

MINISTERUL EDUCAȚIEI
LICEUL TEHNOLOGIC „FLORIAN PORCIUS” RODNA
JUDEȚUL BISTRIȚA-NĂSĂUD

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ
Colectarea feedback-ului de la beneficiarii și partenerii educaționali

Cod PO-10

Ediția I, Revizia III

Data intrării în vigoare: 02.09.2024

Exemplar nr. 1

LICEUL TEHNOLOGIC „FLORIAN PORCIUS” RODNA, JUDEȚUL BISTRIȚA-NĂSĂUD	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I	Revizia: I
	Colectarea feedback-ului de la beneficiarii și partenerii educaționali	Page 2 of 11	
	Cod: PO-10		

1. Cuprins

Numărul componentei în cadrul procedurii	Denumirea componentei din cadrul procedurii	Pagina
	Coperta	
1.	Cuprins	2
2.	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii	3
3.	Situația modificărilor procedurii – ediții, revizii	3
4.	Lista cu persoanele la care se difuzează ediția sau după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii	3
5.	Scopul procedurii	4
6.	Domeniul de aplicare a procedurii	4
7.	Documente de referință (reglementării) aplicabile activității procedurate	4
8.	Definiții și abrevieri ale termenilor folosiți în procedură	5
9.	Descrierea procedurii	7
10.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității procedurale	9
11.	Formulare	10

LICEUL TEHNOLOGIC „FLORIAN PORCIUS” RODNA, JUDEȚUL BISTRIȚA-NĂSĂUD	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I	Revizia: I
	Colectarea feedback-ului de la beneficiarii și partenerii educaționali	Page 3 of 11	
	Cod: PO-10		

2. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii:

Nr. crt.	Operațiunea	Numele și prenumele responsabilului	Funcția	Data	Semnătura
1.	Elaborare	Dănilă Ioan Eugen	Responsabil CEAC	02.09.2024	
2.	Verificare	Leonte Victoria Angelica	Director adjunct	02.09.2024	
3.	Avizare	Ganea Nastasia-Vali	Director	02.09.2024	
4.	Aprobare	Ganea Nastasia-Vali	Director	02.09.2024	

3. Situația modificărilor procedurii – ediții, revizii

Situația modificărilor este consemnată în formularul „Evidența modificări – Analiză - Difuzare” întocmit conform procedurii „Elaborarea și codificarea procedurilor” având următorul format:

Nr. crt	Ediția	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. paginii unde s-a făcut modificarea	Descrierea modificării	Semnătura conducător/ coord. comp.
1.	I	02.09.2024	III	02.09.2024	3-4	Legislația secundară	

4. Lista cu persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii

Evidența și gestionarea numărului de exemplare și a persoanelor care primesc procedura sunt realizate prin formularul „Evidența modificări – Analiză - Difuzare” întocmit conform procedurii „Elaborarea și codificarea procedurilor”.

Numărul minimal de persoane la care se difuzează ediția sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii se găsește în tabelul de mai jos.

Nr. crt.	Scopul difuzării	Expl. nr.	Compartiment/ serviciu	Nume și prenume	Funcția
1.	Evidență Documentare Personal	1	CEAC	DĂNILĂ IOAN EUGEN	Coordonator CEAC

LICEUL TEHNOLOGIC „FLORIAN PORCIUS” RODNA, JUDEȚUL BISTRIȚA-NĂSĂUD	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I	Revizia: I
	Colectarea feedback-ului de la beneficiarii și partenerii educaționali	Page 4 of 11	
	Cod: PO-10		

5. Scopul procedurii

Scopul procedurii este de a stabili metodologia de colectare a feedback-ului de la elevi și părinți în vederea îmbunătățirii calității procesului de predare-învățare-evaluare.

Procedura stabilește compartimentele/serviciile și persoanele implicate, precum și etapele care trebuie parcurse în procesul de evidență a activităților extracurriculare.

6. Domeniul de aplicare a procedurii

Procedura se aplică procesului de colectare a feedback-ului de la elevii și părinții din cadrul Liceului Tehnologic „Florian Porcius” Rodna.

Procedura de colectare a feedback-ului de la elevi și părinți este o procedură distinctă și nu trebuie asemuită sau confundată cu alte proceduri operaționale.

Principalele activități de care depinde activitatea procedurată:

- procesul predare-învățare-evaluare.

Principalele activități care depind de activitatea procedurată:

- evaluare internă.

Compartimente furnizoare de date

- compartiment instrucție-educație;
- elevi-părinți.

Compartimentele beneficiare de rezultatele activității procedurate

- management;
- compartiment instrucție-educație;
- CEAC.

7. Documente de referință

7.1. Legislație primară

- Legea nr. 1/2011 Legea educației naționale, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației aprobată cu completări și modificări prin Legea nr. 87/2006, cu modificările și completările ulterioare.

