



COLEGIUL TEHNIC  
"ION HOLBAN"

Exemplar nr.1

PO-35

Pagina 1

Data: 08.12.2018 Ediția a II-a

Pagina 1 din 10

Titlul procedurii: **PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND COLECTAREA REGULATĂ A FEED-BACK-ULUI DIN PARTEA ELEVILOR ȘI A ALTOR FACTORI INTERESAȚI INTERNI ȘI EXTERNI**

Aprobat Director,  
Prof. Ioana Constantinescu



# PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND COLECTAREA REGULATĂ A FEED-BACK-ULUI DIN PARTEA ELEVILOR ȘI A ALTOR FACTORI INTERESAȚI INTERNI ȘI EXTERNI

Ediția: a II-a, Revizia:0, Data: 08.12.2018

## 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	Cristian Chelaru	Membru CEAC	08.12.2018	
1.2	Verificat	Adelina Ștefan	Coordonator CEAC	08.12.2018	
1.3	Avizat	Viorica Manolache	Coordonator Comisie Monitorizare	08.12.2018	
1.4	Aprobat	Ioana Constantinescu	Director	08.12.2018	



Titlul procedurii: **PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND COLECTAREA REGULATĂ A FEED-BACK-ULUI DIN PARTEA ELEVILOR ȘI A ALTOR FACTORI INTERESAȚI INTERNI ȘI EXTERNI**

## 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	28.02.2018
2.2	Ediția a II-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.	08.12.2018

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

Nr. Crt	Scopul difuzării	Ex. nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	Aplicare, informare	1	Management	Director	Ioana Constantinescu	08.12.2018	
2.	Aplicare, informare	2	Comisie Monitorizare	Președinte	Viorica Manolache	08.12.2018	
3.	Aplicare Evidență Arhivare	3	C.E.A.C.	Coordonator	Adelina Ștefan	08.12.2018	



Titlul procedurii: **PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND COLECTAREA REGULATĂ A FEED-BACK-ULUI DIN PARTEA ELEVILOR ȘI A ALTOR FACTORI INTERESAȚI INTERNI ȘI EXTERNI**

## CUPRINS

<b>Cap.1. Scopul procedurii</b>	<b>Pag.4</b>
<b>Cap.2. Domeniul de aplicare</b>	<b>Pag.4</b>
<b>Cap.3. Documente de referință</b>	<b>Pag.4</b>
<b>Cap.4. Responsabilități</b>	<b>Pag.7</b>
<b>Cap.5. Descrierea procedurii</b>	<b>Pag.8</b>
<b>Cap.6. Monitorizarea si analiza procedurii</b>	<b>Pag.9</b>
<b>Cap. 7. Anexe</b>	



Titlul procedurii: **PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND COLECTAREA REGULATĂ A FEED-BACK-ULUI DIN PARTEA ELEVILOR ȘI A ALTOR FACTORI INTERESAȚI INTERNI ȘI EXTERNI**

## 1. SCOPUL PROCEDURII

1.1 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

1.2 Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității:

1.3 Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului:

1.4 Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe manager, în luarea deciziei:

1.5 Alte scopuri specifice procedurii operaționale:

## 2. DOMENIUL DE APLICARE

2.1 Precizarea (definirea) activității la care se referă procedura operațională: Procedura se refera la Monitorizarea, evaluarea, revizuirea și îmbunătățirea calității

2.2 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.

2.3 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.

