

Colegiul Tehnic Costin D. Nenitescu Pitesti	Procedura de evaluare a satisfacției elevilor si / sau a părinților acestora față de rezultatele școlare, extrașcolare și generale ale unității de învățământ	Ediția I Număr de exemplare.....
	COD P01.9	Revizia .....
		Număr de exemplare.....
		Pagina..... din .....
		Exemplar nr. ....

## PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

**Cod: P01.9**

**Denumire: Procedura de evaluare a satisfacției elevilor si / sau a părinților acestora față de rezultatele școlare, extrașcolare și generale ale unității de învățământ**

**Nr. pag 9**

**Nr. de pag. anexe: 4**

**Exemplar nr. : 1**

**Evidența modificărilor:**

Ediția/ revizia	Data	Pag. cu modificări	Modificat		Verificat		Aprobat
			Nume	Semnătură	Nume	Semnătură	
1/0	09.2018	Elaborat inițial	Dobrin Călina Dură Elena		Neagoe Irina		Crețu Cristiana
2/1	09.2020	Revizuit	Dobrin Călina Dură Elena		Neagoe Irina		Crețu Cristiana
3/2	03.09.2021	Revizuit	Dobrin Călina Dură Elena		Neagoe Irina		Cretu Cristiana
4/3	11.2022	Revizuit	Dobrin Călina Dură Elena		Neagoe Irina		Dobrin Marius

### Lista persoanelor la care se difuzează ediția/revizia procedurii operaționale

Scopul difuzării	Exemplar nr.	Compartiment	Funcția	Numele și prenumele	Data primirii	Semnătura
informare	2	Conducere	director	Dobrin Marius	Distribuita electronic	
informare	2	Conducere	Director adjunct	Neagoe Irina	Distribuita electronic	
arhivare	1	Secretariat	Secretar șef	Mijloianu Nicoleta	Distribuita pe hartie	
informare	3	CEAC	Secretar CEAC	Dură Elena	Distribuita electronic	
informare	3	Educativ	Consilier educativ	Surcel Mihaela	Distribuita electronic	
informare	3	Instructiv educativ	- Profesorii diriginti	Toti profesorii diriginti	Distribuita electronic	

**Aprobat,**

**DIRECTOR**

**Dobrin Marius Daniel**

Colegiul Tehnic Costin D. Nenitescu Pitesti	Procedura de evaluare a satisfacției elevilor si / sau a părinților acestora față de rezultatele școlare, extrașcolare și generale ale unității de învățământ	Ediția I Număr de exemplare.....
	COD P01.9	Revizia .....
		Număr de exemplare.....
		Pagina..... din .....
		Exemplar nr. ....

## 1. Introducere

Procedura a fost alcătuită pentru a se urmări atingerea criteriile prevăzute în standardele de acreditare și evaluare periodică a unităților de învățământ pentru domeniul :Managementul calității

- Domeniul si criteriul prevăzut in OUG nr 75/2005: Proceduri obiective si transparente de evaluare a învățării
- Subdomeniul: Optimizarea procedurilor de evaluare a învățării
- Indicatorul:Existenta si aplicarea procedurilor de optimizarea procedurilor de evaluare a învățării
- Descriptorul:Realizarea periodica a activității de evaluare a satisfacției elevilor si / sau a părinților acestora precum și a altor purtători de interese relevanți față de rezultatele școlare, extrașcolare și generale ale unității de învățământ

Procedura se aplică în cadrul programelor de studiu de către responsabilul CEAC la nivelul specializărilor și de către profesorii diriginți, pentru a evalua gradul de satisfacție al clienților interni privind activitatea didactică.

## 2. Scopul procedurii:

Procedura se aplică anual în cadrul programelor de studiu, la toate clasele, de către de către profesorii diriginți, pentru a evalua gradul de satisfacție al clienților interni privind activitatea didactică și cuprinde următoarele etape:

- Distribuirea chestionarelor;
- Colectarea chestionarelor și prelucrarea datelor;
- Evaluarea corectă a gradului de satisfacție al clienților;
- Analiza informațiilor relevante referitoare la satisfacția clienților cu prilejul analizei efectuate;
- Transmiterea informațiilor la CEAC;
- Prelucrarea datelor referitoare la satisfacerea cerințelor clienților interni la nivelul CEAC.

## 3. Definiții, abrevieri

### 3.1 Definiții

**Procedură operațională** – prezentarea formalizată, în scris a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității, cu privire la aspectul procesual.

**Ediție a unei proceduri** - forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată.

**Revizia în cadrul unei proceduri** – acțiunile de modificare, adăugare, suprimare a uneia sau mai multor componente ale unei proceduri operaționale, acțiuni ce au fost aprobate și difuzate.

