

LICEUL TEORETIC „PONTUS EUXINUS”	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	EVALUAREA SATISFACȚIEI EDUCABILILOR ȘI PĂRINȚILOR ACESTORA ÎN PRIVINȚA ACȚIUNILOR ESEȚIALE	Revizia 0
	Cod: P.O. 89	Exemplar nr. 1

Nr. înreg. 89 / 15.09.2023

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ





EVALUAREA SATISFACȚIEI EDUCABILILOR ȘI PĂRINȚILOR ACESTORA ÎN PRIVINȚA ACȚIUNILOR ESEȚIALE

P.O. 89

Ediția: I-a, 15.09.2023, Revizia 0

LICEUL TEORETIC „PONTUS EUXINUS”	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	EVALUAREA SATISFACȚIEI EDUCABILILOR ȘI PĂRINȚILOR ACESTORA ÎN PRIVINȚA ACȚIUNILOR ESEȚIALE	Revizia 0
	Cod: P.O. 89	Exemplar nr. 1

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

Nr. Crt	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
1	2	3	4	5	6
1.1	Elaborat	Leahu Mălina	Membru CEAC	11.09.2023	
1.2	Elaborat	Bida Adriana-Maria	Membru CEAC	11.09.2023	
1.3	Verificat	Odangiu Gabriela	Responsabil CEAC	13.09.2023	
1.4	Aprobat	Borcea Elena	Director	15.09.2023	



2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii

Nr. Crt	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	5
2.1	Ediția I-a			15.09.2023
2.2	Revizia 0			

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

Nr. Crt	Scopul difuzării	Ex. nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
1	2	3	4	5	6	7	8
3.1	Informare / Aplicare		Didactic	Membru CEAC	Leahu Mălina	15.09.2023	
3.2	Informare / Aplicare		Didactic	Membru CEAC	Bida Adriana-Maria	15.09.2023	
3.3	Informare / Aplicare		Didactic	Secretar CEAC	Prăjanu Maria-Roberta	15.09.2023	
3.4	Aprobare		Didactic	Director	Borcea Elena	15.09.2023	
3.5	Verificare		Didactic	Responsabil CEAC	Odangiu Gabriela	15.09.2023	
3.6	Arhivare		Didactic	Secretar CEAC	Prăjanu Maria-Roberta		



LICEUL TEORETIC „PONTUS EUXINUS”	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	EVALUAREA SATISFACȚIEI EDUCABILILOR ȘI PĂRINȚILOR ACESTORA ÎN PRIVINȚA ACȚIUNILOR ESEȚIALE	Revizia 0
	Cod: P.O. 89	Exemplar nr. 1

4. Scopul procedurii

4.1. Stabilește modul de realizare a activității, compartimentele și persoanele implicate

Procedura stabilește modul de lucru pentru măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor direcți – elevii și indirecti – părinții în privința activităților esențiale desfășurate.

4.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității

4.3. Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului

4.4. Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe director, în luarea deciziei

4.5. Alte scopuri

LICEUL TEORETIC „PONTUS EUXINUS”	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	EVALUAREA SATISFACȚIEI EDUCABILILOR ȘI PĂRINȚILOR ACESTORA ÎN PRIVINȚA ACȚIUNILOR ESEȚIALE	Revizia 0
	Cod: P.O. 89	Exemplar nr. 1

5. Domeniul de aplicare

5.1. Precizarea (definirea) activității la care se referă procedura operațională:

Procedura se referă la măsurarea satisfacției beneficiarilor educației.

5.2. Delimitarea explicită a activității procedurate în cadrul portofoliului de activități desfășurate de unitate:

Activitatea este relevantă ca importanță, fiind procedurată distinct în cadrul unității.

5.3. Listarea principalelor activități de care depinde și/sau care depind de activitatea procedurată:

De activitatea procedurată depind toate celelalte activități din cadrul unității, datorită rolului pe care această activitate îl are în cadrul derulării corecte și la timp a tuturor proceselor.

