările de intervenție la instalațiile complexului și le comunica de urgență personalului de specialitate de serviciu ;
- 15) Colaborează cu personalul medical , personalul administrativ și personalul tehnic al unității ;
- 16) Își desfășoară activitatea în încăperea destinată în acest scop ;
- 17) Participă la instruire și este obligat să cunoască și să respecte curățenia și normele de protecție a muncii și P.S.I. ;
- 18) În situații de deranjamente la centrala telefonică ia următoarele măsuri: anunță șeful biroului administrativ , medical de garda și acționează potrivit precizărilor acestora,
- 19) Coordonează (din punct de vedere al menționării locațiilor în care s-au semnalat defecțiunile) echipa de depanatori pentru remedierea deranjamentelor,
- 20) Este interzis să asculte sau să înregistreze convorbirile telefonice ;
- 21) Participă la instruire și este obligat să cunoască și să respecte curățenia și normele de protecție a muncii și P.S.I. ;
- 22) Îndeplinește și alte sarcini date de șeful ierarhic superior , conform legislației în vigoare.

## **C. Atribuții privind securitatea și sănătatea în muncă, PSI.**

- 1) Își desfășoară activitatea, în conformitate cu pregătirea și instruirea sa, precum și cu instrucțiunile proprii de sănătate și securitate în muncă elaborate în cadrul institutului, astfel încât să nu expună la pericol de accidentare sau îmbolnăvire profesională atât propria persoană, cât și alte persoane care pot fi afectate de acțiunile sau omisiunile sale în timpul procesului de muncă;
- 2) Să comunice imediat angajatorului și/sau angajaților desemnați orice situație de muncă despre care au motive întemeiate să o considere un pericol pentru securitatea și sănătatea lucrătorilor, precum și orice deficiență a sistemelor de protecție;
- 3) Să aducă la cunoștința conducătorului locului de muncă și/sau angajatorului accidentele suferite de propria persoană;
- 4) Să coopereze cu angajatorul și/sau cu lucrătorii desemnați, atât timp cât este necesar, pentru a face posibilă realizarea oricăror măsuri sau cerințe dispuse de către inspectorii de muncă și inspectorii sanitari, pentru protecția sănătății și securității lucrătorilor;
- 5) Să coopereze, atât timp cât este necesar, cu angajatorul și/sau cu lucrătorii desemnați, pentru a permite angajatorului să se asigure că mediul de muncă și condițiile de lucru sunt sigure și fără riscuri pentru securitate și sănătate, în domeniul său de activitate;
- 6) Să își însușească și să respecte prevederile legislației din domeniul securității și sănătății în munca și măsurile de aplicare a acestora;



# INSTITUTUL NAȚIONAL DE GERONTOLOGIE ȘI GERIATRIE

"ANA ASLAN"

Tipul documentului: Fișă de post

**Muncitor telefonist**

Cod: PMR-01-FMTF-01



Ediția I / Nr. de ex. 1

Revizia 0 / Nr. de ex. 1

Pag. 4 din 6

Exemplar nr. 1

- 7) Să respecte regulile și măsurile de apărare împotriva incendiilor, aduse la cunoștință, sub orice formă, de administrator, responsabil PSI, după caz;
- 8) Să utilizeze substanțele periculoase, aparatura și echipamentele, potrivit instrucțiunilor tehnice;
- 9) Să nu efectueze manevre nepermise sau modificări neautorizate ale sistemelor și instalațiilor de apărare împotriva incendiilor;
- 10) Să comunice, imediat după constatare, conducătorului locului de muncă orice încălcare a normelor de apărare împotriva incendiilor sau a oricărei situații stabilite de acesta ca fiind un pericol de incendiu, precum și orice defecțiune sesizată la sistemele și instalațiile de apărare împotriva incendiilor;
- 11) Să coopereze cu salariații desemnați de administrator, după caz, respectiv cu cadrul tehnic specializat, care are atribuții în domeniul apărării împotriva incendiilor, în vederea realizării măsurilor de apărare împotriva incendiilor;
- 12) Să acționeze, în conformitate cu procedurile stabilite la locul de muncă, în cazul apariției oricărui pericol iminent de incendiu;
- 13) Să furnizeze persoanelor abilitate toate datele și informațiile de care are cunoștință, referitoare la producerea incendiilor;
- 14) Să respecte și să aplice normele și regulile de protecție civilă stabilite de autoritățile administrației publice centrale și locale, precum și de conducătorii instituțiilor publice;
- 15) Să ducă la îndeplinire măsurile de protecție civilă dispuse, în condițiile legii, de autoritățile competente sau de personalul investit cu exercițiul autorității publice din cadrul serviciilor publice de urgență;
- 16) Să informeze autoritățile sau serviciile de urgență abilitate, prin orice mijloace, inclusiv telefonic, prin apelarea numărului 112, despre iminența producerii sau producerea oricărei situații de urgență despre care iau cunoștință;