**Client extern (al unitatii):** organizațiile care angajează absolvenții ,parinti, Consiliul local, agentii economici.

**Client intern (al unității):** elevi, profesori.

**Produs (al unității):** competențe profesionale și sociale dobândite de absolvenții

### 3.2. Abrevieri

**M.E.**–Ministerul Educației

**I.Ș.J. Argeș**- Inspectoratul Școlar Județean Argeș

**C.A.** – Consiliul de Administrație

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

**C.P.** – Consiliul profesoral

**S.** –Secretarul comisiei

**C.D.** – Cadru didactic

**D.** - Director

**D.A.** – Director adjunct

**P.V.**- Proces verbal

Colegiul Tehnic Costin D. Nenitescu Pitesti	Procedura de evaluare a satisfacției elevilor si / sau a părinților acestora față de rezultatele școlare, extrașcolare și generale ale unității de învățământ	Ediția I Număr de exemplare.....
	COD P01.9	Revizia .....
		Număr de exemplare.....
		Pagina..... din .....
	Exemplar nr. ....	

#### 4. Documente de referință

- Regulamentul de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar;
- Regulamentul de ordine interioară;
- Legea nr.87/13.04.2006 privind asigurarea calității în educație;
- Standardele de autorizare și evaluare externă.
- Regulamentul CEAC
- Metodologia de evaluare externă, standardele, standardele de referință și lista indicatorilor de performanță a ARACIP
- Legea învățământului.
- Statutul cadrelor didactice.

#### 5. Descrierea activităților și responsabilităților

##### Responsabilități

**Responsabili de procedură:** Bostan Elena – responsabil CEAC, Surcel Mihaela – consilier educativ

**Responsabilul C.E.A.C.** răspunde de:

- Comunicarea prevederilor prezentei proceduri către toate persoanele implicate;
- Întocmirea chestionarelor;
- Prelucrarea datelor colectate pe baza formularelor completate de elevi si / sau părinților acestora ;
- Integrează rezultatele chestionarelor în planul de îmbunătățire;
- Comunicarea informațiilor relevante către CA și CP;
- Asigură revizuirea periodică a procedurii.

**Consilierul educativ al școlii** răspunde de:

- Verifică și revizuieste chestionarele;
- Asigură revizuirea periodică a procedurii
- Multiplică chestionarele;
- Distribuie chestionarele către profesorii diriginți și colectează chestionarele completate;
- Comunică părinților în ședința cu părinții pe școală rezultatele chestionarelor.

**Profesorii diriginți:**

- Primește chestionarele de la consilierul educativ;
- Distribuie chestionarele;
- Explică scopul evaluării și modul de completare a chestionarelor;
- Predă consilierului educativ chestionarele.

##### Activități

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 si / sau părinților acestora). 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 si / sau părinților acestora*”

La sfârșitul fiecărui an școlar, profesorul diriginte împreună cu responsabilul de procedură distribuie fiecărui elev care a participat la activitatea didactică, un chestionar și explică rolul acestuia și modul de completare.

Colegiul Tehnic Costin D. Nenitescu Pitesti	Procedura de evaluare a satisfacției elevilor si / sau a părinților acestora față de rezultatele școlare, extrașcolare și generale ale unității de învățământ	Ediția I Număr de exemplare.....
	COD P01.9	Revizia .....
		Număr de exemplare.....
		Pagina..... din .....
		Exemplar nr. ....

*Chestionarul* se completează de către clienți prin marcarea cu „X” a variantei alese pentru fiecare criteriu de evaluare. În cazul în care clientul dorește să corecteze unul din răspunsuri va bara, prin hașurare, răspunsul inițial.

Completarea *chestionarului* se va efectua în timpul afectat activității didactice, înainte de data susținerii verificărilor sau examenelor.

Timpul alocat pentru explicații și completare este de cca. 20 minute.

Pentru a obține răspunsuri obiective, *chestionarul* nu conține, de regulă, elemente de identificare a clienților care le-au completat.

După completare, chestionarele sunt colectate de profesorul diriginte și responsabilul CEAC.

Consilierul educativ verifică, împreună cu profesorul diriginte, dacă chestionarele sunt corect completate. Cele completate incorect sau care sunt ilizibile sunt eliminate.

Predarea chestionarelor, responsabilului CEAC se face pe bază de PV de predare primire.

Datele sunt centralizate de către responsabilul de procedură pentru fiecare an de studiu/ calificare, utilizând ”Centralizatorul chestionarelor de evaluare, de către clienți, a activității didactice”.

Responsabilul de procedură întocmește anual o sinteză cu privire la evaluarea satisfacției clienților, însoțite de reprezentări grafice corespunzătoare, pe care le prezintă, în cadrul analizei CA și CP.