5.4. Listarea compartimentelor furnizoare de date și/sau beneficiare de rezultate ale activității procedurate:

5.4.1. Compartimente furnizoare de date:

Toate compartimentele.

5.4.2. Compartimente furnizoare de rezultate:

Toate compartimentele.

5.4.3. Compartimente implicate în procesul activității:

Didactic.

LICEUL TEORETIC „PONTUS EUXINUS”	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	EVALUAREA SATISFACTIEI EDUCABILILOR ȘI PĂRINȚILOR ACESTORA ÎN PRIVINȚA ACȚIUNILOR ESEȚIALE	Revizia 0
	Cod: P.O. 89	Exemplar nr. 1

6. Documente de referință

6.1. Reglementări internaționale:

- Nu este cazul.

6.2. Legislație primară:

- Ordinul nr. 4183/2022 pentru aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea învățământului preuniversitar nr. 198/2023.

6.3. Legislație secundară:

- Ordin nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 387 din 07.05.2018;
- Instrucțiunea nr. 1/2018 din 16 mai 2018 privind aplicarea unitară la nivelul unităților de învățământ preuniversitar a Standardului 9 - Proceduri prevăzut în Codul controlului intern managerial al entităților publice, aprobat prin Ordinul secretarului general al Guvernului nr. 600/2018.

6.4. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale unității:

- Regulamentul de organizare și funcționare al unității;
- Regulamentul Intern al unității;
- Decizii ale Conducătorului unității;
- Circuitul documentelor;
- Alte acte normative;

LICEUL TEORETIC „PONTUS EUXINUS”	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	EVALUAREA SATISFACȚIEI EDUCABILILOR ȘI PĂRINȚILOR ACESTORA ÎN PRIVINȚA ACȚIUNILOR ESEȚIALE	Revizia 0
	Cod: P.O. 89	Exemplar nr. 1

7. Definiții și abrevieri

7.1. Definiții ale termenilor:

Nr. Crt	Termenul	Definiția și / sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1	2	3
7.1.1	Procedură documentată	Modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport de hârtie sau în format electronic; procedurile documentate pot fi proceduri de sistem și proceduri operaționale;
7.1.2	Procedură de sistem (procedură generală)	Describe un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul entității publice aplicabil/aplicabilă majorității sau tuturor compartimentelor dintr-o entitate publică;
7.1.3	Procedură operațională (procedură de lucru)	Procedură care descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente dintr-o entitate, fără aplicabilitate la nivelul întregii entități publice;
7.1.4	Document	Act prin care se adevărește, se constată sau se preconizează un fapt, se conferă un drept, se recunoaște o obligație respectiv text scris sau tipărit inscripție sau altă măturie servind la cunoașterea unui fapt real actual sau din trecut;
7.1.5	Aprobare	Confirmarea scrisă, semnătura și datarea acesteia, a autorității desemnate de a fi de acord cu aplicarea respectivului document în organizație;
7.1.6	Verificare	Confirmare prin examinare și furnizare de dovezi obiective de către autoritatea desemnată (verificator), a faptului că sunt satisfăcute cerințele specificate, inclusiv cerințele Comisiei de Monitorizare;
7.1.7	Satisfacția	Gradul de mulțumire față de natura și importanța muncii, libertatea de acțiune, recunoașterea sau suportul primit (activitate stimulativă);
7.1.8	Comunicarea	Calitatea procedurilor de comunicare formală, implicarea în luarea deciziilor sau în definirea sarcinilor; normele și climatul comunicării informale; factor compozit obținut cu itemi plasați în ceilalți factori (comunicare eficientă);
7.1.9	Supraîncărcarea	Munca realizată în exces sau sentimentul că natura, volumul sau diversitatea sarcinilor depășesc capacitatea de a le face față (supraîncărcarea în muncă).

