



RDAC-2022-03

RAPORT INFORMATIV

privind stadiul funcționării sistemului de management al calității, în perioada 01.01.2022-31.12.2022

Analiza efectuată de management are rolul de a evalua nivelul implementare al Sistemului de Management al Calității (SMC), pentru a se asigura că sistemul adoptat este în continuare adecvat, eficace și aliniat cu direcția strategică a universității și pentru a identifica eventualele oportunități de îmbunătățire a SMC, inclusiv necesități de modificare a acestuia.

UMFST G.E.Palade Tg. Mureș și-a declarat preocuparea continuă, pentru obținerea și menținerea excelenței la nivelul tuturor proceselor sale. În acest context, analiza SMC este realizată continuu, pentru identificarea și implementarea oportunităților de îmbunătățire pentru a oferi încredere tuturor părților interesate privind capacitatea universității de a furniza în mod consecvent servicii care îndeplinesc cerințele clientului și contribuie la creșterea satisfacției acestuia, asigurând în același timp respectarea cerințelor legale și a reglementărilor aplicabile.

Monitorizarea îndeplinirii cerințelor SMC are multiple elemente comune cu criteriile și cu indicatorii privind asigurarea calității educației, respectiv cu standardele reglementate pentru implementarea sistemului de control intern managerial al entităților publice, contribuind astfel, semnificativ, și la evaluarea respectării acestor cerințe.

Datele de intrare ale analizei SMC sunt:

- stadiul acțiunilor de la analizele precedente efectuate de management
- modificările interne sau externe, relevante pentru SMC;
- informații despre performanța și eficacitatea SMC: rezultatele proceselor, rezultatele măsurării și monitorizării;
- adecvarea resurselor;
- acțiuni întreprinse pentru a identifica riscurile și oportunitățile;
- oportunitățile de îmbunătățire identificate pe perioada supusă analizei .

Datele de ieșire ale analizei :

- decizii și acțiuni necesare pentru materializarea oportunităților de îmbunătățire;
- decizii și acțiuni necesare pentru corectarea, prevenirea sau reducerea situațiilor potențial neconforme;
- decizii și acțiuni necesare pentru îmbunătățirea performanței și eficacității SMC, în ansamblu
- decizii și acțiuni necesare pentru corelarea cerințelor/rezultatelor SMC cu ale altor medii de reglementare interne sau externe (evaluare internă/externă a calității educației pe programe de studii sau la nivel instituțional, sistem de control intern managerial etc) .

Elementele care fac obiectul prezentului raport și care au fost analizate în perioada menționată sunt prezentate în continuare.

1. Contextul organizațional în care funcționează sistemul de management al calității

Funcționarea sistemului de management al calității, descrisă în Manualul calității, este determinată în funcție de contextul organizațional al UMFST G.E.Palade Tg. Mureș.

În perioada analizată contextul organizațional a fost influențat în special în zona factorilor externi. În contextul diminuării efectelor pandemiei de COVID 19 și a revenirii on-site a majorității activităților, inclusiv din partea colaboratorilor externi, s-a continuat monitorizarea/analiza funcționării tuturor proceselor în interiorul universității, dar și în colaborarea cu partenerii externi, pentru revenirea la





aplicarea reglementărilor și condițiilor parteneriatelor existente. Monitorizarea a vizat atât procesul de învățământ, cât și procesele suport astfel încât să se respecte cerințele de calitate stabilite.

2. Leadership și angajament referitor la sistemul de management al calității

Implementarea sistemului de management al calității este susținut continuu de către conducerea UMFST G.E.Palade Tg. Mureș.

Odată cu revenirea la normalitate a activităților a fost necesar să se reanalizeze disponibilitatea resurselor materiale, umane, financiare și informaționale, respectiv impactul deciziilor luate pe perioada pandemiei, astfel încât procesele specifice UMFST G.E.Palade Tg. Mureș și SMC în ansamblu să fie funcționale și eficiente.

Politica și obiectivele calității stabilite au rămas compatibile cu contextul organizațional și cu strategiile specifice existente, iar SMC a fost menținut la un nivel eficient și eficient de funcționare, prin actualizarea continuă a procedurilor, regulamentelor, metodologiilor specifice de lucru, precum și prin metode de monitorizare, analiză și evaluare și de identificare a nevoilor de îmbunătățire adecvate.

Politica privind calitatea

Politica privind calitatea a fost adaptată noilor obiective strategice stabilite pentru perioada 2020-2024, cu accent pe excelență, pentru a fi adecvată și pentru a corespunde scopului și contextului actual al UMFST G.E.Palade Tg. Mureș, fiind accesibilă tuturor angajaților și altor părți interesate prin postarea sa pe pagina publică a websiteului universității.

