

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	MĂSURAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARULUI	Revizia 2
	Cod: P.O. 27	Exemplar nr. 1

Nr. înreg. 537 / 18.11.2022

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

MĂSURAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARULUI

P.O. 27

Ediția: I-a, 18.11.2022, Revizia 2

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	MĂSURAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARULUI	Revizia 2
	Cod: P.O. 27	Exemplar nr. 1

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	MĂSURAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARULUI	Revizia 2
	Cod: P.O. 27	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	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			05.08.2022
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	
3.6	Arhivare		CEAC	Secretar CEAC	Radu Mărioara		

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	MĂSURAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARULUI	Revizia 2
	Cod: P.O. 27	Exemplar nr. 1

4. Scopul procedurii

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

- Evaluarea gradului de satisfacție a elevilor și părinților privind calitatea educației furnizată de unitatea de învățământ;
- Evaluarea gradului de satisfacție a cadrelor didactice privind climatul de munca din unitate;
- Obținerea de informații/dovezi privind nivelul de realizare a indicatorilor și standardelor.

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
	MĂSURAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARULUI	Revizia 2
	Cod: P.O. 27	Exemplar nr. 1

5. Domeniul de aplicare

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

- Evaluarea gradului de satisfacție a elevilor și părinților privind calitatea educației furnizată de unitatea de învățământ;
- Evaluarea gradului de satisfacție a cadrelor didactice privind climatul de munca din unitate;
- Obținerea de informații/dovezi privind nivelul de realizare a indicatorilor și standardelor.

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
	MĂSURAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARULUI	Revizia 2
	Cod: P.O. 27	Exemplar nr. 1

6. Documente de referință

6.1. Reglementări internaționale:

- Nu este cazul.

6.2. Legislație primară:

- Legea Educației Naționale nr.1/ 2011 cu modificările și completările ulterioare;
- OUG nr. 75/2005, aprobată prin Legea nr. 87/2006, cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărârea nr. 993/2020 privind aprobarea Metodologiei de evaluare instituțională în vederea autorizării, acreditării și evaluării periodice a organizațiilor furnizoare de educație;
- Hotărârea nr. 994/2020 privind aprobarea standardelor de autorizare de funcționare provizorie și a standardelor de acreditare și de evaluare externă periodică în învățământul preuniversitar;
- HG nr. 1 534/2008 privind aprobarea standardelor de referință și indicatorilor de performanță pentru evaluarea și asigurarea calității în învățământul preuniversitar (Sursa: Comunicat ARACIP nr. 181/2012);
- Ordin nr. 4688/29.06.2012 privind aprobarea Ghidului general - Calitate în școala din România prin standarde și standarde de referință, a cerințelor minimale pentru serviciile educaționale, respectiv a standardelor specifice de calitate pentru învățământul preuniversitar;
- Ordinul nr. 6106/2020 privind aprobarea Regulamentului de inspecție a unităților de învățământ preuniversitar;
- 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 prevăzute în Codul controlului intern managerial al entităților publice, aprobat prin Ordinul secretarului general al Guvernului nr. 600/2018;
- Ghidul Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității în unitățile de învățământ preuniversitar conceput și distribuit de ARACIP fiecărei unități.

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
	MĂSURAREA SATISFAȚIEI BENEFICIARULUI	Revizia 2
	Cod: P.O. 27	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	Ediție a unei proceduri operaționale	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată;
7.1.8	Revizia în cadrul unei ediții	Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau alte asemenea, după caz, a uneia sau mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate.

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	C.E.A.C.	Comisia de evaluare și asigurare a calității

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	MĂSURAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARULUI	Revizia 2
	Cod: P.O. 27	Exemplar nr. 1

8. Descrierea procedurii

8.1. Generalități:

Evaluarea satisfacției beneficiarilor reprezintă un obiectiv permanent pe termen mediu și lung al unității. Practic, s-a constatat că o unitate orientată către beneficiar este capabilă să prevadă evoluția atitudinilor și comportamentelor beneficiarilor săi și, deci, să satisfacă tot mai bine cerințele, necesitățile și așteptările acestora.

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 unității.

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;
- Comisia CEAC;
- 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:

Generalități

- Membrii comisiei elaborează chestionarele pe baza analizei de nevoi;
- Se aplică chestionarele persoanelor-țintă, conform calendarului realizat;
- Se colectează chestionarele și se analizează;
- Se realizează o situație statistică a răspunsurilor celor chestionați;
- Se elaborează de către responsabilul comisiei un raport final de interpretare a rezultatelor;
- Chestionarele vor fi distribuite pe baza unei liste de difuzare; profesorii diriginți le vor preda la termenul stabilit de responsabilul comisiei (termenul de aplicare nu va depăși o săptămână, iar cel de predare, inclusiv, centralizarea datelor, nu va depăși două săptămâni).

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	MĂSURAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARULUI	Revizia 2
	Cod: P.O. 27	Exemplar nr. 1

Descrierea activității / procesului

- Selecția beneficiarilor ce vor fi chestionați

Procesul de evaluare a satisfacției beneficiarilor se realizează la sfârșitul fiecărui an.

Pentru a realiza procesul de evaluare a satisfacției beneficiarului, se selectează cei mai importanți dintre beneficiari, ce vor fi chestionați.

- Transmitere chestionare de evaluare a satisfacției beneficiarilor

Se transmit la beneficiarii selectați „Fișele chestionar de evaluare a satisfacției beneficiarilor”.

- Evaluarea satisfacției beneficiarilor

Rezultatele chestionarelor de evaluare completate de beneficiari se evaluează astfel:

- Evaluarea satisfacției beneficiarilor se realizează prin punctarea răspunsurilor la întrebările din chestionar. Răspunsurile sunt notate astfel:

- foarte bine - 10 pct.

- bine - 6 pct.

- satisfăcător - 3 pct.

- nesatisfăcător - 0 pct.

- Pe baza datelor din „Registru reclamații beneficiari”, se completează evaluarea satisfacției beneficiarilor, cu punctajul corespunzător reclamației înregistrate în decursul unui an pentru fiecare beneficiar.

Punctajul acordat reclamațiilor este următorul:

- nici o reclamație - 10 pct.

- reclamații neîntemeiate - 5 pct.

- o reclamație întemeiată - 0 pct.

- Se face suma punctajului obținut și se raportează procentual la suma maximă a punctajului.

Pe baza acestui procent, grila de apreciere a satisfacției beneficiarului este următoarea:

75 -100% - beneficiar satisfăcut/mulțumit;

50 - 75% - beneficiar parțial satisfăcut;

0 - 50% - beneficiar nesatisfăcut.

- Raportarea și analiza rezultatelor evaluării satisfacției beneficiarilor

Se inițiază acțiuni corective, conform PO „Acțiuni corective” și PO „Acțiuni preventive”, pentru beneficiarii ce au gradul de satisfacție cuprins între 0-50% (beneficiari nesatisfăcuți).

Raportul de evaluare a satisfacției beneficiarilor, precum și observațiile formulate în chestionarele de evaluare, sunt luate în considerare în Analiza efectuată de management.

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
	MĂSURAREA SATISFAȚIEI BENEFICIARULUI	Revizia 2
	Cod: P.O. 27	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
	MĂSURAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARULUI	Revizia 2
	Cod: P.O. 27	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	05.08.2022		-	
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		-	-	1	-

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	MĂSURAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARULUI	Revizia 2
	Cod: P.O. 27	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