7.2. Abrevieri ale termenilor:

Nr. Crt	Abrevierea	Termenul abreviat
1	2	3
7.2.1	P.S.	Procedură de sistem
7.2.2	P.O.	Procedură operațională
7.2.3	E	Elaborare
7.2.4	V	Verificare
7.2.5	Ap.	Aplicare
7.2.6	Ah.	Arhivare
7.2.7	CEAC	Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității

LICEUL TEORETIC „PONTUS EUXINUS”	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	EVALUAREA SATISFACTIEI EDUCABILILOR ȘI PĂRINȚILOR ACESTORA ÎN PRIVINȚA ACȚIUNILOR ESEȚIALE	Revizia 0
	Cod: P.O. 89	Exemplar nr. 1

8. Descrierea procedurii

8.1. Generalități:

Procedura cuprinde etapele ce trebuie urmate, metodele de lucru stabilite și regulile de aplicat în vederea cunoașterii și aplicării de către angajații unității a prevederilor legale care reglementează activitatea procedurată.

8.2. Documente utilizate:

8.2.1. Lista și proveniența documentelor:

- Documentele utilizate în elaborarea prezentei proceduri sunt cele enumerate la pct.6.

8.2.2. Conținutul și rolul documentelor:

- Documentele utilizate în elaborarea prezentei proceduri au rolul de a reglementa modalitatea de implementare a activității procedurate;
- Accesul, pentru fiecare Compartiment, la legislația aplicabilă, se face prin programul informatic la care au acces salariații unitatii scolare.

8.2.3. Circuitul documentelor:

- Pentru asigurarea condițiilor necesare cunoașterii și aplicării de către salariații unității a prevederilor legale care reglementează activitatea procedurată, elaboratorul va difuza procedura conform pct.3.

8.3. Resurse necesare:

8.3.1. Resurse materiale:

- Computer;
- Imprimantă;
- Copiator;
- Consumabile (cerneală/toner);
- Hârtie xerox;
- Dosare.

8.3.2. Resurse umane:

- Conducătorul unității;
- Compartimentele prevăzute în organigrama unității.

8.3.3. Resurse financiare:

- Conform Bugetului aprobat al unității.

8.4. Modul de lucru:

8.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității:

Operațiunile și acțiunile privind activitatea procedurată se vor derula de către toate compartimentele implicate, conform instrucțiunilor din prezenta procedură.

8.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității:

Evaluarea satisfacției beneficiarilor reprezintă un obiectiv permanent pe termen mediu și lung al unității.

Modul de lucru:

- Selecția grupului țintă ce va fi chestionat;
- Membrii CEAC elaborează chestionarele pe baza analizei de nevoi, urmând ca acestea să fie aplicate de către profesorii diriginți persoanelor-țintă, conform calendarului realizat;
- Transmiterea chestionarelor de evaluare a satisfacției beneficiarilor;

LICEUL TEORETIC „PONTUS EUXINUS”	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	EVALUAREA SATISFACȚIEI EDUCABILILOR ȘI PĂRINȚILOR ACESTORA ÎN PRIVINȚA ACȚIUNILOR ESENȚIALE	Revizia 0
	Cod: P.O. 89	Exemplar nr. 1

- Se colectează chestionarele și se analizează, elaborându-se de către responsabilul CEAC un raport final de interpretare a rezultatelor. Evaluarea satisfacției beneficiarilor se realizează prin punctarea răspunsurilor la întrebările din chestionar;
- Raportarea și analiza rezultatelor evaluării satisfacției beneficiarilor. Se inițiază acțiuni corective și preventive, pentru beneficiarii nesatisfăcuți. Raportul de evaluare a satisfacției beneficiarilor, precum și observațiile formulate în chestionarele de evaluare, sunt luate în considerare în documentele de prognoză ale unității;
- Se realizează analiza fiecărui factor ai climatului organizațional, prin raportare la consecința lor asupra randamentului individual și colectiv.
- Directorul unității comunică rezultatele chestionarului la prima ședință a Consiliului profesoral;
- CEAC analizează rezultatele chestionarului și le utilizează în documentele specifice – analiza SWOT, raportul de evaluare internă, planul de îmbunătățire.

Aplicabilitatea procedurii

- Prezenta procedură se aplică o dată pe an, înainte de întocmirea Raportului de evaluare internă, în termenul stabilit de CEAC.
- Prezenta procedură este adusă la cunoștința tuturor responsabililor.
- Prezenta procedură are anexate Chestionarele care se aplică beneficiarilor.