Prin orientarea spre satisfacerea cerințelor studenților și a altor părți interesate, managementul UMFST G.E.Palade Tg. Mureș se asigură că cerințele sunt identificate, definite și îndeplinite, pentru a crește satisfacția acestora, ținând cont și de cerințele legale sau reglementările aplicabile, urmărindu-se îmbunătățirea continuă a SMC.

Rolurile organizaționale, responsabilitățile și autoritățile în cadrul SMC

Autoritățile și responsabilitățile la nivelul tuturor proceselor sunt analizate în permanență și sunt actualizate atunci când contextul intern și/sau extern se modifică. Autoritățile și responsabilitățile se regăsesc exprimate în regulamentele, metodologiile, procedurile, instrucțiunile de lucru, respectiv fișele de post elaborate la nivelul compartimentelor. Adecvarea și actualitatea acestora constituie un criteriu de audit în domeniul calității prin care se urmărește în permanență constientizarea responsabililor și îmbunătățirea acestui proces.

Pentru supravegherea și raportarea către managementul de la cel mai înalt UMFST G.E.Palade Tg. Mureș sunt constituite structuri organizatorice cu responsabilități în domeniul calității. Acestea își desfășoară activitatea în baza regulamentelor, metodologiilor și procedurilor de lucru întocmite, respectând prevederile Cartei Universității și ale altor documente de reglementare, în vigoare, din domeniul asigurării calității în învățământul superior.

Responsabilitățile privind SMC din UMFST G.E.Palade Tg. Mureș sunt distribuite astfel:

- Rectorul universității este direct responsabil pentru managementul calității în Universitatea de Medicină și Farmacie din Târgu Mureș,
- iar la nivelul universității s-au constituit și funcționează :
- Departamentul de Asigurare a Calității - cu rol de coordonare și execuție pentru funcționarea eficientă și eficientă a SMC, prin planificarea acțiunilor, organizarea echipelor de lucru pentru elaborarea documentelor și instruirea personalului privind asigurarea calității;
 - Comisia de evaluare și asigurare a calității la nivel de universitate;
 - Comisii de evaluare și asigurare a calității pe facultăți ;
 - Comisia de evaluare și asigurare a calității la nivelul serviciilor administrative.





Este desemnat un Reprezentant al managementului calității (RMC) care coordonează și supraveghează implementarea, menținerea, monitorizarea, analizarea, evaluarea și îmbunătățirea continuă a SMC.

Este constituit corpul auditorilor interni în domeniul calității (CAI), format din 20 reprezentanți ai corpului didactic, precum și din angajați din domeniul administrativ, care realizează auditurile programate

Responsabilii de procese (șefii de compartimente) au responsabilități clare privind implementarea și menținerea funcționării adecvate și eficiente a SMC la nivelul compartimentului.

Angajații sunt informați privind responsabilitățile lor pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea SMC.

Rolurile și responsabilitățile pentru funcționarea SMC, la toate nivelurile, sunt specificate în fișele de post ale angajaților.

Documentele SMC

Descrierea proceselor incluse în SMC, interacțiunea dintre acestea, precum și datele de intrare și de ieșire aferente activităților descrise se realizează prin intermediul procedurilor de sistem, operaționale, precum și prin regulamente sau metodologii/coduri, instrucțiuni de lucru, elaborate de compartimentele responsabile de procesele respective sau de către comisii de lucru desemnate.

Documentația SMC conține:

Tip document SMC	Nr. documente de acest tip
Manualul calității	1
Proceduri de sistem	3
Proceduri operaționale	169
Regulamente, metodologii, coduri	108
Instrucțiuni de lucru	51
Total	332

care reglementează activitățile specifice derulate în cadrul universității.

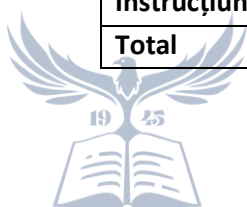
Pentru documentația SMC este asigurat accesul controlat al fiecărei părți interesate și/sau a autorităților de reglementare. Documentația SMC este accesibilă și cunoscută de către întreg personalul universității, în funcție de atribuțiile specifice și conexiunea cu alte procese.

Pe parcursul anului 2022 a fost continuată verificarea, revizuirea, armonizarea unui număr considerabil de documente cuprinse în sistemul de management al calității.

De asemenea, conform cerințelor legislației privind controlul intern managerial a continuat analiza activităților semnificative care trebuie procedurate, precum și a utilității și actualității procedurilor proprii existente, astfel încât numărul și domeniul de reglementare a acestor documente să devină un instrument eficient de lucru și control pentru toate procesele care se derulează în cadrul universității.

