



MINISTERUL EDUCATIEI ȘCOALA GIMNAZIALĂ "PAVEL COVACI" MACEA	Procedură operațională Măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor	Editia: I
		Revizia: 0
	Cod: PO-C.08	Pag. 1/7
		Exemplar nr. 1

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ **MĂSURAREA GRADULUI DE SATISFACȚIE A** **BENEFICIARILOR**

Ediția I, Revizia 0, Data 2023-03-27

MINISTERUL EDUCATIEI ȘCOALA GIMNAZIALĂ "PAVEL COVACI" MACEA 	Procedură operațională Măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor	Editia: I
		Revizia: 0
	Cod: PO-C.08	Pag. 2/7

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

Nr. Ctr.	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
0	1	2	3	4	5
1.	Elaborat	Mang Mirela	Profesor	2023-03-23	
2.	Verificat	Martin Dumitru	Conducător compartiment	2023-03-26	
3.	Avizat	Mang Mirela	Coordonator CEAC	2023-03-26	
4.	Aprobat	Dinea Opriș Simona Natalia	Conducător entitate	2023-03-27	

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii

Nr. Ctr.	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componentă revizuită	Modalitatea reviziei	Data la care se aplică prevederile sau revizia ediției
0	1	2	3	4
1.	Ediția I			2023-03-27

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


Nr. Ctr.	Scopul Difuzării	Exemplar nr.	Departament	Funcția	Numele și prenumele	Data primirii	Semnătura
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	Aplicare		Toate compartimentele, conform organigramei în vigoare	Personal didactic		2023-03-27	
2.	Informare		Conducere	Conducător entitate	Dinea Opriș Simona Natalia	2023-03-27	
3.	Evidență		CEAC	Coordonator CEAC	Mang Mirela	2023-03-27	
4.	Arhivare		Arhivă	Arhivar	Floca Liliana	2023-03-27	

4. Scopul procedurii

Procedura urmărește stabilirea măsurilor și instrumentelor necesare cuantificării gradului de satisfacție a beneficiarilor direcți ai serviciilor oferite de către ȘCOALA GIMNAZIALĂ "PAVEL COVACI" MACEA, cât și părinților acestora, în calitate de beneficiari indirecti.

5. Domeniul de aplicare

Procedura operațională se aplică în domeniul măsurării satisfacției beneficiarilor direcți și indirecti ai educației și a calității actului de învățământ în ȘCOALA GIMNAZIALĂ "PAVEL COVACI" MACEA, de către cadrele didactice și conducerea unității de învățământ.

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘCOALA GIMNAZIALĂ "PAVEL COVACI" MACEA 	Procedură operațională Măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor	Editia: I Revizia: 0 Pag. 3/7
	Cod: PO-C.08	Exemplar nr. 1


6. Documente de referință aplicabile activității procedurale

- Legea nr. 87 din 10 aprilie 2006 pentru aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 1 din 5 ianuarie 2011 a educației naționale, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul nr. 600 din 20 aprilie 2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;
- Ordinul nr. 5447 din 31 august 2020 privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar;
- Ordinul nr. 5337 din 11 octombrie 2006 privind aprobarea Codului de etică profesională al experților în evaluare și acreditare ai Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Preuniversitar, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul nr. 4742 din 10 august 2016 pentru aprobarea Statutului elevului;
- Ordonanța de urgență nr. 75 din 12 iulie 2005 privind asigurarea calității educației, cu modificările și completările ulterioare
- Ordonanța de urgență nr. 75 din 7 septembrie 2011 pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației
- Hotărârea nr. 994 din 18 noiembrie 2020 privind aprobarea standardelor de autorizare de funcționare provizorie și a standardelor de acreditare și de evaluare externă;
- GHID - volumul 1 - Evaluarea internă și externă a dezvoltării instituționale, disponibil la adresa <https://aracip.eu/categorii-documente/standarde-evaluare-periodica>
- GHID - volumul 2 - Evaluarea internă și externă a stării de bine, disponibil la adresa <https://aracip.eu/categorii-documente/info-unitati-invatamant-manuale?search=&page=1>
- GHID - volumul 3 - Evaluarea internă și externă a îmbunătățirii și învățării organizaționale, disponibil la adresa <https://aracip.eu/categorii-documente/standarde-evaluare-periodica>
- Manual de evaluare internă a calității, disponibil la adresa <https://aracip.eu/categorii-documente/info-unitati-invatamant-manuale-evaluare>