Implementarea acestui sistem în unitate și realizarea periodică de evaluări ale satisfacției elevilor și părinților acestora permite monitorizarea strategiilor de optimizare a climatului organizațional, atât sub aspectul identificării factorilor asupra cărora trebuie intervenit și a analizei soluțiilor oferite de elevi sau părinții cât și sub cel al măsurării și urmării impactului final obținut în urma schimbărilor realizate în unitate. În mod similar este posibilă identificarea și gestiunea factorilor specifici care condiționează performanța în unitate, prin compararea evoluțiilor factorilor și raportarea la performanța reală obținută în unitate, prin comparații între colective similare dar cu performanțe diferite (identificarea factorilor care le diferențiază), analiza sugestiilor etc.

Aceste propuneri de îmbunătățire vor fi comunicate conducerii unității, spre aprobare și implementate de către responsabilii în domeniul respectiv.

8.4.3. Valorificarea rezultatelor activității:

Rezultatele activității vor fi valorificate de toate compartimentele din unitate.

LICEUL TEORETIC „PONTUS EUXINUS”	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	EVALUAREA SATISFACȚIEI EDUCABILILOR ȘI PĂRINȚILOR ACESTORA ÎN PRIVINȚA ACȚIUNILOR ESEȚIALE	Revizia 0
	Cod: P.O. 89	Exemplar nr. 1

9. Responsabilități

9.1. Conducătorul unității

- Aprobă procedura;
- Asigură implementarea și menținerea procedurii.

9.2. Cadrele didactice și Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității



- Aplică și mențin procedura;
- Realizează activitățile descrise la termenele stabilite în prezenta procedură.

LICEUL TEORETIC „PONTUS EUXINUS”	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	EVALUAREA SATISFACTIEI EDUCABILILOR ȘI PĂRINȚILOR ACESTORA ÎN PRIVINȚA ACȚIUNILOR ESEȚIALE	Revizia 0
	Cod: P.O. 89	Exemplar nr. 1

10. Formular de evidență a modificărilor

Nr. Crt	Ediția	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. pag.	Descrierea modificării	Semnătura conducătorului departamentului
1	2	3	4	5	6	7	8
10.1		15.09.2023					

11. Formular de analiză a procedurii

Nr. crt.	Compartiment	Conducător compartiment Nume și prenume	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil	Semnătura	Data
				Semnătura	Data	Observații		
1.	Didactic	Odangiu Gabriela			15.09.2023			
2.	Didactic	Borcea Elena			15.09.2023			

12. Lista de difuzare a procedurii

Nr. ex.	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
1.	Conform Procesului Verbal de predare-primire.						

13. Anexe

Nr. Crt	Denumirea anexe	Elaborator	Aproba	Numar de exemplare	Arhivare
1	2	3	4	5	6
13.1	Anexa 1- Centralizator al chestionarelor	-	-	1	-
13.2	Anexa 2 - Chestionar de evaluare a satisfactiei pentru elevi	-	-		-
13.3	Anexa 3 - Chestionar de evaluare a satisfactiei pentru parinti	-	-		-
13.4	Anexa 4 - Fisa de interviu pentru parinti	-	-		-

LICEUL TEORETIC „PONTUS EUXINUS”	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	EVALUAREA SATISFACTIEI EDUCABILILOR ȘI PĂRINȚILOR ACESTORA ÎN PRIVINȚA ACȚIUNILOR ESEȚIALE	Revizia 0
	Cod: P.O. 89	Exemplar nr. 1

Cuprins

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii documentate	3
2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii	3
3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii	3
4. Scopul procedurii	4
5. Domeniul de aplicare	5
6. Documente de referință	6
7. Definiții și abrevieri	7
8. Descrierea procedurii	8
9. Responsabilități	10
10. Formular de evidență a modificărilor	11
11. Formular de analiză a procedurii	11
12. Lista de difuzare a procedurii	11
13. Anexe	11