Până în prezent s-a intervenit asupra următoarelor tipuri de documente SMC:

Tip document SMC	Nou elaborate	Revizuite	Retrase
Manualul calității	-	1	-
Proceduri de sistem	-	-	-
Proceduri operaționale	14	1	1
Regulamente, metodologii, coduri	5	21	-
Instrucțiuni de lucru	3	-	-
Total	22	23	1





3. Planificarea proceselor

Planificarea se asigură prin elaborarea Planului strategic multianual de dezvoltare instituțională și a Planurilor operaționale anuale, la nivel de universitate, facultăți sau alte structuri organizatorice care desfășoară activități semnificative.

Toate compartimentele își analizează continuu obiectivele specifice, în concordanță cu Planul strategic și cu obiectivele generale ale universității. În paralel, au stabilit/revizuit activitățile necesare pentru îndeplinirea obiectivelor, precum și riscurile aferente acestora. Din această activitate a rezultat Registrul riscurilor, care îndeplinește și o cerință legală, reglementată de Ordinul 600/2018, privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice. Pentru fiecare risc este stabilit nivelul de expunere la risc și măsuri de prevenire a apariției, iar responsabilii de procese realizează anual o analiză a procesului de gestionare a riscurilor, sub forma unui raport care este analizat de Comisia de monitorizare a sistemului de control intern managerial, pentru stabilirea unor măsuri adecvate de îmbunătățire. Fiecare compartiment are desemnată o persoană responsabilă cu gestionarea riscurilor.

Obiectivele stabilite la nivel de compartimente sunt monitorizate și reevaluate anual sau ori de câte ori apar modificări organizatorice sau legale care pot influența realizarea acestora. În acest context există o deplină interrelaționare între Sistemul de management al calității și Sistemul de control intern managerial.

Schimbări ce ar putea influența sistemul de management

Din punct de vedere strategic, a continuat implementarea conceptului SMART la nivelul tuturor proceselor importante. Aceasta s-a realizat printr-o armonizare a tuturor cerințelor și responsabilităților pentru asigurarea calității în predare și în cercetare atât pentru programele de studii din domeniul medico-farmaceutic, cât și pentru domeniul științe și tehnologie, respectiv pentru procesele suport din cadrul. Pentru implementarea acestui concept, DAC a analizat nevoia de schimbare și a inițiat un set de criterii de evaluare a calității la nivelul proceselor, care să îmbine cerințele standardului ISO 9001:2015, criteriile și indicatorii ARACIS, standardele de control intern managerial etc. Procesul continuă prin analiza matricei care include toate aceste cerințe, dovezile și setul de rezultate relevante pentru a demonstra nivelul calității în contextul Smart University și pentru a realiza într-un mediu on-site dar și virtual cât mai multe facilități de colectare, analiză și actualizare de date relevante specifice controlului calității.

Schimbările aduse de legislația aplicabilă domeniului de activitate sunt monitorizate și comunicate celor interesați prin intermediul Serviciului juridic, SSM, medicina muncii și protecția datelor. Modificările pot fi vizualizate prin aplicații informatice specifice de legislație, la care au acces persoanele desemnate. Legislația aplicabilă este menționată și ținută sub control în Lista prevederilor legale aplicabile. Modificările legislative sau ale reglementărilor aplicabile sunt analizate, sunt identificate procesele/activitățile afectate și este evaluat impactul acestor modificări. În funcție de impactul identificat se stabilesc acțiunile adecvate pentru modificarea proceselor / activităților, a metodelor de lucru și pentru adaptarea corespunzătoare a documentației SMC aplicabile domeniilor respective.

4. Suport

Resurse

La nivelul UMFST G.E.Palade Tg. Mureș sunt alocate resurse materiale, financiare, umane și informaționale pentru implementarea sistemului de management al calității, respectiv pentru îndeplinirea obiectivelor specifice stabilite la nivel de universitate / compartimente.

Resursele necesare pentru realizarea unui proces de învățământ de calitate, în conformitate cu misiunea și cu politica în domeniul calității, sunt asigurate astfel :





- resurse umane / informaționale - prin competențele cadrelor didactice universitare pregătite special în domeniul utilizării unor metode și instrumente moderne de predare, învățare, evaluare, pentru disciplinele aferente, în vederea creării de competențe performanțe și practice.. Departamentele/disciplinele didactice de studiu din cadrul facultăților și studenții au acces la mijloace de predare/ învățare moderne, acces la internet, calculatoare, programe informatice și dotare adecvată pentru aplicarea tehnicilor noi de învățare și evaluare eficiente. Programele de studii sunt integrate cu stagii de pregătire practică și implicarea studenților în cercetare. Activitățile administrative suport sunt asigurate cu personal de specialitate, care deține cunoștințele și competențele necesare .

