

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	EVALUAREA SATISFACȚIEI EDUCABILILOR ȘI PĂRINȚILOR ACESTORA ÎN PRIVIINȚA ACȚIUNILOR ESENȚIALE	Revizia 2
	Cod: P.O. 92	Exemplar nr. 1

Nr. înreg. 601 / 18.11.2022

## **PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ**

### **EVALUAREA SATISFACȚIEI EDUCABILILOR ȘI PĂRINȚILOR ACESTORA ÎN PRIVIINȚA ACȚIUNILOR ESENȚIALE**

**P.O. 92**

**Ediția: I-a, 18.11.2022, Revizia 2**

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	EVALUAREA SATISFACȚIEI EDUCABILILOR ȘI PĂRINȚILOR ACESTORA ÎN PRIVIINȚA ACȚIUNILOR ESEȚIALE	Revizia 2
	Cod: P.O. 92	Exemplar nr. 1

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	EVALUAREA SATISFACȚIEI EDUCABILILOR ȘI PĂRINȚILOR ACESTORA ÎN PRIVINȚA ACȚIUNILOR ESEȚIALE	Revizia 2
	Cod: P.O. 92	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 responsabilități/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
1	2	3	4	5	6
1.1	Elaborat	Ileana Ioana	Membru CEAC	14.11.2022	
1.2	Elaborat	Stancu Aurelia	Membru CEAC	14.11.2022	
1.3	Verificat	Manole Alina	Responsabil CEAC	16.11.2022	
1.4	Aprobat	Mareș Silvia	Director	18.11.2022	

### 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			25.02.2022
2.2	Revizia 0			
2.3	Revizia 1			12.08.2022
2.4	Revizia 2			18.11.2022

### 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		CEAC	Membru CEAC	Ileana Ioana	18.11.2022	
3.2	Informare / Aplicare		CEAC	Membru CEAC	Stancu Aurelia	18.11.2022	
3.3	Informare / Aplicare		CEAC	Secretar CEAC	Radu Mărioara	18.11.2022	
3.4	Aprobare		Director	Director	Mareș Silvia	18.11.2022	
3.5	Verificare		CEAC	Responsabil CEAC	Manole Alina	18.11.2022	

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	EVALUAREA SATISFACȚIEI EDUCABILILOR ȘI PĂRINȚILOR ACESTORA ÎN PRIVIINȚA ACȚIUNILOR ESEȚIALE	Revizia 2
	Cod: P.O. 92	Exemplar nr. 1

3.6	Arhivare		CEAC	Secretar CEAC	Radu Mărioara		
-----	----------	--	------	---------------	---------------	--	--

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	EVALUAREA SATISFACȚIEI EDUCABILILOR ȘI PĂRINȚILOR ACESTORA ÎN PRIVINȚA ACȚIUNILOR ESEȚIALE	Revizia 2
	Cod: P.O. 92	Exemplar nr. 1

#### 4. Scopul procedurii

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

Măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor direcți – elevii, 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

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	EVALUAREA SATISFACȚIEI EDUCABILILOR ȘI PĂRINȚILOR ACESTORA ÎN PRIVINȚA ACȚIUNILOR ESEȚIALE	Revizia 2
	Cod: P.O. 92	Exemplar nr. 1

## 5. Domeniul de aplicare

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

Măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor direcți – elevii, indirecti – părinții în privința activităților esențiale desfășurate.

### 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:

CEAC.

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	EVALUAREA SATISFACȚIEI EDUCABILILOR ȘI PĂRINȚILOR ACESTORA ÎN PRIVINȚA ACȚIUNILOR ESEȚIALE	Revizia 2
	Cod: P.O. 92	Exemplar nr. 1

## 6. Documente de referință

### 6.1. Reglementări internaționale:

- Nu este cazul.

### 6.2. Legislație primară:

- Legea nr.87/2006 privind asigurarea calității în educație;
- Standarde de referință și indicatori de performanță pentru evaluarea și asigurarea calității în învățământul preuniversitar - H.G. nr. 1534/25.11.2008;
- Legea nr.1/2011 Legea Educației Naționale, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordin nr. 6143 din 01/11/2011 privind aprobarea Metodologiei de evaluare anuală a activității personalului didactic și didactic auxiliar cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul nr. 4183/2022 pentru aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar (ROFUIP).