7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați

7.1 Definiții:

Nr. Ctr.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Entitate publică	Autoritate publică, instituție publică, companie/societate națională, regie autonomă, societate la care statul sau o unitate administrativ-teritorială este acționar majoritar, cu personalitate juridică, care utilizează/administrează fonduri publice și/sau patrimoniu public;
2.	Controlul calității educației în unitățile de învățământ preuniversitar	Semnifică activități și tehnici cu caracter operațional, aplicate sistematic de o autoritate de inspecție desemnată pentru a verifica respectarea standardelor prestabilite.
3.	Asigurarea calității educației	Este realizată printr-un ansamblu de acțiuni de dezvoltare a capacității instituționale de elaborare, planificare și implementare de programe de studiu, prin care se formează încrederea beneficiarilor că organizația furnizoare de educație îndeplinește standardele de calitate. Asigurarea calității exprimă capacitatea unei organizații furnizoare de a oferi programe de educație în conformitate cu standardele anunțate. Aceasta este astfel promovată încât să conducă la îmbunătățirea continuă a calității educației.
4.	Departament	Serviciu, Compartiment;
5.	Conducătorul departamentului (compartimentului)	Director, director adjunct;
6.	Procedură	Prezentare, în scris, a pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicare necesare îndeplinirii atribuțiilor și sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităților;
7.	Procedură operațională (PO)	Procedură care descrie un proces sau o activitate ce se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor departamente din entitatea publică
8.	Ediție procedură	Forma actuală a procedurii; ediția unei proceduri se modifică atunci când deja au fost realizate 3 revizii ale respectivei proceduri sau atunci când modificările din structura procedurii depășesc 50% din conținutul reviziei anterioare.

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘCOALA GIMNAZIALĂ "PAVEL COVACI" MACEA 	Procedură operațională Măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor	Editia: I Revizia: 0 Pag. 4/7
	Cod: PO-C.08	Exemplar nr. 1

Nr. Ctr.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
9.	Revizie procedură	Acțiunea de modificare, respectiv adăugare sau eliminare a unor informații, date, componente ale unei ediții a unei proceduri, modificări ce implică, de regulă, sub 50% din conținutul procedurii.
10.	Procedură documentată	Modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport hârtie sau în format electronic; procedurile documentate pot fi proceduri de sistem și proceduri operaționale.
11.	Beneficiarii direcți ai educației și formării profesionale	Sunt antepreșcolarii, preșcolarii, elevii și studenții, precum și persoanele adulte cuprinse într-o formă de educație și formare profesională.
12.	Învățământ preuniversitar	Educația timpurie (0 - 6 ani), formată din nivelul antepreșcolar (0 - 3 ani) și învățământul preșcolar (3 - 6 ani), învățământul primar, care cuprinde clasa pregătitoare și clasele I - IV, învățământul secundar, care cuprinde învățământul secundar inferior sau gimnazial (clasele V - VIII) și învățământul secundar superior, care poate fi liceal (clasele de liceu IX - XII/XIII), învățământul profesional, cu durată de minimum 3 ani și învățământul terțiar nonuniversitar, care cuprinde învățământul postliceal.
13.	Profesorul educador-puericultor/învățătorul/institutorul/profesorul pentru învățământul primar/profesorul-diriginte	Coordonatorul activităților grupei/clasei de peșcolari/elevi, provenind dintre cadrele didactice de predare sau de instruire practică, numit de director și care predă la grupa/clasa respectivă.
14.	Învățarea	Reprezintă munca intelectuală și fizică desfășurată în mod sistematic de către peșcolari/elevi, în vederea însușirii conținutului ideatic și formării abilităților necesare dezvoltării continue a personalității.
15.	Gradul de satisfacție a beneficiarilor	Măsura în care calitatea și modul de furnizare a unui serviciu, răspund nevoii destinatarilor săi și determină mulțumirea acestora.
16.	Plan de învățământ	Document în cadrul căruia sunt consemnate datele esențiale (discipline de studiu, forma activității, credite, forme de examinare, timp alocat) privind procesele educaționale oferite în cadrul unui domeniu de studiu.

