

Aprobat de CA data 05.04.2023



 MINISTERUL EDUCAȚIEI INSPECTORATUL ȘCOLAR JUDEȚEAN BACĂU LICEUL TEHNOLOGIC „GRIGORE ANTIPA” BACĂU Str. Henri Coandă, nr. 7 Tel.: 0234/552089, fax:0234/552011 E-mail : chimie_ind_bacau@yahoo.co.uk www.colegiulantipabacau.ro 1481/06-04-2023	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ Ediția: II	
	PROCEDURA PRIVIND EVALUAREA CALITĂȚII SERVICIILOR EDUCAȚIONALE ȘI A GRADULUI DE SATISFACTIE A BENEFICIARILOR	
	Cod: PO-CADIR-06	Revizia: I Exemplar nr.:

PROCEDURA PRIVIND EVALUAREA CALITĂȚII SERVICIILOR EDUCAȚIONALE ȘI A GRADULUI DE SATISFACTIE A BENEFICIARILOR

Cod: PO-CADIR-06

EDIȚIA II, REVIZIA 1, DATA 05.04.2023

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	
1.1.	Elaborat	MARIN IRINA	RESPONSABIL CEAC	14.03.2023	
1.2.	Verificat	BILBOR DANIELA	RESPONSABIL Comisie de monitorizare	15.03.2023	
1.3.	Avizat	BILBOR DANIELA	RESPONSABIL Comisie de monitorizare	15.03.2023	
1.4.	Aprobat	CIOFU CONSTANTIN	Director	05.04.2023	

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii documentate operaționale: √

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
2.1.	Ediția II	X	X	18.10.2019
2.2.	Revizia 1	6		05.04.2023
2.3.	Revizia 2			

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

Nr. crt.	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Departament	Funcția	Numele și prenumele	Data primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	
3.1	Aprobare	1		Director	CIOFU CONSTANTIN	05.04.2023	
3.2	Avizare	1		Responsabil Comisie monitorizare	BILBOR DANIELA	15.03.2023	
3.3	Verificare	1		Responsabil Comisie monitorizare	BILBOR DANIELA	15.03.2023	
3.4	Aplicare	1	CADIR	Director	CIOFU CONSTANTIN	05.04.2023	
3.5	Evidență	1	SECRETARIAT SCIM	Analist programator	MORCOV IOAN	05.04.2023	
3.6	Arhivare	1	SECRETARIAT	Secretar șef	IFTIME NARCISA	05.04.2023	
3.7	Informare	1	CADIR,SECR,CP			05.04.2023	

Transmiterea procedurii documentate spre aplicare/informare poate fi efectuată și către alte departamente din cadrul școlii în funcție de necesitate/solicitare

4. Scopul procedurii

Realizarea unei modalitati de a afla informatii despre parerile elevilor, parintilor acestora, cadrelor didactice si a altor factori interesati, referitoare la activitatea unitatii de invatamant.

Aceasta procedura:

- Faciliteaza comunicarea elevi-profesori, parinti-profesori si profesori- profesori;
- Faciliteaza dezvoltarea capacitatii de autocunoastere a elevilor;
- Faciliteaza cunoasterea elevilor de catre cadrele didactice;
- Permite evidentiarea problemelor existente

5. Domeniul de aplicare

Aceasta procedura se aplică direcțiunii, diriginților, consilierului educativ, consilierului psihopedagogic, informaticianului, elevilor și părinților.

Procedura se adresează:

- Directorului Liceului Tehnologic Grigore Antipa Bacău;
- Directorului adjunct al Liceului Tehnologic Grigore Antipa Bacău;
- Diriginților din Liceului Tehnologic Grigore Antipa Bacău.
- Informaticianului
- Elevilor
- Părinților
- Consilierului educative
- Consilierului psihopedagogic

Aplicabilitatea procedurii demarează din momentul aprobării ei de către directorul Liceului Tehnologic Grigore Antipa Bacău și înregistrarea ei în registrul de intrare – ieșire al unității școlare.

