


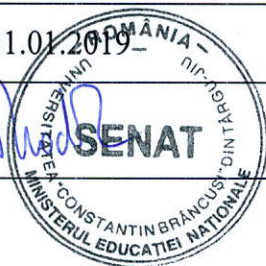

	MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRÂNCUȘI” din TÂRGU-JIU B-dul Republicii Nr.1, Târgu-Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-214307; Fax: +40-253-215794; http://www.utgjiu.ro	PROCEDURĂ DE LUCRU EVALUAREA SATISFAȚIEI STUDENȚILOR PRIVIND SERVICIILE ADMINISTRATIVE CONEXE ACTULUI EDUCAȚIONAL	COD: PL 107
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag. 1 / 7

**EVALUAREA SATISFAȚIEI
STUDENȚILOR PRIVIND SERVICIILE ADMINISTRATIVE
CONEXE ACTULUI EDUCAȚIONAL**

	Elaborat	Verificat	Aprobat
Departament	D.A.C	Prorector	Senatul UCB
Nume	Director, Prof. univ. dr. ing. Liliana LUCA	Prof. univ. dr. ing. Liviu Marius CÎRȚINĂ	Președinte Senat, Prof.univ.dr. Adrian GORUN
Data		16.01.2019	31.01.2019
Semnătura			



	MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRÂNCUȘI” din TÂRGU-JIU B-dul Republicii Nr.1, Târgu-Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-214307; Fax: +40-253-215794; http://www.utgjiu.ro	PROCEDURĂ DE LUCRU EVALUAREA SATISFACȚIEI STUDENȚILOR PRIVIND SERVICIILE ADMINISTRATIVE CONEXE ACTULUI EDUCAȚIONAL	COD: PL 107
	EDIȚIE: 1		
	REVIZIE: 0		
	Pag. 2 / 7		

Capitolul 1. Dispoziții generale

Capitolul 2. Compartimente / departamente / facultăți vizate de procedură.

Capitolul 3. Documente de referință.

Capitolul 4. Descrierea activităților de evaluare.

Capitolul 5. Procesarea chestionarelor.

Capitolul 6. Responsabilități / competențe / autorități.

Capitolul 7. Dispoziții finale.

Capitolul 8. Anexe.

Capitolul 1. Dispoziții generale

Art.1. Prezenta procedură descrie modalitatea de desfășurare a activității de evaluare a satisfacției studenților privind serviciile administrative conexe actului educațional din cadrul Universității „Constantin Brâncuși” din Târgu-Jiu (UCB).

Art.2. Evaluarea serviciilor administrative conexe actului educațional de către studenți reprezintă o metodă obiectivă de evaluare a calității activităților desfășurate în cadrul acestora. Scopul evaluării este acela de:

- a cunoaște opinia studentului privind performanța activităților desfășurate în cadrul serviciilor administrative conexe actului educațional;
- a crește responsabilitatea personală a angajaților din cadrul serviciilor administrative conexe actului educațional;
- a îmbunătăți condițiile generale și serviciile conexe actului didactic oferite de UCB.

Art.3. Prezenta procedură se aplică începând cu anul universitar 2018-2019.

Art.4. Evaluarea satisfacției studenților este obligatorie și se desfășoară anual.


Capitolul 2. Compartimente / departamente / facultăți vizate de procedură

Art.5. Prezenta procedură se aplică pentru evaluarea serviciilor administrative conexe actului educațional, oferite de Universitatea „Constantin Brâncuși” din Târgu-Jiu. Se evaluează:

- *condițiile generale* oferite de: cămin, cantină, bibliotecă, sală de lectură, sala de sport, curățenie în sălile de curs / seminar / laborator etc.;
- *evaluarea atitudinii generale a personalului Universității* din cadrul: Secretariat facultate, Birou ERASMUS, Casierie, Bibliotecă, Administrativ, Centru de consiliere etc.

