


<p style="text-align: center;">UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI</p>  <p style="text-align: center;">DEPARTAMENTUL(DIRECȚIA) CMCPU</p>	Procedur de sistem	Ediția 2
	Evaluarea satisfacției clienților	Revizia 1
	COD: PS – 82 – 02	Nr. de ex. 33
		Nr. Pagini 6
		Exemplar nr.

PROCEDURA PRIVIND EVALUAREA SATISFACȚIEI CLIENȚILOR

**RECTOR,
Prof. univ.dr. Ionel DIDEA**

Elemente privind responsabilii/operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
1	2	3	4	5
Elaborat	Alin DUMITRACHE	Referent Calitate	10.07.2013	
Verificat	Prof.univ.dr. Ion IORGA SIMAN	Director CMCPU		
	Prof.dr.ing. Sebastian PÂRLAC	Prorector pentru CALITATEA ÎNVĂȚĂMÂNTULUI		

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	PROCEDURA PRIVIND EVALUAREA SATISFACȚIEI CLIENȚILOR
CENTRUL PENTRU MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN PROGRAME UNIVERSITARE	COD: PS – 82 – 02

INDICATORUL APROBARILOR ȘI AL REVIZIILOR

Nr. crt.	Revizia / Data aplicării	Numărul capitolului și paginilor revizuite	Conținutul modificării	Nume și prenume			
				Elaborat	Verificat	Avizat	Aprobat

UNIVERSITATEA DIN PITESTI	PROCEDURA PRIVIND EVALUAREA SATISFACTIEI CLIENILOR
CENTRUL PENTRU MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN PROGRAME UNIVERSITARE	COD: PS – 82 – 02

1. SCOP

Prevederile procedurii au drept scop să asigure:

- evaluarea gradului de satisfacție al clienților;
- analiza informațiilor referitoare la satisfacerea cerințelor clienților, pentru a determina cauzele neconformităților în raport cu aceste cerințe și pentru a îmbunătăți calitatea procesului de instruire și a altor servicii prestate;
- stabilirea acțiunilor corective și preventive necesare și verificarea eficacității acestora;
- analiza informațiilor relevante referitoare la satisfacția clienților cu prilejul analizei SMC efectuată de conducerea UP;
- stabilirea responsabilităților și a competențelor decizionale privind colectarea informațiilor și evaluarea satisfacției clienților.

2. DOMENIUL DE APLICARE

Procedura se aplică de către CEAC-U, CEAC-F, CMCPU, facultăți/departamente și de cadrele didactice care evaluează gradul de satisfacție al clienților interni (studenții).

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

3.1. *Manualul calității al UP*

3.2. ISO 9001:2000 – *Quality Management Systems – Requirements*

3.3. Procedura de lucru *PL – 42 – 01 Documentația SMC*

3.4. Procedura de sistem *PSMC – 56 – 01 Analiza efectuată de management*

3.5. Procedura de sistem *PSMC – 85 – 01 Acțiuni corective*

3.6. Procedura de sistem *PSMC – 85 - 02 Acțiuni preventive*

4. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

4.1. Definiții

4.1.1 Client extern (al universității): organizațiile care angajează absolvenții universității și cele care finanțază programe de instruire desfășurate de universitate pentru personalul acestora, instituții ale administrației publice centrale și locale finanțatoare.

4.1.2 Client intern (al universității): studenții și cursanții (în cazul programelor de instruire postuniversitar).

4.1.3 Produs (al universității): competența culturală, ca rezultat al competențelor profesionale și sociale dobândite de absolvenții universității sau a programelor de instruire postuniversitar.

4.1.4 Cerințe referitoare la calitate: cerințe privind caracteristicile proceselor universității și a rezultatelor acestora.

4.2. Prescurtări

Pentru scopul prezentei proceduri se aplică prescurtările din *Manualul Calității UP* – Secțiunea a 3-a

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	PROCEDURA PRIVIND EVALUAREA SATISFACȚIEI CLIENȚILOR
CENTRUL PENTRU MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN PROGRAME UNIVERSITARE	COD: PS – 82 – 02

5. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII

5.1 Misiunea de bază a UP o reprezintă satisfacerea integrală a cerințelor clienților privind calitatea proceselor educaționale și rezultatelor acestora. Evaluarea gradului de satisfacere a acestor cerințe se realizează pe baza informațiilor obținute direct de la clienți. Informațiile sunt astfel prelucrate încât să dea o imagine cât se poate de obiectivă asupra nivelului calității procesului de instruire și de învățare.

5.2 La sfârșitul semestrului/ anului universitar, cadrul didactic titular distribuie fiecărui student care a participat la curs un chestionar și explică rolul acestuia și modul de completare.