6. Documente de referință

6.1. Reglementări internaționale

Nu este cazul

6.2. Legislație primară

Legea nr. 1/2011, Legea Educației Naționale cu modificările și completările ulterioare;

6.3. Legislație secundară

1. Regulamentul de Ordine Interioară al Liceului Tehnologic “Grigore Antipa” Bacău;
2. Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar, aprobat prin Ordinul ministrului educației nr. 4.183/2022
3. Legea nr. 87/13.04.2006 privind asigurarea calității în educație;
4. Standardele de calitate

7. Definiții și abrevieri

7.1. Definiții ale termenilor

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul normativ care definește termenul
1	Procedura operațională	Procedură care descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente dintr-o entitate.
2	Ediție a unei proceduri	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată
3	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 operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate
4	Comisie de lucru.	Formă de organizare a activității personalului didactic din unitatea școlară, încadrat în învățământul preuniversitar; se constituie conform prevederilor R.O.F.U.I.P
5	asigurarea calității	capacitatea unei organizații furnizoare de a oferi programe de educație, în conformitate cu standardele anunțate
6	evaluarea calității educației	examinarea multicriterială a măsurii în care o organizație furnizoare de educație și programele acesteia îndeplinesc standardele de performanță și standardele de referință.

7	evaluare internă	examinarea de către CEAC a măsurii în care organizația furnizoare de educație și programele acesteia îndeplinesc standardele de performanță și standardele de referință
8	evaluare externă	examinarea de către o agenție națională sau internațională specializată a măsurii în care organizația furnizoare de educație și programele acesteia îndeplinesc standardele de performanță și standardele de referință
9	Procesul instructiv-educativ	activitatea instructiv-educativă complexă, desfășurată în mod organizat și sistemic de elevi și profesori în școală, 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).
10	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).
11	Satisfacția:	gradul de mulțumire față de natura și importanța muncii, libertatea de acțiune, recunoașterea sau suportul primit (activitate stimulativă)

7.2. Abrevieri ale termenilor

Nr. Crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	CADIR	Compartiment de conducere (CA și DIR)
2.	CA	Consiliu de administrație
3.	DIR	Director
4.	P.O.	Procedura operațională
5.	E	Elaborare
6.	V	Verificare
7.	A	Aprobare
8.	Ap.	Aplicare
9.	Ah.	Arhivare
10.	ROFUIP	Regulament de Organizare și Funcționare a Unităților de Învățământ Preuniversitar
11.	F	Formular
12.	OMEN	Ordinul Ministrului Educației Naționale
13.	OMECTS	Ordinul Ministrului Educației, Tineretului și Cercetării Științifice
14.	CP	Consiliul profesoral
15.	ROI	Regulamentul de ordine interioară
16.	OME	Ordinul Ministrului Educației

8. Descrierea procedurii

8.1. Generalități

Scopul principal al unității școlare este satisfacerea integrală a cerințelor clienților privind calitatea proceselor de predare/învățare și a rezultatelor acestora. Evaluarea gradului de satisfacere a acestor cerințe se realizează pe baza informațiilor obținute direct de la clienți interni (elevi și / sau părinților acestora, agenți economici). Informațiile prelucrate trebuie să creeze o imagine cât se poate de obiectivă asupra nivelului calității procesului de predare și de învățare. Documentul prin intermediul căruia se evaluează satisfacția cerințelor clienților este „Chestionarul de evaluare a activității didactice de către elevi și / sau părinților acestora”

8.2. Documente utilizate

Modele de chestionare

8.3. Resurse necesare

8.3.1. Resurse materiale: hârtie xerox, calculatoare personale, baze de date, imprimanta, internet, program legislativ (lex)

8.3.2. Resurse umane: personalul de conducere din unitatea de învățământ, secretarul unității de învățământ, membrii CA

8.3.3. Resurse financiare: sunt prevăzute în bugetul unității de învățământ, necesare pentru achiziționarea resurselor materiale.

8.4. Modul de lucru

1. CONCEPEREA CHESTIONARULUI

- Consilierul psihopedagogic împreună cu membrii CEAC întocmește chestionarele de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor educației
 - Consilierul educativ al școlii convoacă consiliul diriginților.
 - Consilierul educativ propune profesorilor diriginți chestionarele de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor educației, elevii - părinții elevilor.
 - Consilierul educativ prezintă itemii chestionarului și scopul acestuia.
 - Consilierul educativ face instructajul profesorilor diriginți în vederea aplicării chestionarului.
 - Consilierul educativ fixează modalitatea de completare a chestionarelor de către elevi și părinții elevilor.