LICEUL TEHNOLOGIC „FLORIAN PORCIUS” RODNA, JUDEȚUL BISTRIȚA-NĂSĂUD	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I	Revizia: I
	Colectarea feedback-ului de la beneficiarii și partenerii educaționali	Page 5 of 11	
	Cod: PO-10		

7.2. Legislația secundară

- HOTĂRÂRE nr. 994 din 18 noiembrie 2020 privind aprobarea standardelor de autorizare de funcționare provizorie și a standardelor de acreditare și de evaluare externă periodică în învățământul preuniversitar, precum și de acreditare și de evaluare periodică a unităților de învățământ preuniversitar;
- Hotărârea Guvernului nr. 1.534/2008 privind aprobarea Standardelor de referință și a indicatorilor de performanță pentru evaluarea și asigurarea calității în învățământul preuniversitar;
- Instrucțiunea nr. 1/2018 privind aplicarea unitară la nivelul unităților de învățământ preuniversitar a Standardului 9 – Proceduri prevăzut în Codul controlului intern managerial al entităților publice, aprobat prin Ordinul secretarului general al Guvernului nr. 600/2018;
- Ordinul ministrului educației și cercetării nr. 4183/2022 pentru aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar.

7.3. Alte documente

- Regulamentul de organizare și funcționare al Liceului Tehnologic „Florian Porcius” Rodna.

LICEUL TEHNOLOGIC „FLORIAN PORCIUS” RODNA, JUDEȚUL BISTRIȚA-NĂSĂUD	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I	Revizia: I
	Colectarea feedback-ului de la beneficiarii și partenerii educaționali	Page 6 of 11	
	Cod: PO-10		

8. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedură

8.1 Definiții ale termenilor

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Procedură	Prezentarea formalizată, în scris, a pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicare în vederea realizării activității, cu privire la aspectul procesual.
2.	Procedură operațională	Procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente.
3.	Ediție a unei proceduri	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri, aprobată și difuzată.
4.	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.
5.	Personal didactic	Persoanele din sistemul de învățământ responsabile cu instrucția și educația (art. 233, alin. 1 din Legea nr. 1/2011).
6.	Personal didactic auxiliar	Personalul didactic auxiliar este format din: bibliotecar, documentarist, redactor, informatician, laborant, tehnician, pedagog școlar, instructor de educație extrașcolară, asistent social, corepetitor, mediator școlar, secretar, administrator financiar (contabil), instructor-animador, administrator de patrimoniu (art. 249 din Legea nr. 1/2011).
7.	Feedback	Modalitate de reglare a propriilor acțiuni în funcție de necesitățile beneficiarilor/ clienților prin colectarea opiniilor/ comentariilor exprimate de către aceștia din urmă.

8.2. Abrevieri ale termenilor

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	PS	Procedura de sistem
2.	PO	Procedură operațională
3.	Coord. comp.	Coordonator compartiment
4.	ROI	Regulament de ordine interioară
5.	ROF	Regulament de organizare și funcționare
6.	CA	Consiliul de administrație
7.	CEAC	Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității
8.	CP	Consiliul profesoral
9.	ARACIP	Agenția română de asigurare a calității în învățământul preuniversitar
10.	RAEI	Raport anual de evaluare internă

LICEUL TEHNOLOGIC „FLORIAN PORCIUS” RODNA, JUDEȚUL BISTRIȚA-NĂȘĂUD	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I	Revizia: I
	Colectarea feedback-ului de la beneficiarii și partenerii educaționali	Page 7 of 11	
	Cod: PO-10		

9. Descrierea procedurii

9.1. Generalități

Colectarea feedback-ului se poate face prin mai multe metode:

- prin comunicare directă în cadrul ședințelor cu părinții;
- prin aplicarea de chestionare elevilor și părinților;
- prin înființarea unor puncte de colectare a sugestiilor, comentariilor, propunerilor elevilor, părinților și a tuturor celor interesați.

Chestionarele trebuie să fie alcătuite cu profesionalism astfel încât întrebările să nu fie ambigue, să nu fie concepute la nivelul aplicanților, iar interpretarea chestionarului să permită formularea unor concluzii valide.

În general, orice unitate de învățământ este interesată de aflarea opiniei beneficiarilor și partenerilor educaționali referitoare la câteva aspecte esențiale:

- nivelul de satisfacție al beneficiarilor;
- competența cadrelor didactice;
- calitatea procesului educațional;
- gradul de transparență/ comunicare.

9.2. Documente utilizate

În cadrul procedurii sunt folosite chestionare al căror format nu este prestabilit.

9.3. Resurse necesare

9.3.1 Resurse materiale

- sală de lucru cu birou, scaune, calculator, imprimantă, fișet;
- hârtie copiator, caiete, dosare, pixuri, agrafe, perforator, capsator.

9.3.2. Resurse umane

- director;
- membri CEAC;
- cadre didactice.

9.3.3. Resurse financiare

Va fi prevăzută în bugetul anual suma corespunzătoare pentru birotică. Celelalte resurse materiale necesare sunt asigurate din dotarea unității.