Chestionarele se păstrează un an școlar, iar prelucrarea acestora la nivelul școlii se arhivează de către responsabilul CEAC și se păstrează pe o perioadă de 4 ani;

Pe baza rezultatelor evaluării satisfacției clienților, se stabilesc acțiunile corective sau de îmbunătățire necesare privind desfășurarea procesului de predare/învățare.

#### 6. Monitorizarea procedurii.

Implementarea procedurii va fi monitorizată și analizată în cadrul CA, pe baza raportului întocmit de responsabilul CEAC, pentru a se determina gradul de realizare a obiectivelor stabilite și găsirea unor modalități de îmbunătățire a activității.

**Directorii (managerii) unității școlare** sunt responsabili pentru verificarea, implementarea, și menținerea acestei proceduri și garantarea confidențialității informațiilor oferite de elevi și / sau părinților acestora.

#### 7. Înregistrări anexe

Chestionarele și prelucrarea acestora se păstrează de către responsabilul CEAC de studiu timp de 4 ani.

Cod formular	Denumire formular	Nr. pagini	Locul arhivării	Durata păstrării
F1	Chestionar pentru elevi	1	Sediul CEAC	1 an
P1	Prelucrare rezultate chestionar pentru elevi	1	Sediul CEAC	4 ani
F2	Chestionar pentru părinți	1	Sediul CEAC	1 an
P2	Prelucrare rezultate chestionar pentru părinți	1	Sediul CEAC	4 ani

Colegiul Tehnic Costin D. Nenitescu Pitesti	Procedura de evaluare a satisfacției elevilor si / sau a părinților acestora față de rezultatele școlare, extrașcolare și generale ale unității de învățământ	Ediția I Număr de exemplare.....
	COD P01.9	Revizia .....
		Număr de exemplare.....
		Pagina..... din .....
		Exemplar nr. ....

### F1 - Chestionar pentru elevi

Data.....

1. Ai fost încurajat de profesor/diriginte să-ți descoperi punctele tari și cele slabe la învățarea unei discipline?

- a) da
- b) nu

2. Dacă „da”, atunci prezintă despre ce disciplină/discipline este vorba.

.....

3. Notarea ta a fost clară și obiectivă (nu s-au făcut diferențe de sex, religie, situația materială a părinților, poziția lor socială în oraș/sat, meseria părinților, etnie) în acest semestru?

- a) da
- b) nu

4. Dacă „nu” (notarea nu a fost obiectivă), atunci prezintă motivele.

.....

5. Ai avut posibilitatea la „a doua șansă” de a fi evaluat, dacă ai luat o notă mai mică de 5?

- a) da
- b) nu

6. Dacă da, la ce disciplină ?

.....

7. Realizează un clasament în ordine descrescătoare al metodelor de evaluare care ți-au plăcut cel mai mult, acestea fiind: referatul, chestionare orală, testele (verificarea la începutul și la sfârșitul unei discipline), verificarea prin lucrări practice, lucrarea de control, verificarea prin portofoliu, eseul.

.....

8. Prezintă din punctul tău de vedere ce ar trebui să facă profesorii la clasă pentru a îmbunătăți activitatea de evaluare

.....

.....

Colegiul Tehnic Costin D. Nenitescu Pitesti	Procedura de evaluare a satisfacției elevilor si / sau a părinților acestora față de rezultatele școlare, extrașcolare și generale ale unității de învățământ	Ediția I Număr de exemplare.....
	COD P01.9	Revizia .....
		Număr de exemplare.....
		Pagina..... din .....
		Exemplar nr. ....

### P1 – Prelucrare rezultate chestionar pentru elevi

Data aplicării.....

Nr de total chestionare aplicate.....

1. Ai fost încurajat de profesor/diriginte să-ți descoperi punctele tari și cele slabe la învățarea unei discipline?

a) Da .....%

b) Nu .....%

2. Dacă „da, atunci prezintă despre ce disciplină/discipline este vorba.

Disciplina.....

Disciplina.....

Disciplina.....

Disciplina.....

Disciplina.....

Disciplina.....

3. Notarea ta a fost clară și obiectivă (nu s-au făcut diferențe de sex, religie, situația materială a părinților, poziția lor socială în oraș/sat, meseria părinților, etnie) în acest semestru?

a) Da .....%

b) Nu .....%

4. Dacă „nu” (notarea nu a fost obiectivă), atunci prezintă motivele.

Motive identificate .....

Motive identificate .....

Motive identificate .....

Motive identificate .....

Motive identificate .....

Motive identificate .....

Motive identificate .....

5. Ai avut posibilitatea la „a doua șansă” de a fi evaluat, dacă ai luat o notă mai mică de 5?

a) Da .....%

b) Nu .....%

6. Dacă da, la ce disciplină ?

Disciplina.....

Disciplina.....

Disciplina.....