### 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;

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	EVALUAREA SATISFACȚIEI EDUCABILILOR ȘI PĂRINȚILOR ACESTORA ÎN PRIVINȚA ACȚIUNILOR ESEȚIALE	Revizia 2
	Cod: P.O. 92	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 mărturie 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 de evaluare și asigurare a calității

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	EVALUAREA SATISFAȚIEI EDUCABILILOR ȘI PĂRINȚILOR ACESTORA ÎN PRIVINȚA ACȚIUNILOR ESEȚIALE	Revizia 2
	Cod: P.O. 92	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 salariații entității 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: Etaple evaluării

1. Consilierul educativ al unității convoacă consiliul diriginților.
2. Consilierul educativ propune profesorilor diriginți chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor educației, elevii - părinții elevilor.
3. Consilierul educativ prezintă itemii chestionarului și scopul acestuia.
4. Consilierul educativ face instructajul profesorilor diriginți vederea aplicării chestionarului.
5. Consilierul educativ fixează modalitatea de completare a chestionarelor de către elevi și părinții elevilor.

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	EVALUAREA SATISFACȚIEI EDUCABILILOR ȘI PĂRINȚILOR ACESTORA ÎN PRIVINȚA ACȚIUNILOR ESEȚIALE	Revizia 2
	Cod: P.O. 92	Exemplar nr. 1

6. Profesorii diriginți comunică secretariatului necesarul de exemplare, in funcție de numărul de părinți care vor fi chestionați.

7. Secretariatul unitatii multiplică chestionarul.

8. In cadrul ședințelor cu părinții, profesorii diriginți aplică chestionarul.

9. Profesorii diriginți adună chestionarele completate și le predau Consilierului educativ.

10. Consilierul educativ centralizează rezultatele și realizează interpretarea datelor.

11. Consilierul educativ comunică rezultatele chestionarului Consiliului de Administrație și Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității din unitate.

12. Directorul unității comunică rezultatele chestionarului la prima ședință a Consiliului profesoral.

13. CEAC analizează rezultatele chestionarului și le utilizează in documentele specifice – analiza SWOT, raportul de evaluare internă, planul de îmbunătățire.

#### **Aplicabilitatea procedurii**

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

#### **Concluzii**

a) Fișele de evaluare a satisfacției angajaților sunt analizate în cadrul Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității pentru a identifica soluții de îmbunătățire.

b) Reprezentarea și analiza rezultatelor.

Se realizează analiza fiecărui factor ai climatului organizațional, prin raportare la consecința lor asupra randamentului individual și colectiv.

c) Implementarea acestui sistem în unitate și realizarea periodică de evaluări ale satisfacției elevilor si 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.

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

#### **8.4.3. Valorificarea rezultatelor activității:**

Rezultatele activității vor fi valorificate de toate compartimentele din unitate.

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	EVALUAREA SATISFACȚIEI EDUCABILILOR ȘI PĂRINȚILOR ACESTORA ÎN PRIVINȚA ACȚIUNILOR ESEȚIALE	Revizia 2
	Cod: P.O. 92	Exemplar nr. 1

## 9. Responsabilități

### 9.1. Conducătorul unității

- Aprobă procedura;
- Asigură implementarea și menținerea procedurii.

### 9.2. Comisia CEAC

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

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ		Ediția: I-a
	EVALUAREA SATISFACTIEI EDUCABILILOR ȘI PĂRINȚILOR ACESTORA ÎN PRIVINȚA ACȚIUNILOR ESEȚIALE		Revizia 2
	Cod: P.O. 92		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		25.02.2022					
10.2	I-a		1	12.08.2022			
10.3	I-a		2	18.11.2022			

### 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.	CEAC	Manole Alina			18.11.2022			
2.	Director	Mareș Silvia			18.11.2022			

### 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 anexei	Elaborator	Aproba	Numar de exemplare	Arhivare
1	2	3	4	5	6
13.1	Chestionar de evaluare a satisfactiei pentru elevi	-	-	1	-
13.2	Centralizator al chestionarelor	-	-		-
13.3	Chestionar de evaluare a satisfactiei pentru parinti	-	-		-
13.4	Fisa de interviu pentru parinti	-	-		-

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	EVALUAREA SATISFACȚIEI EDUCABILILOR ȘI PĂRINȚILOR ACESTORA ÎN PRIVINȚA ACȚIUNILOR ESEȚIALE	Revizia 2
	Cod: P.O. 92	Exemplar nr. 1

## Cuprins

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

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	EVALUAREA SATISFACȚIEI EDUCABILILOR ȘI PĂRINȚILOR ACESTORA ÎN PRIVINȚA ACȚIUNILOR ESEȚIALE	Revizia 2
	Cod: P.O. 92	Exemplar nr. 1