LICEUL TEHNOLOGIC „FLORIAN PORCIUS” RODNA, JUDEȚUL BISTRIȚA-NĂSĂUD	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I	Revizia: I
	Colectarea feedback-ului de la beneficiarii și partenerii educaționali	Page 8 of 11	
	Cod: PO-10		

9.4 Modul de lucru

9.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității

Activitatea se desfășoară pe tot parcursul anului școlar.

9.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității

Comunicarea directă cu elevii și părinții:

În cadrul ședințelor cu părinții pe ordinea de zi se include un punct de discuții libere care să permită exprimarea opiniilor, comentariilor și propunerilor părinților.

Opiniile, comentariile și propunerile părinților sunt consemnate în procesul verbal al ședinței, iar ulterior dirigintele/ învățătorul le va comunica coordonatorului CEAC printr-o notă informativă.

Chestionarul pentru elevi/ Chestionarul pentru părinți

Prin aplicarea chestionarelor elevilor și părinților se evaluează satisfacția acestora referitor la procesul educațional.

Chestionarele sunt elaborate/ achiziționate de către CEAC. Ele pot avea un caracter general sau unul tematic, solicitându-se o opinie despre o activitate specifică. Chestionarele nu vor conține elemente care să permită identificarea applicantului.

Semestrial, CEAC distribuie învățătorilor și dirigintilor chestionarele ce trebuie aplicate elevilor și părinților.

Învățătorii și diriginții distribuie fiecărui elev un chestionar și explică rolul acestuia și modul de completare.

Chestionarele, de regulă, sunt scurte, 10-15 întrebări în așa fel încât finalizarea lui să nu dureze mai mult de 10-15 minute. Completarea chestionarului se va face după efectuarea activității didactice.

Chestionarele pentru părinți sunt transmise fie în cadrul ședințelor cu părinții, fie prin intermediul elevilor.

După completare, chestionarele sunt colectate de reprezentantul CEAC.

CEAC centralizează datele din chestionare și face interpretarea lor pe ani de studiu și în mod general, după caz.

Semestrial, coordonatorul CEAC face o informare în cadrul CA care conține date referitoare la nivelul satisfacției beneficiarilor și o sinteză a opiniilor/ comentariilor/ propunerilor importante făcute de către aceștia. Raportul anual CEAC va conține și date din aceste informări.

Dacă sunt constatate evenimente care constituie un risc important pentru imaginea școlii sau pentru procesul de predare-învățare-evaluare sau lucruri neconforme cu politica unității, conducerea trebuie să inițieze de urgență acțiuni de remediere sau îmbunătățire a situației de fapt.

LICEUL TEHNOLOGIC „FLORIAN PORCIUS” RODNA, JUDEȚUL BISTRIȚA-NĂȘĂUD	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I	Revizia: I
	Colectarea feedback-ului de la beneficiarii și partenerii educaționali	Page 9 of 11	
	Cod: PO-10		

Puncte de colectare

Se înființează puncte (cutii) de colectare a opiniilor/ comentariilor/ propunerilor beneficiarilor și partenerilor educaționali care se poziționează în locuri vizibile și ușor accesibile. Pentru un impact mai mare se pot face afișe de promovare care să încurajeze transmiterea opiniilor/părerilor.

Secretariatul se va ocupa de ridicarea mesajelor primite pe care le va transmite către CEAC.

Documentele întocmite se arhivează conform nomenclatorului arhivistic.

9.4.3. Valorificarea rezultatelor activității

Raportul anual va conține și exemple de bună practică.

10 Responsabilități și răspunderi în derularea activității

Nr.crt.	Compartimentul(postul) / Acțiunea (operațiunea)	I	II	III	IV	V	VI
1.	Elaborarea/ achiziționarea chestionarelor și distribuirea lor diriginților/ învățătorilor	X					
2.	Distribuirea chestionarelor elevilor și părinților/ colectarea chestionarelor de la elevi și părinți		X				
3.	Colectarea opiniilor/ propunerilor/ comentariilor		X	X			
4.	Centralizarea și interpretarea chestionarelor	X					
5.	Centralizarea și sintetizarea opiniilor/ propunerilor/ comentariilor	X					
6.	Elaborarea/ prezentarea în CA a Informării semestriale				X		
7.	Inițierea de acțiuni de remediere sau îmbunătățire					X	

I CEAC

II Diriginți/ Învățători

III Secretariat

IV Coordonator CEAC

V CA

LICEUL TEHNOLOGIC „FLORIAN PORCIUS” RODNA, JUDEȚUL BISTRIȚA-NĂSĂUD	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Ediția: I	Revizia: I
	Colectarea feedback-ului de la beneficiarii și partenerii educaționali	Page 10 of 11	
	Cod: PO-10		

11. Formulare, anexe

Nr. anexă	Denumirea formularului	Cod
1.		
2.		