Disciplina.....

Disciplina.....

Disciplina.....

7. Realizează un clasament în ordine descrescătoare al metodelor de evaluare care ți-au plăcut cel mai mult, acestea fiind: referatul, chestionare orală, testele (verificarea la începutul și la sfârșitul unei discipline), verificarea prin lucrări practice, lucrarea de control, verificarea prin portofoliu, eseul.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

8. Prezintă din punctul tău de vedere ce ar trebui să facă profesorii la clasă pentru a îmbunătăți activitatea de evaluare

Colegiul Tehnic Costin D. Nenitescu Pitesti	Procedura de evaluare a satisfacției elevilor si / sau a părinților acestora față de rezultatele școlare, extrașcolare și generale ale unității de învățământ	Ediția I Număr de exemplare.....
	COD P01.9	Revizia .....
		Număr de exemplare.....
		Pagina..... din .....
		Exemplar nr. ....

.....  
.....  
.....  
.....

**Concluzii**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Plan de măsuri**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Colegiul Tehnic Costin D. Nenitescu Pitesti	Procedura de evaluare a satisfacției elevilor si / sau a părinților acestora față de rezultatele școlare, extrașcolare și generale ale unității de învățământ	Ediția I Număr de exemplare.....
	COD P01.9	Revizia .....
		Număr de exemplare.....
		Pagina..... din .....
		Exemplar nr. ....

## F2 - Chestionar pentru părinți

Data.....

1. Ați luat cunoștință de prevederile regulamentul de ordine interioara al Colegiului Tehnic Costin D. Nenitescu ?
  - a) Da;
  - b) Nu.
  
2. Considerați că în incinta școlii este asigurata securitatea elevilor pe perioada desfășurării activității didactice și de instruire practică?
  - a) Este asigurată;
  - b) Este asigurată parțial;
  - c) Nu este asigurată.
  
3. Ați fost consultați pentru alegerea disciplinele opționale pentru acest an școlar?
  - a) Da;
  - b) Nu;
  
4. Cum apreciați activitatea didactica desfășurată la Colegiului Tehnic Costin D. Nenitescu ?
  - a) Foarte bună;
  - b) Bună;
  - c) Satisfăcătoare;
  - d) Nesatisfăcătoare.
  
5. Considerați că fiul/fiica dv. a fost evaluat corect de către profesori?
  - a) Da;
  - b) Nu.
  
6. Apreciați colaborarea cu profesorul diriginte ca fiind :
  - a) Foarte bună;
  - b) Bună;
  - c) Satisfăcătoare;
  - d) Nesatisfăcătoare.
  
7. Vă rugăm să formulați câteva sugestii pentru îmbunătățirea activității la Colegiului Tehnic Costin D. Nenitescu ?

.....

.....

.....

.....



Colegiul Tehnic Costin D. Nenitescu Pitesti	Procedura de evaluare a satisfacției elevilor si / sau a părinților acestora față de rezultatele școlare, extrașcolare și generale ale unității de învățământ	Ediția I Număr de exemplare.....
	COD P01.9	Revizia .....
		Număr de exemplare.....
		Pagina..... din .....
		Exemplar nr. ....

## P2 – Prelucrare rezultate chestionar pentru părinți

Data aplicării.....

Nr de total chestionare aplicate.....

1. Ați luat cunoștință de prevederile regulamentul de ordine interioara al Colegiului Tehnic Costin D. Nenitescu ?
  - a) Da .....%
  - b) Nu .....%
  
2. Considerați că în incinta școlii este asigurata securitatea elevilor pe perioada desfășurării activității didactice și de instruire practică?
  - a) Este asigurată.....%
  - b) Este asigurată parțial.....%
  - c) Nu este asigurată.....%
  
3. Ați fost consultați pentru alegerea disciplinele opționale pentru acest an școlar?
  - a) Da .....%
  - b) Nu .....%
  
4. Cum apreciați activitatea didactica desfășurată la Colegiului Tehnic Costin D. Nenitescu ?
  - a) Foarte bună.....%
  - b) Bună.....%
  - c) Satisfăcătoare.....%
  - d) Nesatisfăcătoare.....%
  
5. Considerați că fiul/fiica dv. a fost evaluat corect de către profesori?
  - a) Da .....%
  - b) Nu .....%
  
6. Apreciați colaborarea cu profesorul diriginte ca fiind :
  - a) Foarte bună.....%
  - b) Bună.....%
  - c) Satisfăcătoare.....%
  - d) Nesatisfăcătoare.....%
  
7. Vă rugăm să formulați câteva sugestii pentru îmbunătățirea activității la Colegiului Tehnic Costin D. Nenitescu ?

.....  
 .....  
 .....

Concluzii

.....  
 .....  
 .....

Plan de măsuri

.....  
 .....