Capitolul 3. Documente de referință

- Legea nr. 1/2011 – Legea Educației Naționale, cu modificările și completările ulterioare;
- Codul Calității UCB;
- Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației cu modificările și completările ulterioare;
- SR EN ISO 9001:2015 – Sisteme de management al calității. Cerințe;
- MMI-01 – Manualul de Management Integrat, ediția și revizia în vigoare;
- R13 – Regulament privind sistemul de management al calității în Universitatea „Constantin Brâncuși” din Târgu-Jiu;

	MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRÂNCUȘI” din TÂRGU-JIU B-dul Republicii Nr.1, Târgu-Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-214307; Fax: +40-253-215794; http://www.utgjiu.ro	PROCEDURĂ DE LUCRU EVALUAREA SATISFACȚIEI STUDENȚILOR PRIVIND SERVICIILE ADMINISTRATIVE CONEXE ACTULUI EDUCAȚIONAL	COD: PL 107
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag. 3 / 7

- R14 – Regulamentul de organizare și funcționare a Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității din Universitatea „Constantin Brâncuși” din Târgu-Jiu;
- R15 – Regulamentul de organizare și funcționare a Departamentului pentru Asigurarea calității din Universitatea „Constantin Brâncuși” din Târgu-Jiu;
- Ghidul activităților de evaluare a calității programelor de studii universitare elaborat de Agenția Romană de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (ARACIS);
- Metodologia de evaluare externă a ARACIS.

Capitolul 4. Descrierea activităților de evaluare

4.1. Organizarea procesului de evaluare

Art.6. Evaluarea (aplicarea chestionarelor) se va realiza anual în ultimele trei săptămâni de activitate didactică, înainte de începerea sesiunii de examene.

Art.7. Procesul de evaluare este coordonat de Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității (CEAC) prin Departamentul pentru Asigurarea Calității (DAC) și Comisiile Calității la nivel de facultăți.

Art.8. Un grup de lucru desemnat pentru distribuirea și colectarea chestionarelor de evaluare este alcătuit din doi membri, după cum urmează:

- Responsabilul cu asigurarea calității (RAC) de la facultatea în care se desfășoară procesul de evaluare. În cazul în care RAC nu poate participa la activitatea de evaluare, acesta este înlocuit cu un alt cadru didactic care este membru al Comisiei calității la nivel de facultate.
- Reprezentantul studenților în Comisia Calității la nivel de facultate, din cadrul facultății unde se desfășoară evaluarea. În cazul în care, reprezentantul studenților nu poate participa la activitatea de evaluare, acesta este înlocuit cu șeful de an / grupă al studenților / masteranzilor care fac evaluarea.

Art.9. Evaluarea satisfacției studenților privind serviciile administrative conexe actului educațional se realizează pe baza unui chestionar ce se regăsește în *Anexa 1* a prezentei proceduri.

Art.10. Chestionarul se aplică în fiecare facultate, la toate programele de studii de licență și master, unui număr de minim 20 % din studenții fiecărui program de studii.

Art.11. Evaluarea se realizează de către studenți / masteranzi în condiții de anonim.

Art.12. Studenții au libertatea de a participa sau nu la evaluare.


Art.13. Sunt interzise acțiunile de manipulare, condiționare sau influențare directă sau indirectă a studenților în libera exprimare a opiniilor proprii.

4.2. Desfășurarea acțiunilor de evaluare

Art.14. Grupul de lucru înmânează studenților / masteranzilor chestionarul de evaluare (Anexa 1) ce urmează a fi completat, explicându-le, totodată, rolul acestuia și modul de completare.

Art.15. Completarea chestionarelor se face individual. Este obligatorie completarea răspunsului la toate întrebările din chestionar pentru serviciile de care a beneficiat în timpul facultății.

Art.16. Chestionarele colectate de la studenți / masteranzi și semnate de membrii grupului de lucru se introduc într-un plic care se sigilează. Plicul este ulterior transmis la Departamentul pentru

	MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRĂNCUȘI” din TÂRGU-JIU B-dul Republicii Nr.1, Târgu-Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-214307; Fax: +40-253-215794; http://www.utgjiu.ro	PROCEDURĂ DE LUCRU EVALUAREA SATISFACȚIEI STUDENȚILOR PRIVIND SERVICIILE ADMINISTRATIVE CONEXE ACTULUI EDUCAȚIONAL	COD: PL 107
	EDIȚIE: 1		
	REVIZIE: 0		
	Pag. 4 / 7		

Asigurarea Calității, până la data de 30 iunie a anului universitar respectiv. Se păstrează confidențialitatea datelor.

Art.17. Procesarea chestionarelor este realizată în cadrul Departamentului pentru Asigurarea Calității, în conformitate cu prevederile din Capitolul 5 al prezentei Proceduri.

