
 MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE Prezentare Școală Your 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ Colectarea regulată a feed-back-ului din partea elevilor și a altor factori interesați interni și externi Cod: PO-CEAC-36	Ediția:	a III-a
		Revizia:	0
		Exemplar nr.:	1

**Procedură Operațională privind
 Colectarea regulată a feed-back-ului din partea elevilor și a altor factori interesați interni și externi**

COD: **PO-CEAC-36**

Ediția: **a III-a**, Revizia: **0**, Data: **24.05.2018**,

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției

Nr. Crt	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
1	2	3	4	5	6
1.1	Elaborat	Mitrofan Teodora	Responsabil CEAC	24.05.2018	
1.2	Avizat	Popescu Daniel	Responsabil Comisie Monitorizare	24.05.2018	
1.3	Aprobat	Tudose Mihai	Director	24.05.2018	

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	X	X	01.07.2015
2.2	Ediția a II-a	- Legislație primară - Legislație secundară	Modificări legislative (conform Ordinului 200/2016)	04.10.2017
2.3	Ediția a III-a	- Legislație primară - Legislație secundară	Conform Ordinului nr. 600/2018, în vigoare de la 07.05.2018, se aduc modificări în ceea ce privește definirea termenilor, structura din cadrul procedurii documentate prin introducerea/modificarea a 3 formulare, prevăzute ca și componente structurale minimale, respectiv Formular de evidență a modificărilor, Formular de analiză a procedurii, Formular de distribuire difuzare.	24.05.2018

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	Aplicare, Informare	1		Director	Tudose Mihai	24.05.2018	
3.2	Aplicare, Informare	2	Comisie Monitorizare	Responsabil Comisie Monitorizare	Popescu Daniel	24.05.2018	
3.3	Aplicare, Evidență, Arhivare	3	CEAC	Responsabil CEAC	Mitrofan Teodora	24.05.2018	

4. Scopul procedurii

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

Stabilește metodologia și responsabilitățile celor implicați în elaborarea, aplicarea și interpretarea chestionarelor în scopul colectării regulate a feed-back-ului din partea elevilor și a altor factori interesați interni și externi.

Scopul procedurii:

- să permita elevilor sa-si exprime pozitia fata de tematica chestionarelor;
- să faciliteze cunoasterea elevilor de catre cadrele didactice;
- să permita dezvoltarea capacitatilor de autocunoastere a elevilor;
- să ajute la gruparea elevilor in functie de cerintele demersului didactic;
- să scoata in evidenta problemele existente;
- să creeze cadrul pentru aplicarea unor masuri in functie de datele colectate;
- să faciliteze cadrelor didactice si conducerii scolii reglarea demersului didactic

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 manager, în luarea deciziei

4.5 Alte scopuri

5. Domeniul de aplicare

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

Procedura se referă la activitatea de colectare regulată a feed-back-ului din partea elevilor și a altor factori interesați interni și externi.

5.2 Delimitarea explicită a activității procedurate în cadrul portofoliului de activități desfășurate de entitatea publică:

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

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

De activitatea procedurată depind toate celelalte activități din cadrul instituției, 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 furnizare de date

Toate structurile

5.4.2 Compartimente furnizoare de rezultate:

Toate structurile

5.4.3 Compartimente implicate în procesul activității:

CEAC

6. Documente de referință

6.1. Reglementări internaționale:

- Nu este cazul

6.2. Legislație primară:

- Legea nr.87/13.04.2006 privind asigurarea calității în educație;
- Standardele de acreditare și evaluare periodică a unităților de învățământ preuniversitar - anexa H.G. nr. 21/10.01.2007
- Standarde de referință și indicatori de performanță pentru evaluarea și asigurarea calității în învățământul preuniversitar - H.G. nr. 1534/25.11.2008
- Legea educației naționale, nr. 1/2011
- Metodologie de evaluare anuală a activității personalului didactic și didactic auxiliar - Anexa OMECTS 6143/2011
- OMEN nr.3240/26.03.2014 pentru modificarea și completarea Metodologiei privind formarea continuă a personalului din învățământul preuniversitar, aprobată prin Ordinul ministrului educației, cercetării, tineretului și sportului nr.5561/2011
- OMEN nr.5.115/15.12.2014 privind aprobarea Regulamentului 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