2.4 Listarea compartimentelor furnizoare de date și/sau beneficiare de rezultate ale activității procedurate:

2.4.1 Compartimente furnizare de date: Toate structurile

2.4.2 Compartimente furnizoare de rezultate: Toate structurile

2.4.3 Compartimente implicate în procesul activității: CEAC

## 3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

3.1. Reglementări internaționale:

- Nu este cazul

3.2. Legislație primară:

- Ordinul nr. 200/2016 - modificarea și completarea Ordinului secretarului general al Guvernului nr. 400/2015 pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial al entităților publice a apărut în Monitorul Oficial, Partea I nr. 275 din 12.04.2016

- Ordinul nr. 201/2016 pentru aprobarea Normelor metodologice privind coordonarea, îndrumarea metodologică și supravegherea stadiului implementării și dezvoltării sistemului de control intern managerial la entitățile publice a apărut în Monitorul Oficial, Partea I nr. 276 din 12.04.2016

- OSGG nr.400/2015 – pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial al entităților publice


**Titlul procedurii: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND COLECTAREA REGULATĂ A  
FEED-BACK-ULUI DIN PARTEA ELEVILOR ȘI A ALTOR FACTORI INTERESAȚI INTERNI ȘI  
EXTERNI**

- 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

**3.3. Legislație secundară:**

- Nu este cazul

**3.4. 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

**Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională**

Termenul Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul:

**1. Procedura**

Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor aplicat în vederea realizării activității, cu privire la aspectul procesual. Procedura trebuie înțeleasă ca un set de instrucțiuni scrise care fundamentează o acțiune sau activitate repetitivă din instituția publică. Elaborarea și implementarea procedurilor reprezintă o parte integrată a unui sistem al calității de succes, deoarece conferă angajaților informații utile pentru activitatea zilnică și facilitează realizarea obiectivelor. Foarte important este faptul că, deși managerul instituției este cel care inițiază elaborarea unei proceduri, scopul acesteia trebuie să fie crearea unui document care să fie ușor de citit (să nu conțină elemente din limbajul de lemn), inteligibil și util tuturor celor care îl aplică. De asemenea, o procedură foarte bine formulată va fi un eșec, dacă aceasta nu este și aplicată în practică. O procedură nu este un alt element de birocratizare excesivă, ci, contrar acestei afirmații, este un instrument care facilitează realizarea activităților uzuale cât mai rapid, corect și eficient posibil.

**2. Procedura de sistem**

Procedura care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul tuturor direcțiilor/servicilor/compartimentelor din cadrul instituției, numite și "proceduri generale". Nu se consideră de sistem acele proceduri care presupun doar o implicare limitată a direcțiilor de specialitate.

**3. Procedura operațională**



**Titlul procedurii: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND COLECTAREA REGULATĂ A FEED-BACK-ULUI DIN PARTEA ELEVILOR ȘI A ALTOR FACTORI INTERESAȚI INTERNI ȘI EXTERNI**

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. Mai sunt cunoscute și sub denumirile de „proceduri specifice”, „proceduri de proces”, „proceduri formalizate” etc.

Metodele de lucru și procedurile formalizate sunt specifice fiecărei instituții și constituie obiectul sistemului de control managerial intern, respectiv al standardului intitulat „Proceduri”.

Pentru ca procedurile să reprezinte instrumente eficiente, trebuie să îndeplinească un număr de condiții esențiale:

Să fie:

- scrise și formalizate pentru fiecare activitate principală în parte,
- simple și specifice,
- actualizate în mod permanent,
- aduse la cunoștința salariaților, precum și terților dacă este cazul ,
- bine înțelese și bine aplicate,
- să nu fie redundante.

#### 4. Document

Dispoziții, prevederi etc. scrise pe suport de hârtie sau magnetic (diskete, CD-uri etc.), care reglementează modul de efectuare a unor activități și/ sau precizează cerințe pentru acestea. Documentele pot fi de proveniență internă: ROF, fișele posturilor, Regulamente interne privind desfășurarea activității dar și externă: standarde, legi, prescripții, instrucțiuni și orice alte documente cu caracter normativ, tehnice sau legislație.

#### 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. Gestionarea/ controlul documentelor

Multiplicarea, difuzarea, păstrarea, retragerea din uz și arhivarea documentelor.

#### 8. Ediție a unei proceduri

Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri, aprobată și difuzată.