2. APLICAREA CHESTIONARULUI

- Profesorii diriginți comunică informaticianului necesarul de exemplare, în funcție de numărul de părinți și elevi care vor fi chestionați.
- Informaticianul școlii multiplică chestionarul.
- În cadrul ședințelor cu părinții, profesorii diriginți aplică chestionarul.
- În cadrul orelor de consiliere și orientare profesorii diriginți aplică chestionarul elevilor.
- Profesorii diriginți adună chestionarele completate și le predau Consilierului educativ.
- Chestionarele se pot aplica și on-line pentru elevii și părinții care au acces la internet.

3. INTERPRETAREA CHESTIONARELOR

- Consilierul educativ împreună cu consilierul psihopedagogic și membrii CEAC centralizează rezultatele și realizează interpretarea datelor.
- Consilierul educativ comunică rezultatele chestionarului Consiliului de Administrație și Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității din liceu.
- Directorul unității comunică rezultatele chestionarului la prima ședință a Consiliului profesoral.
- CEAC analizează rezultatele chestionarului și le utilizează în documentele specifice – analiza SWOT, raportul de evaluare internă, planul de îmbunătățire.

8.1.Directorii unitatii scolare

- Stabilesc ziua în care se va ține ședința cu părinții pentru aplicarea chestionarelor
- Stabilesc perioadele de aplicare a chestionarelor elevilor
- Comunică rezultatele chestionarului în CP

8.2. Consilierul psihopedagogic

- Elaborează chestionarul
- Interpretează chestionarul

8.3. Consilierul educativ

- Realizează chestionarul
- Instruiește diriginții
- Distribuie chestionarele diriginților
- Colectează chestionarele de la diriginți
- Interpretează chestionarele.
- Comunică rezultatele directorului și CEAC

8.4. Diriginții

- Anunță numărul de chestionare necesar
- Instruiește elevii și părinții privind modul de completare a chestionarelor
- Aplica la clasă sau la ședințele cu părinții chestionarele;
- Centralizează datele;
- Preda organizatorului procesului de colectare rezultatele (termenul de aplicare nu va depăși o săptămână, iar cel de interpretare nu va depăși 2 săptămâni);

8.5. Informaticianul

- Multiplică chestionarele în funcție de numărul precizat de diriginți

8.6. Șefii de comisii sau de compartimente

- Instruiesc profesorii sau personalul din compartimente privind modul de completare a chestionarelor;
- Aplica chestionarele;
- Centralizează datele;
- Preda organizatorului procesului de colectare rezultatele (termenul de aplicare nu va depăși o săptămână, iar cel de interpretare nu va depăși 2 săptămâni);

9. Responsabilități

Responsabili cu elaborarea, verificarea, avizarea, aprobarea, distribuirea, actualizarea și arhivarea procedurii

Nr.	Postul/actiunea (operatiunea)	I	II	III	IV	V
-----	-------------------------------	---	----	-----	----	---

crt.	0	1	2	3	4	5
1.	CEAC	E				
2.	RESPONSABIL COMISIE DE MONITORIZARE		V			
2.	RESPONSABIL COMISIE DE MONITORIZARE			Av		
3.	Director				A	
4.	Secretariat					Ap, Ah
5.	Membrii CM, Diriginții, consilierul educativ și consilierul psihopedagogic					Ap

9.1. Identificarea unor probleme pentru care se vor întocmi chestionare

Termen: când este cazul

Raspunde: comisia CEAC

9.2. Conceperea chestionarului

Termen: când este cazul

Raspund consilierul educativ și consilierul psihopedagogic, membrii CEAC

9.3. Stabilirea esanționului caruia i se adresează chestionarul

Termen: când este cazul;

Raspunde: consilierul educativ;

9.4. Aplicarea chestionarului

Termen când este cazul

Răspund diriginții

9.5. Interpretarea chestionarelor și comunicarea rezultatelor directorului și CEAC

Termen 2 săptămâni de la aplicare

Răspund consilierul psihopedagogic și consilierul educativ

9.6. Anunțarea rezultatelor în CP

Termen la primul CP de la terminarea interpretării chestionarului

Răspund directorii

9.7. Stabilirea măsurilor pentru rezolvarea/îmbunătățirea problemei.

Termen: când este cazul

Raspunde: comisia CEAC

10. Formular de evidență a modificărilor

Nr. crt.	Ediția	Data ediției	Revi- zia	Data reviziei	Nr. pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului compartimentului
1	II	11.10.2019	1	05.04.2023	3	Modificare legislatie	
2							
3							