7.2 Abrevieri

Nr. Ctr.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	EP	Entitate Publică
2.	PO	Procedură operațională
3.	CEAC	Comisia pentru evaluare și asigurare a calității

8. Descrierea procedurii

Procedura descrie modul de aplicare a unor instrumente utile pentru măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor procesului de educație, care permit descrierea fidelă a percepției elevilor și părinților cu privire la serviciile oferite și adoptarea măsurilor de îmbunătățire de către conducerea unității de învățământ, atunci când se consideră necesar.


Calitatea actului educațional din ȘCOALA GIMNAZIALĂ "PAVEL COVACI" MACEA este evidențiată pe de o parte de rezultatele la învățătură ale beneficiarilor direcți, iar pe de altă parte de gradul de satisfacție a beneficiarilor direcți și indirecți cu privire la condițiile existente și activitatea desfășurată în școală.

8.1 Instrumentele de evaluare

Principalele instrumente pentru măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor sunt chestionarul și interviul.

În vederea măsurării satisfacției beneficiarilor, în cadrul CEAC se stabilesc:

- responsabilii activităților;
- conținutul instrumentelor de măsurare a satisfacției beneficiarilor;
- eșantioanele pentru aplicarea chestionarului/realizarea interviului;
- termenele de aplicare a instrumentelor și de colectare a datelor.

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘCOALA GIMNAZIALĂ "PAVEL COVACI" MACEA 	Procedură operațională Măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor	Editia: I Revizia: 0 Pag. 5/7
	Cod: PO-C.08	Exemplar nr. 1

Pentru măsurarea gradului de satisfacție a elevilor și părinților, aceștia vor completa *Chestionarul pentru elevi* - model prevăzut în Formularul F01-Chestionar elevi, (se completează pentru învățământul gimnazial), respectiv *Chestionarul pentru părinți* - model prevăzut în formularul F02 - Chestionar pentru părinți .

8.2 Măsurarea gradului de satisfacție

Interviurile realizate și chestionarele aplicate elevilor și părinților evaluează:

- nivelul de cunoaștere a documentelor de prognoză – PDI/PAS
- modul de comunicare de la nivelul unității de învățământ în privința elaborării, implementării, evaluării și revizuirii documentelor de prognoză
- nivelul de implicare în implementarea, evaluarea și revizuirea documentelor de prognoză
- atitudinea față de învățare, față de școală și cât de bine se simt elevii la școală
- atitudinea față de propria persoană, încrederea în sine și în propriile capacități
- sentimentul de incluziune
- climatul școlar general
- nivelul de satisfacție privind activitățile de învățare
- nivelul de satisfacție a absolvenților față de educația oferită
- implicarea elevilor și a părinților (după caz) în identificarea și rezolvarea problemelor de sănătate și siguranță în unitate
- existența unui sistem de monitorizare, alertă și intervenție timpurie în privința cazurilor de absenteism, risc de abandon școlar și rezultate slabe la învățătură
- perceperea progresului în privința accesului la o infrastructură de calitate
- perceperea progresului în privința calității resursei umane
- perceperea progresului în privința utilizării echipamentelor și a aplicațiilor informatice în activitățile de învățare
- comunicarea sistematică și promovarea în unitatea școlară și în comunitate, a activității unității de învățământ, a progreselor realizate, a rezultatelor deosebite obținute, precum și a intervențiilor pentru îmbunătățirea participării școlare și rezultatelor învățării
- consultarea în procesul de planificare bugetară
- participarea la conceperea, realizarea și valorizarea activităților de îmbunătățire a calității
- informarea privind rezultatele activităților de îmbunătățire a calității
- nivelul de satisfacție privind:
 - siguranța și sănătatea
 - baza materială și infrastructura
 - oferta educațională.
 - comportamentul personalului
 - atractivitatea activităților de învățare
 - rezultatele învățării obținute
 - posibilitățile oferite absolvenților, în privința accesului la niveluri superioare de educație și pe piața muncii
 - competențele dobândite și utilizate în activitățile personale, viața socială și cea profesională