6.4. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale entității publice:

- Programul de dezvoltare
- Regulamentul de funcționare al CEAC
- Regulamentul de funcționare al Comisiei de Monitorizare
- Regulamentul de organizare și funcționare al instituției
- Regulamentul Intern al Instituției
- Decizii/Dispoziții ale Conducătorului Instituției
- Ordine și metodologii emise de M.E.C.T.;
- Alte acte normative

7. Definiții și abrevieri

7.1. Definiții ale termenilor:

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și / sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
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;
2.	Procedura 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;
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;
4.	Document	Act prin care se adeverește, 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
5.	Aprobare	Confirmarea scrisă, semnătura și datarea acesteia, a autorității desemnate de a fi de acord cu aplicarea respectivului document în organizație.
6.	Verificare	Confirmare prin examinare și furnizare de dovezi obiective de către autoritatea desemnată (verificator), a faptului că sunt satisfăcute cerințele specificate, inclusiv cerințele SCIM.
7.	Încetare executare silită	Executarea silită încetează dacă: a) s-au stins integral obligațiile fiscale prevăzute în titlul executoriu, inclusiv obligațiile de plată accesorii, cheltuielile de executare și orice alte sume stabilite în sarcina debitorului, potrivit legii; b) a fost desființat titlul executoriu; c) în alte cazuri prevăzute de lege. Legea 207/2015 art 234
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;
9.	Sistem	Ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune
10.	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;
11.	Comisie de lucru cu caracter permanent sau temporar	Comisie de lucru cu caracter permanent sau temporar
12.	Revizia în cadrul unei ediții	Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii, acțiuni care au fost aprobate și difuzate
13.	Comisie metodică	Formă de organizare a activității personalului didactic din unitatea școlară, încadrat în învățământul preuniversitar, se constituie conform prevederilor R.O.F.U.I.P.. Consiliul profesoral aprobă componența nominală a catedrelor-comisiilor metodice, conform art. 28 e), atribuțiile lor fiind precizate în art. 36
14.	Responsabil comisie metodică	Responsabilitate desemnată de directorul unității școlare, conform prevederilor R.O.F.U.I.P., art.19 h), atribuțiile acestora fiind precizate în art. 36-37 și cele stabilite de director, art.19 k)
15.	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
16.	Departament	Direcție Generală, Direcție, Serviciu, Birou, Compartiment;

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și / sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
17.	Conducătorul departamentului (compartimentului)	Director general, director, șef serviciu, șef birou, șef compartiment;

7.2. Abrevieri ale termenilor:

Nr. Crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	P.O.	Procedura operationala
2.	P.S.	Procedura de sistem
3.	E	Elaborare
4.	V	Verificare
5.	A	Aprobare
6.	Ap.	Aplicare
7.	Ah.	Arhivare
8.	CS	Compartiment de specialitate
9.	SCIM	Sistem de control intern/managerial
10.	RM	Reprezentantul managementului pentru SMI
11.	RMC	Responsabil managementul calității, mediului, sănătății și securității ocupaționale
12.	RMM	Responsabil mediu
13.	RSSO	Responsabil sănătatea și securitatea ocupațională
14.	SSO	Sănătatea și securitatea ocupațională
15.	CEAC	Comisia de evaluare și asigurare a calității
16.	SMI	Sistem de Management Integrat Calitate-Mediu-Sănătate și securitate ocupațională; Securitatea Informatiei;
17.	EP	Entitate Publică;

8. Descriere 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 entității.

8.2.3. Circuitul documentelor:

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

8.3. Resurse necesare:

8.3.1. Resurse materiale:

- Computer
- Imprimantă
- Copiator
- Consumabile (cerneală/toner)
- Hartie xerox
- Dosare