#### 9. 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

#### 10. Sistem

Ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune.

#### 11. 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.

#### 12. 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)

#### 13. Comisie de lucru cu caracter permanent sau temporar


**Titlul procedurii: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND COLECTAREA REGULATĂ A FEED-BACK-ULUI DIN PARTEA ELEVILOR ȘI A ALTOR FACTORI INTERESAȚI INTERNI ȘI EXTERNI**

Formă de organizare a activității într-o unitate școlară, se numesc, funcționează și au atribuții fixate prin R.O.F.U.I.P, legi, ordonanțe de urgență, hotărâri de guvern, ordine emise de miniștri sau decizii ale inspectoratului școlar.

**14. Funcție didactică de predare**

Acea funcție didactică pentru care se constituie normă didactică de predare - învățare, de instruire practică și de evaluare potrivit Legii nr. 1 din 05/01/2011 Publicat in Monitorul Oficial, Partea I nr. 18 din 10/01/2011 a educației naționale.

**Abrevieri:**

1. P.S. - Procedura de sistem
2. P.O. - Procedura operationala
3. E - Elaborare
4. V - Verificare
5. A - Aprobare
6. Ap. - Aprobare
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. ROFUIP - Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar.

**4. RESPONSABILITĂȚI**
**4.1. Conducătorul instituției**

- Aprobă procedura
- Asigură implementarea și menținerea procedurii

**4.2. Cordonatorul (responsabilul/președintele) CEAC**

- Asigură implementarea și menținerea prezentei procedurii;
- 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

**4.3. Subcomisia pentru colectare Feed-back**

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

**4.4. Personalul instituției, elevii și alți factori interesați**

- Completează chestionarele în funcție de solicitare

**5. DESCRIEREA PROCEDURII**

**Titlul procedurii: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND COLECTAREA REGULATĂ A FEED-BACK-ULUI DIN PARTEA ELEVILOR ȘI A ALTOR FACTORI INTERESAȚI INTERNI ȘI EXTERNI****5.1. 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.

**5.2. Documente utilizate:****5.2.1. Lista și proveniența documentelor:**

Documentele utilizate în elaborarea prezentei proceduri sunt cele enumerate la pct.3.

**5.2.2. 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.

**5.2.3. 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 listei cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale.

**5.3. Resurse necesare:****5.3.1. Resurse materiale:**

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

**5.3.2. 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

**5.3.3. Resurse financiare:**

- Conform Bugetului aprobat al Instituției

**5.4. Modul de lucru:****5.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității:**

Operațiunile și acțiunile privind activitatea procedurată se vor derula de către toate compartimentele implicate, conform instrucțiunilor din prezenta procedură.

**5.4.2. 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




**Titlul procedurii: PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND COLECTAREA REGULATĂ A  
FEED-BACK-ULUI DIN PARTEA ELEVILOR ȘI A ALTOR FACTORI INTERESAȚI INTERNI ȘI  
EXTERNI**

- 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 multiplicare 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, criteriile 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.

#### 5.4.3. 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.

## 6. MONITORIZAREA ȘI ANALIZA PROCEDURII

Se face de către membri Comisiei de evaluare și asigurarea a calității și managerii unității de învățământ. Ritmicitatea analizei procedurii este de un an școlar.

## 7. ANEXE



Titlul procedurii: **PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND COLECTAREA REGULATĂ A FEED-BACK-ULUI DIN PARTEA ELEVILOR ȘI A ALTOR FACTORI INTERESAȚI INTERNI ȘI EXTERNI**

Toate documentele și dovezile pe baza cărora se realizează activitatea procedurată se află în dosarele comisiilor și în dosarul CEAC.

Analiza și revizuirea procedurii se face anual, sau ori de câte ori apar modificări ale reglementărilor legale cu caracter general și intern pe baza cărora se desfășoară activitatea/activitățile care face/fac obiectul acestei proceduri.