Art.18. Departamentul pentru Asigurarea Calității întocmește un Raport de evaluare a satisfacției studenților privind serviciile administrative conexe actului educațional. Raportul de evaluare se transmite la facultăți, CEAC și Direcția Generală Administrativă (DGA).

Art.19. Rezultatele evaluării satisfacției studenților se analizează în Consiliile facultăților și în cadrul Direcției Generale Administrative. În urma analizelor efectuate se transmit către CEAC propuneri de măsuri pentru corectarea neconformităților constatate.

Art.20. CEAC analizează propunerile de corectare a neconformităților transmise de facultăți și de Direcția Generală Administrativă și propune un Plan de măsuri la nivel de Universitate pentru corectarea neconformităților, pe care îl transmite la DAC.

Art.21. DAC întocmește Raportul de evaluare a satisfacției studenților privind serviciile administrative conexe actului educațional în care include Planul de măsuri la nivel de Universitate propus de CEAC. Raportul se avizează în CEAC și Consiliu de Administrație (CA) și se înaintează Senatului universitar pentru a fi aprobat.

Art.22. Directorul general administrativ și decanii facultăților monitorizează îndeplinirea Planului de măsuri pentru corectarea neconformităților.

Art.23. Pentru fiecare an universitar DAC creează o bază de date ce conține rezultatele evaluării satisfacției studenților cu privire la serviciile administrative conexe actului educațional.

Capitolul 5. Procesarea chestionarelor

Art.24. Chestionarele din plicurile sigilate, corespunzătoare studenților de la fiecare facultate, se numerotează începând cu cifra 1 pentru a permite o eventuală verificare și pentru a facilita identificarea rezultatelor în baza de date. Înregistrarea chestionarelor se face într-un registru gestionat de DAC.


Art.25. Prelucrarea datelor obținute în urma evaluării se face prin evidențierea numărului de evaluări pentru fiecare punctaj posibil (1, 2, 3, 4, 5) și prin calculul mediilor corespunzătoare fiecărui criteriu de apreciere.

Art.26. Se va calcula și exprima în procente numărul de evaluări pentru fiecare punctaj posibil raportat la numărul total de evaluări, la fiecare criteriu de apreciere.

Art.27. Se vor întocmi grafice comparative pentru fiecare grupă de criterii de apreciere.

Capitolul 6. Responsabilități / competențe / autorități

- CEAC de la nivelul Universității coordonează procesul de evaluare, analizează rezultatele evaluării satisfacției studenților și elaborează Planul de măsuri la nivel de Universitate pentru corectarea neconformităților.
- Conducerea facultății este responsabilă pentru planificarea și realizarea acțiunilor de evaluare a satisfacției studenților la nivelul facultății.
- Departamentul pentru Asigurarea Calității gestionează și procesează chestionarele, realizează baza de date cu rezultatele evaluărilor, întocmește rapoarte anuale de evaluare.

	MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRĂNCUȘI” din TÂRGU-JIU B-dul Republicii Nr.1, Târgu-Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-214307; Fax: +40-253-215794; http://www.utgjiu.ro	PROCEDURĂ DE LUCRU EVALUAREA SATISFACȚIEI STUDENȚILOR PRIVIND SERVICIILE ADMINISTRATIVE CONEXE ACTULUI EDUCAȚIONAL	COD: PL 107
	EDIȚIE: 1		
	REVIZIE: 0		
	Pag. 5 / 7		

- Consiliile facultăților și DGA analizează rezultatele evaluării satisfacției studenților și propun măsuri corective.
- Directorul General Administrativ și decanii facultăților sunt responsabili de îndeplinirea Planului de măsuri pentru corectarea neconformităților.

Capitolul 7. Dispoziții finale.

Art.28. Aprobarea *Procedurii de lucru Evaluarea satisfacției studenților privind serviciile administrative conexe actului educațional* se face de către Senatul UCB.

Art.29. Prezenta Procedură poate fi modificată și completată. Orice modificare / completare adusă prezentei proceduri va avea în vedere legislația specifică în materie și necesitățile interne ale UCB.

Art.30. Prezenta Procedură a fost avizată în ședința Consiliului de Administrație din data de 16.01.2019 și aprobată în ședința Senatului Universității „Constantin Brâncuși” din Târgu-Jiu din data de 31.01.2019.