## **VIII. COMPETENȚE**

- cunoștințe și deprinderi:
  1. Cunoașterea sistemului de operare a centralei telefonice și a aparaturii de net
  2. Cunoașterea de noțiuni teoretice și practice de operare pe centrala telefonică
- cerințe aptitudinale:
  1. nivel de inteligență generală: mediu (capacitate de analiză și sinteză, memorie dezvoltată, judecată rapidă, capacitate de deducție logică);
- aptitudini speciale:
  1. capacitate crescută de a asculta descrierea unui eveniment și de a o înțelege;
  2. aptitudine generală de învățare;
  3. aptitudini de comunicare orală și scrisă;
  4. abilitatea de a utiliza limbajul scris, cât și oral pentru a comunica informații sau idei altor persoane;
  5. atenție concentrată și distributivă;
  6. viteză de cuprindere informațională (capacitate crescută de a combina o mulțime de informații)
- cerințe comportamentale:



# INSTITUTUL NAȚIONAL DE GERONTOLOGIE ȘI GERIATRIE

"ANA ASLAN"

Tipul documentului: Fișă de post

**Muncitor telefonist**

Cod: PMR-01-FMTF-01



Ediția I/ Nr. de ex. 1

Revizia 0 /Nr. de ex. 1

Pag. 5 din 6

Exemplar nr. 1

1. capacitate deosebită de relaționare interumană (sociabilitate, integrare în colectiv);
2. volum ridicat de cunoștințe teoretice și practice în sfera legislație muncii, actualizări de legislație în vigoare;
3. integritate profesională (atitudine profesională imparțială (profil etic);
4. eficiență profesională (capacitate de mobilizare personală pentru finalizarea într-un timp cât mai operativ a sarcinilor ce-i revin);
5. personalitate ordonată, analitică;

## **IX. LIMITE DE COMPETENȚĂ**

- în raport cu aparatura pe care o utilizează:
  1. utilizează cu responsabilitate aparatura din dotare, fără abuzuri;
- în raport cu produsele muncii:
  1. conștiințiozitate față de sarcinile pe care le are de îndeplinit;
- în raport cu securitatea muncii dar și cu regulamentul de ordine interioară:
  1. respectă normele de disciplină muncii impuse de organizație;
  2. respectă normele stipulate în R.O.I., R.O.F. și Contractul Colectiv de Muncă la nivel de ramură;
- privind relațiile cu colegii de muncă, subordonații:
  1. menține relații colegiale și colaborează cu colegii;

## **X. EVALUAREA POSTULUI:**

Criteriile de evaluare ale postului conform Ord 1229/2011:

- 1) Cunoștințe și experiență profesională;
- 2) Promptitudine și operativitate în realizarea atribuțiilor de serviciu prevăzute în fișa postului;
- 3) Calitatea lucrărilor executate și a activităților desfășurate;
- 4) Asumarea responsabilităților prin receptivitate, disponibilitate la efort suplimentar, perseverență, obiectivitate, disciplină;
- 5) Intensitatea implicării în utilizarea echipamentelor și a materialelor cu încadrarea în normative de consum;
- 6) Adaptarea la complexitatea muncii, inițiativă și creativitate;
- 7) Condiții de muncă.

## **XI. CRITERII DE PROMOVARE**

Criteriile de promovare ale postului în conformitate cu Hot.286/2011 și Ordin 1470/2011

## **XII. SALARIZARE:**

- 1) Salarizarea este în conformitate cu legislația în vigoare;
- 2) Salariul de bază este remunerația primită în raport cu munca depusă.  
*Pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunzătoare a sarcinilor de serviciu răspunde disciplinar, contravențional sau penal, după caz.*  
*Fisa postului este valabilă pe întreaga perioadă de desfășurare a contractului de muncă, putând fi reînnoită în cazul apariției unor noi reglementări legale sau ori de câte ori este necesar.*



**INSTITUTUL NAȚIONAL DE  
GERONTOLOGIE ȘI GERIATRIE**

**"ANA ASLAN"**

*Tipul documentului: Fișă de post*

**Muncitor telefonist**

Cod: PMR-01-FMTF-01



Ediția I/ Nr. de ex. 1

Revizia 0 /Nr. de ex. 1

Pag. 6 din6

Exemplar nr. 1

**Manager**

**Director financiar Contabil**

**Sef Serviciu Administrativ**

**Șef Birou Administrativ (pentru Sediul Otopeni)**

**Salariat,**

Am luat la cunoștință și am primit un exemplar

Numele și prenumele:.....

Semnătura.....

Data.....