



| | | |
|--|--|-----------------|
|  MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE Prezentare Școală Your  | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția: a III-a |
| | | Revizia: 0 |
| | Evaluarea satisfacției educabililor și părinților acestora în privința acțiunilor esențiale Cod: PO-CEAC-52 | Exemplar nr.: 1 |

**Procedură Operațională privind
Evaluarea satisfacției educabililor și părinților acestora în privința acțiunilor esențiale
COD: PO-CEAC-52**

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

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 manager, în luarea deciziei

4.5 Alte scopuri

5. Domeniul de aplicare

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

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
- ORDIN Nr. 5079/2016 din 31 august 2016 privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar
- OMEN nr.5.115/15.12.2014 privind aprobarea Regulamentului de Organizare și Funcționare a Unităților de Invățământ 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:

- Legea nr.87/13.04.2006 privind asigurarea calității în educație;
- Standardele de calitate
- Legea educației naționale
- Regulamentul de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar Regulamentul de ordine interioară

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. | 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; |
| 3. | Procesul instructiv- educativ | Activitatea instructiv-educativa complexa, desfasurata în mod organizat și sistemic de elevi și profesori în școala, prin care elevii dobândesc un sistem de cunoștințe, priceperi, deprinderi, capacități, competențe, achiziții intelectuale și motrice, prin care își formează concepția despre lume, convingerile morale, trăsăturile de caracter, precum și aptitudinile de cunoaștere, cercetare și creație. (obiective și sarcini clare). |
| 4. | Relațiile | Calitatea relațiilor dintre elevi, elevi- profesori, conducerea școlii, părinți- profesori, conducerea școlii cu referire la comunicare și colaborare pe linie educativă și la menținerea unui climat non-conflictual (relații interpersonale pozitive). |
| 5. | Motivația | Sistemul motivațional existent în unitatea școlară, asigurat prin: notare/ evaluare, apreciere, șanse de promovare, formare de competență, dezvoltare etc. (motivație stimulativă). |
| 6. | Suportul | Resursele și condițiile de muncă pe care le asigură organizația în vederea realizării unei activității performante (sprijin pentru performanță). |
| 7. | Conducerea | Stilul de conducere, eficient, sprijinind performanța individuală și colectivă, asigurând condiții pentru eficiență (conducere eficientă). |
| 8. | Gestionarea / controlul documentelor | Multiplicarea, difuzarea, păstrarea, retragerea din uz și arhivarea documentelor. |
| 9. | Justiția | Corectitudinea deciziilor organizaționale cu referire atât la distribuirea sarcinilor și resurselor cât la modul în care elevii sunt tratați sau recompensați pentru munca lor (echitate organizațională). |
| 10. | Verificare | Confirmare prin examinare și furnizare de dovezi obiective de către autoritatea desemnată (verificator), a faptului că sunt satisfăcute cerințele specificate, inclusiv cerințele SCIM. |
| 11. | Gestionarea / controlul documentelor | Multiplicarea, difuzarea, păstrarea, retragerea din uz și arhivarea documentelor. |
| 12. | Învățarea | Condițiile și climatul care permit achiziționarea de noi informații, experimentarea lor și punerea în practică a ideilor valoroase (învățare organizațională). |
| 13. | Satisfația | Gradul de mulțumire față de natura și importanța muncii, libertatea de acțiune, recunoașterea sau suportul primit (activitate stimulativă) |
| 14. | Siguranța | Sentimentul de securitate sau certitudine cu privire la evaluare, organizarea activităților, la relațiile cu ceilalți, încredere în viitorul profesional (securitatea personală). |
| 15. | 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). |
| 16. | Supraîncărcarea | Munca realizată în exces sau sentimentul că natura, volumul sau diversitatea sarcinilor depășesc capacitatea de a le face față (supraîncărcarea în muncă). |

| Nr. Crt. | Termenul | Definiția și / sau, dacă este cazul, actul care definește termenul |
|-----------------|---|--|
| 17. | 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 |
| 18. | Departament | Direcție Generală, Direcție, Serviciu, Birou, Compartiment; |
| 19. | Conducătorul departamentului (compartimentului) | Director general, director, șef serviciu, șef birou, șef compartiment; |

7.2. Abrevieri ale termenilor:

| Nr. Crt. | Abrevierea | Termenul abreviat |
|-----------------|-------------------|--|
| 1. | P.S. | Procedura de sistem |
| 2. | P.O. | Procedura operationala |
| 3. | CEAC | Comisia de evaluare și asigurare a calității |
| 4. | EP | Entitate Publică; |

8. Descriere procedurii

8.1. Generalități:

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 SCIM și membrii comisiei SCIM
- 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:

6.1. Etapele evaluării

1. Consilierul educativ al școlii 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.
6. Profesorii diriginți comunică secretariatului necesarul de exemplare, în funcție de numărul de părinți care vor fi chestionați.
7. Secretariatul școlii multiplică chestionarul.
8. În 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 liceu.

12. Directorul unității comunică rezultatele chestionarului la prima ședință a Consiliului profesoral.
13. CEAC analizează rezultatele chestionarului și le utilizează în documentele specifice – analiza SWOT, raportul de evaluare internă, planul de îmbunătățire.

6.2. Aplicabilitatea procedurii

- Prezenta procedură se aplică o dată pe an, înainte cu cel puțin o lună 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.

6.3. 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 din cei 14 factori ai climatului organizațional, prin raportare la consecința lor asupra randamentului individual și colectiv.

c) Implementarea acestui sistem în instituție 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 urmăririi impactului final obținut în urma schimbărilor realizate în instituție. În mod similar este posibilă identificarea și gestiunea factorilor specifici care condiționează performanța în instituție, prin compararea evoluțiilor factorilor și raportarea la performanța reală obținută în instituție, 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 responsabilii în domeniul respectiv

8.4.3. Valorificarea rezultatelor activității:

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