Responsabil pentru corectitudinea datelor înscrise în cuprinsul *Procedurii de lucru Evaluarea satisfacției studenților privind serviciile administrative conexe actului educațional* este domnul prof. univ. dr. ing. Liviu Marius Cîrțînă – Prorector responsabil cu asigurarea calității.

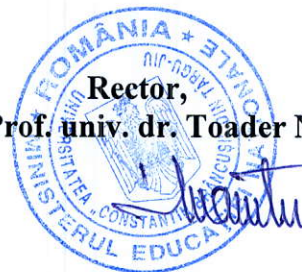
Capitolul 8. Anexe.

Anexa 1: *Chestionar de evaluare a satisfacției studenților privind serviciile administrative conexe actului educațional.*

Președinte Senat,
Prof. univ. dr. Adrian GORUN



Rector,
Prof. univ. dr. Toader Nicoară




Cancelar General Senat,
Lect. univ. dr. Roxana Dobrițoiu



Compartiment juridic,



	MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRĂNCUȘI” din TÂRGU-JIU B-dul Republicii Nr.1, Târgu-Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-214307; Fax: +40-253-215794; http://www.utgjiu.ro	PROCEDURĂ DE LUCRU EVALUAREA SATISFAȚIEI STUDENȚILOR PRIVIND SERVICIILE ADMINISTRATIVE CONEXE ACTULUI EDUCAȚIONAL	COD: PL 107
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag. 6 / 7

Anexa nr. 1

CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFAȚIEI STUDENȚILOR PRIVIND SERVICIILE ADMINISTRATIVE CONEXE ACTULUI EDUCAȚIONAL

Facultatea.....Programul de studii.....
 Anul universitar.....Anul de studii.....Data.....


Prin acest chestionar de evaluare aveți ocazia să vă exprimați opinia privind calitatea serviciilor administrative conexe actului educațional. Părerile Dvs. ne ajută să luăm cele mai bune măsuri pentru creșterea calității serviciilor oferite de Universitatea „Constantin Brâncuși” din Târgu-Jiu.

Toate răspunsurile sunt confidențiale.

Vă rugăm ca la fiecare serviciu oferit de Universitate și de care ați beneficiat în timpul facultății, să bifați cu “X” spațiul alocat punctajului pe care dumneavoastră îl acordați.

1. Evaluarea condițiilor generale

Nr. crt.	Servicii studențești/ administrative	Neadecvate				Foarte bune
		1 punct	2 puncte	3 puncte	4 puncte	5 puncte
1	Cămin (confort, dotări, acces, tarife de cazare, regulament de cazare etc.)					
2	Cantină (confort, dotări, acces, calitatea meniului oferit etc.)					
3	Biblioteca (cărți, resurse informatice, orar etc.)					
4	Sală de lectură (confort, locuri suficiente, orar)					
5	Curățenie în sălile de curs / seminar/ laborator					
6	Sală de sport (confort, dotări, acces etc.)					
7	Calitatea site-ului web al instituției (accesibilitate, disponibilitatea informațiilor, design, acuratețe, grad de nouitate)					
8	Calitatea și acuratețea informațiilor disponibile (pe web, broșuri, pliante, afișe, ghidul studentului etc.)					

	MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRĂNCUȘI” din TÂRGU-JIU B-dul Republicii Nr.1, Târgu-Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-214307; Fax: +40-253-215794; http://www.utgjiu.ro	PROCEDURĂ DE LUCRU EVALUAREA SATISFAȚIEI STUDENȚILOR PRIVIND SERVICIILE ADMINISTRATIVE CONEXE ACTULUI EDUCAȚIONAL	COD: PL 107
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag. 7 / 7

2. Evaluarea atitudinii generale a personalului Universității, față de solicitările dvs. (disponibilitate, abordabilitate, entuziasm etc.)

3.

Nr. crt.	Servicii studențești/ administrative	Neadekvată				Foarte bună
		1 punct	2 puncte	3 puncte	4 puncte	5 puncte
1	Secretare de facultate					
2	Personal al Biroului ERASMUS					
3	Casier/ Contabil					
4	Bibliotecar					
5	Personal Administrativ					
6	Personal al Centrului de consiliere și orientare în carieră					

Alte puncte de vedere, comentarii pozitive/ negative, sugestii:

.....

.....

.....