8.3 Valorificarea rezultatelor

Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității din ȘCOALA GIMNAZIALĂ "PAVEL COVACI" MACEA analizează rezultatele obținute în urma aplicării instrumentelor de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor. Acestea sunt deosebit de importante pentru cunoașterea modului în care este percepută activitatea școlii. În acest fel, eventualele disfuncționalități sunt semnalate prompt, iar conducerea poate interveni pentru remedierea deficiențelor și îmbunătățirea activității.

Rezultatele obținute în urma măsurării gradului de satisfacție a beneficiarilor se utilizează în revizuirea documentelor de prognoză, întocmirea raportului de evaluare internă, a planului de îmbunătățire a activității instituției, în revizuirea ofertei educaționale.


9. Responsabilități

CEAC

- aplică instrumentele de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor
- analizează datele obținute cu scopul de a le folosi în documentele manageriale ale unității de învățământ;

Conducătorul unității de învățământ

- verifică instrumentele de evaluare;
- analizează și aprobă instrumentele aplicate;
- convoacă CP în vederea comunicării rezultatelor finale cu privire la gradul de satisfacție a beneficiarilor;
- aplică măsuri de îmbunătățire asupra gradului de satisfacție a beneficiarilor, atunci când este cazul.

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘCOALA GIMNAZIALĂ "PAVEL COVACI" MACEA 	Procedură operațională Măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor	Editia: I
		Revizia: 0
	Cod: PO-C.08	Pag. 6/7
		Exemplar nr. 1

Cadrele didactice

- realizează activitățile necesare măsurării gradului de satisfacție a beneficiarilor educației.

10. Formulare

10.1 Formular evidență modificări

Nr. Ctr.	Ediția	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. Pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului departamentului
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	I		0		7	Elaborarea ediției inițiale	

10.2 Formular analiză procedură


Nr. Ctr.	Compartiment	Nume și prenume conducător compartiment	Nume și prenume conducător compartiment	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
					Semnătura	Data	Observații	Semnătura	Data
1.									

10.3 Formular distribuire procedură

Nr. Ctr.	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
0	1	2	3	4	5	6	7
1.							

11. Anexe

- F-01-PO-C.08 Chestionar elevi
- F-02-PO-C.08 Chestionar parinti

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘCOALA GIMNAZIALĂ "PAVEL COVACI" MACEA 	Procedură operațională Măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor	Editia: I Revizia: 0 Pag. 7/7
	Cod: PO-C.08	Exemplar nr. 1

Cuprins

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ MĂSURAREA GRADULUI DE SATISFACȚIE A BENEFICIARILOR	1
1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii	2
2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii	2
3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii	2
4. Scopul procedurii	2
5. Domeniul de aplicare	2
6. Documente de referință aplicabile activității procedurale	3
7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați	3
7.1 Definiții:	3
7.2 Abrevieri	4
8. Descrierea procedurii	4
9. Responsabilități	5
CEAC	5
Conducătorul unității de învățământ	5
Cadrele didactice	6
10. Formulare	6
10.1 Formular evidență modificări	6
10.2 Formular analiză procedură	6
10.3 Formular distribuie procedură	6
11. Anexe	6