8.3.2. Resurse umane:

- Responsabilul Comisiei de Monitorizare și membrii Comisiei de Monitorizare
- Responsabilul CEAC și membrii comisiei CEAC
- Conducătorii de compartimente/comisii și salariații entității, în scopul aplicării procedurii

8.3.3. Resurse financiare:

- Conform Bugetului aprobat al Instituției

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:

- la început de an școlar responsabilul C.E.A.C. va face o listă de nevoi, în concordanță cu planul de îmbunătățiri realizat, listă pe care o predă responsabilului subcomisiei de elaborare, aplicare și interpretare a chestionarelor;
- membrii subcomisiei, coordonați de responsabilul ei, elaborează chestionarele pe bază analizei de nevoi;
- Pentru colectarea feed-back-ului și stabilirea modalităților concrete de derulare a activităților, membrii subcomisiei vor elabora chestionarele astfel încât să răspundă la următoarele întrebări:
 - > De la cine se colectează feedback-ul?

- * elevi
- * părinți
- * agenți economici
- * profesori
- * absolvenți

- * alte părți interesate
- > Care problemă / propunere / opinie? (se stabilește obiectul feed-back-ului)
- > Cum? (se stabilește modalitatea de colectare)
 - * chestionare
 - * focus-grup
 - * observație sistematică
 - * interviuri
- > Cine? (se stabilesc responsabilitățile pe fiecare etapă a acțiunii)
 - * întocmește chestionare
 - * stabilește eșantionul
 - * organizează procesul
 - * aplică
 - * strânge chestionarele
 - * interpretează
 - * întocmește raportul final
 - * prezintă rezultatele
 - * face propuneri
- chestionarele se proiectează și se aplică conform nevoilor personalului căruia i se solicită anumite răspunsuri;
- chestionarele vor fi multiplicat la secretariatul școlii;
- responsabilul subcomisiei va înmâna seturile de chestionare cadrelor didactice care vor distribui chestionarele la persoanele care le vor aplica, prilej cu care se va face și un instructaj de aplicare;
- termenul de aplicare a chestionarului este stabilit de C.E.A.C.;
- după aplicarea chestionarului, acestea vor fi predate responsabilului subcomisiei, care va solicita, după caz, directorului adjunct, consilierului educativ, criterii pentru interpretare și evaluare;
- după aplicarea chestionarelor se elaborează un material de interpretare a rezultatelor;
- pe baza analizei se elaborează de către responsabilul subcomisiei un raport final care să cuprindă interpretarea rezultatelor;
- termenul de prelucrare și evaluare, în funcție de complexitatea chestionarului, nu va depăși 10 zile;
- chestionarele, evaluarea și sinteza acestora vor fi păstrate de către responsabilul C.E.A.C.
- valorificarea chestionarului se va face în funcție de tematica urmărită.

8.4.3. Valorificarea rezultatelor activității:

Rezultatele activității vor fi valorificate de către toate compartimentele din Instituție prin elaborarea tuturor documentelor SCIM în conformitate cu prevederile prezentei proceduri.

9. Responsabilități 950

9.1. Conducătorul instituției

- Aprobă procedura
- Asigură implementarea și menținerea procedurii

9.2. Cordonatorul (responsabilul/președintele) CEAC

- Asigură implementarea și menținerea prezentei proceduri;
- Monitorizează activitatea subcomisiei pentru colectarea feed-back-ului
- Decide asupra formei finale a chestionarelor
- Analizează chestionarele și raportul final
- Propune măsuri de îmbunătățire a activității urmare a analizării chestionarelor

9.3. Subcomisia pentru colectare Feed-back

- Aplică procedura
- Elaborează chestionare și fișe de lucru;
- Aplică chestionare personalului căruia i se solicită;
- Analizează chestionarele;
- Centralizează rezultatele chestionarelor
- Elaborează raportul final care cuprinde interpretarea rezultatelor

9.4. Personalul instituției, elevii și alți factori interesați

- Completează chestionarele în funcție de solicitare