5.3 Chestionarul se completează de către student prin încercuirea punctajului acordat sau prin marcarea variantei alese pentru fiecare criteriu de evaluare. În cazul în care studentul dorește să corecteze unul din răspunsuri va avea prin urmare răspunsul inițial.

5.4 Timpul alocat pentru explicații și completarea chestionarului este de cca. 30 de minute.

5.5 Pentru a obține răspunsuri obiective, chestionarele nu conțin, de regulă, elemente de identificare a studenților care le-au completat.

5.6 După completare, chestionarele sunt predate de cadrul didactic titular.

5.7 Cadrele didactice pot prelua chestionarele completate de studenți, pentru urmărirea evoluției propriilor performanțe, facilitând identificarea măsurilor de îmbunătățire a conținutului și modului de predare a cursului.

5.8 Pe baza rezultatelor evaluării satisfacției studenților, cu prilejul analizei SMC efectuate de conducerea universității, se stabilesc acțiunile corective sau de îmbunătățire necesare privind desfășurarea procesului de instruire.

6. RESPONSABILITĂȚI

6.1 RECTORUL

Participă la analizele SMC efectuate de conducerea universității și stabilește aria de aplicare a acțiunilor corective/preventive care se întreprind pentru eliminarea cauzelor unor neconformități existente sau potențiale, atunci când acestea necesită alocarea de resurse materiale și/sau umane.

6.2 CEAC

6.2.1 Analizează și centralizează sintezele privind nivelul de satisfacere al studenților pe care le prezintă în cadrul analizelor SMC efectuate la nivel de universitate.

6.2.2 Stabilește acțiunile corective/preventive, le supune spre aprobare și urmărește punerea lor în aplicare.

6.3 CADRELE DIDACTICE

6.3.1 Distribuie studenților, la sfârșitul semestrului/ anului universitar, chestionarele de evaluare.

6.3.2 Explică cursanților modul de completare a chestionarelor.

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	PROCEDURA PRIVIND EVALUAREA SATISFACȚIEI CLIENȚILOR
CENTRUL PENTRU MANAGEMENTUL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	COD: PS – 82 – 02

7. ÎNREGISTRĂRI SPECIFICE

- Chestionar evaluare satisfacție client;
- Centralizator al chestionarelor de evaluare.

8. ANEXE ȘI FORMULARE

8.1 Formulare

F₁-82-01 Chestionar evaluare satisfacție client

F₂-82-01 Centralizator al chestionarelor de evaluare

9. LISTA DE DIFUZARE

1. Rectorat
2. Senat
3. Departamentul pentru Evaluarea și Asigurarea Calității DEAC
4. Prorector pentru Calitatea Invățământului
5. Prorector pentru Cercetare Științifică și Competitivitate
6. Prorector pentru Colaborare Internațională și Politici de Informatizare
7. Prorector pentru Relații cu Studenții, Absolvenții și Mediul Socio-Economic
8. Centrul pentru Studii Universitare de Doctorat
9. Direcția Generală Administrativă
10. Facultatea de Științe
11. Facultatea de Litere
12. Facultatea de Mecanică și Tehnologie
13. Facultatea de Electronică, Comunicații și Calculatoare
14. Facultatea de Teologie Ortodoxă
15. Facultatea de Științe Economice
16. Facultatea de Științe Juridice și Administrative
17. Facultatea de Educație Fizică și Sport
18. Facultatea de Matematică - Informatică
19. Facultatea de Științe Socio - Umane
20. Facultatea de Științe ale Educației
21. Centrul pentru Managementul Calității și Programe Universitare
22. Centrul pentru Invățământ cu Frecvență Redusă
23. Centrul pentru Invățământ Pre- și Postuniversitar
24. Centrul pentru Dezvoltare Universitară D.P.P.D.
25. Institutul de Cercetare
26. Institutul de Formare și Performanță Muntea

<p align="center">UNIVERSITATEA DIN PITESTI</p>	<p align="center">PROCEDURA PRIVIND EVALUAREA SATISFACTIIEI CLIENILOR</p>
<p align="center">CENTRUL PENTRU MANAGEMENTUL CALITATII I PROGRAME UNIVERSITARE</p>	<p align="center">COD: PS – 82 – 02</p>

- 27. Centrul pentru Dezvoltare Sisteme și Aplicații Software
- 28. Centrul pentru Cooperare Internațional
- 29. Centrul pentru Proiecte și Studii Europene
- 30. Centrul pentru Consiliere și Orientare Profesională, Monitorizarea Inserției pe Piața Muncii
- 31. Centrul pentru Colaborare cu Absolvenții și Mediul Socio-Economic
- 32. Biroul Marketing, Comunicare și Relații Publice
- 34. Compartimentul Juridic