11. Formular de analiză a procedurii

Nr. crt.	Compartiment	Nume și prenume conducător compartiment	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătura	Data	Observații	Semnătura	Data
1	CADIR	Marin Irina			17.03.2023			

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	CADIR	Marin Irina	05.04.2023				
2	SECR	Iftime Narcisa	05.04.2023				
3	CP	Popescu Elena Cristina	05.04.2023				

13. Anexe/formulare/diagrame de proces F1-PO-CADIR-06

Chestionar de satisfacție pentru elevi

Pentru imbunatatirea calitatii procesului instructiv-educativ Comisia de asigurarea a calitatii din scoala, va solicita la inceputul fiecărui an scolar părerile dumneavoastră și sunteți invitați sa vi le exprimați. Chestionarele sunt anonime, iar datele rămân confidențiale. Vă mulțumim pentru participare și vă rugăm să răspundeți la toate întrebările din chestionar.

1. Dintre aspectele enumerate mai jos, bifați cele care corespund ca aspecte pozitive referitoare la activitatea curentă din școală:

Cadre didactice bine pregătite metodic și științific

- ☐ Utilizarea de metode didactice noi și variate
- ☐ Nu există discriminări de nici un tip
- ☐ Este aplicată egalitatea șanselor
- ☐ Implicarea elevilor în evaluarea școlară
- ☐ Personal auxiliar amabil și prompt
- ☐ Săli de clasă amenajate pe specificul disciplinei de învățământ
- ☐ Laboratoare foarte bine dotate (informatică, discipline tehnice, ș.a.)
- ☐ Sală de sport modernă

- ☐ Săli de clasă renovate
- ☐ Săli de clasă dotate cu mobilier modular și nou
- ☐ Săli de clasă curate
- ☐ Condiții optime de desfășurare a lecțiilor - căldură, lumină, ș.a.
- ☐ Existența unor activități extrașcolare de ocuparea timpului liber
- ☐ Alte aspecte pozitive din școala noastră - precizați care:

2. Considerați că aveți acces către toate spațiile de instrucție și educație ?

Da Nu

3. Cum vă puteți informa asupra activității școlare și extrașcolare ?

- prin - profesorii clasei - avizier
- profesorul diriginte - secretariat
 - consiliul elevilor - altceva
 - facebook-ul unității
 - site-ul școlii

4. Ce considerați că este important pentru profesori în evaluarea elevilor ?

- inițiativa
- acuratețea informației
- creativitatea
- abilități de comunicare
- logica
- învățarea reproductivă
- altceva

5. Ce calități apreciezi la profesorii tăi ?

6. Aranjați în ordine crescătoare următoarele cauze ale conflictului elev - profesor:

- evaluarea, antipatia față de obiect, antipatia față de profesor, modul de comunicare al profesorului, indisciplina.

7. Cum sunt rezolvate aceste conflicte ?

- elevul este pedepsit (sancționat)
- prin comunicare profesor - elev
- prin prezentarea situației în consiliul profesorilor clasei
- prin chemarea părinților la școală
- altceva

8. Ce forme de manifestare ale democrației există în școală ?

- comunicarea
- alegerea consiliului elevilor
- acces egal la resurse (laboratoare, carti, etc.)
- participare la luarea deciziilor
- informare cu privire la problemele care îi afectează pe elevi
- desfășurarea unor ore pe baza propunerilor elevilor
- altceva

9. Ce apreciezi în primul rând la școala ta ?

- activitatea de predare - învățare
- relațiile cu profesorii
- relațiile cu elevii
- pregătirea pentru viață / piața muncii
- altceva

10. Ce te nemulțumește în primul rând la școala ta ?

- nimic
- participarea ta la luarea deciziilor
- calitatea predării
- baza materială a școlii
- regulamentul de ordine interioară

- altceva

11. La ce activitate extrașcolară ai participat în acest an școlar ?

12. Precizați aspecte care pot fi îmbunătățite, referitoare la activitatea curentă din școală.

14. CUPRINS

Pagina de gardă	1
1. Scopul procedurii	2
2. Domeniul de aplicare	3
3. Documente de referință	3
4. Definiții și abrevieri	3
5. Descrierea procedurii	5
6. Responsabilități	6
7. Formular evidență modificări	7
8. Formular analiză procedură	8
9. Lista de distribuire a procedurii	8
10. Anexe	8
11. Cuprins	10