- resurse materiale: cea mai mare parte a spațiilor destinate procesului de învățământ pentru programele de studiu este în proprietatea UMFST G.E.Palade Tg. Mureș , iar o parte din spațiile de învățământ este asigurată prin convenții de colaborare cu Spitalul Clinic Județean de Urgență, I.B.Cv.Tg. Mureș, alte clinici de specialitate, angajatori din domeniile de specializare inginerie, economie, drept etc. Universitatea dispune de asemenea spații pentru dezvoltarea abilităților practice ale studenților, precum și pentru creșterea capacității de cercetare și dezvoltare în domeniul medical și farmaceutic atât în Tîrgu Mureș, cât și în regiune, respectiv: Centrul de Simulare a Abilităților Practice pentru studenți, Centrul integrat de Medicină Dentară, Centrul Avansat de Cercetări Medicale și Farmaceutice (CCAMF), Centrul Integrat de Invatamant Farmaceutic. În cadrul laboratoarelor din cadrul disciplinelor există echipamente, aparate a căror stare de funcționare este monitorizată și se intervine pentru servicii de întreținere și reparații, după caz. Lista echipamentelor, pe categorii, precum și termenele pentru revizii sunt permanent monitorizate de către Serviciul Tehnic și Mentenanță Patrimoniu. Universitatea asigură servicii administrative pentru a asigura condiții de învățare și confort pentru studenți prin intermediul Bibliotecii universitare, cămine studențești, microcantina.

Universitatea trece printr-un amplu proces de adaptare a spațiilor dedicate predării și cercetării, prin modernizarea celor existente sau construirea altora noi, la cele mai exigente cerințe specifice, la nivel național și internațional și care răspund conceptului SMART, așa cum a fost definit în Planul strategic de dezvoltare instituțională al universității.

- resurse financiare: UMFST G.E.Palade Tg. Mureș funcționează ca instituție finanțată din fondurile alocate de la bugetul de stat, venituri extrabugetare și din alte surse, potrivit legii. Administrarea veniturilor și utilizarea acestora se asigură de către universitate pe baza bugetului de venituri și cheltuieli, întocmit în condiții de echilibru, în conformitate cu criteriile stabilite de Ministerul Educației. UMFST G.E.Palade Tg. Mureș identifică în permanență surse de finanțare suplimentare, nerambursabile, pe care le utilizează pentru cercetare, dezvoltare și modernizare.

Compartimentele de specialitate (Serviciul Tehnic și Mentenanță Patrimoniu, Serviciul Financiar-Contabil, Serviciul Resurse Umane etc) păstrează, actualizează, gestionează resursele universității pentru a asigura continuitatea funcționării tuturor proceselor.

Competență

Competențele și cunoștințele necesare angajaților, care pot să influențeze performanța și eficacitatea proceselor și a SMC, în ansamblu, sunt stabilite, monitorizate și evaluate periodic, iar atunci când se constată nevoia de îmbunătățire, angajaților li se asigură accesul la formarea profesională adecvată. Anual, pe baza rezultatelor evaluării performanțelor profesionale individuale, sau în funcție de nevoile de adaptare a competențelor la schimbări de natură organizatorică, legislativă etc, se stabilește necesarul de formare profesională pentru funcțiile didactice și pentru personalul administrativ, în cadrul Planului anual de formare profesională.

Un accent deosebit se pune pe îmbunătățirea/dezvoltarea competențelor didactice și de cercetare și a performanțelor profesionale ale cadrelor didactice, conform criteriilor naționale și proprii **UMFST G.E.Palade Tg. Mureș** necesare pentru ocuparea/promovarea pe funcții didactice. Pentru aceasta,





departamentele specializate din cadrul universității au organizat cursuri de pregătire pentru dobândirea competențelor adecvate ale cadrelor didactice raportate la metodele moderne de predare. Un alt aspect important abordat în instruirea cadrelor didactice a vizat dezvoltarea unor competențe specifice de predare și evaluare pentru programele de studii nou înființate.

După participarea la formarea profesională programată și aprobată, angajatul prezintă dovada dobândirii competențelor necesare, care se păstrează sub formă de informații documentate - certificate de instruire, diplome, atestate, autorizații etc.

Conștientizare

În cadrul procesului de asigurare a cunoștințelor și competențelor necesare funcționării SMC, angajaților universității le sunt prezentate la angajare, precum și cel puțin o dată pe an, prin instruiți interne, pentru conștientizare:

- politica referitoare la calitate;
- obiectivele referitoare la calitate, relevante pentru compartimentul din care fac parte;
- contribuția lor la eficacitatea SMC, inclusiv beneficiile măsurilor de îmbunătățire identificate și aplicate;
- implicațiile neconformării cu cerințele SMC.

Acțiunile de instruire / conștientizare în domeniul managementului calității sunt incluse în Planul anual de formare profesională.

Comunicare

Procesul de comunicare urmărește, utilizând proceduri specifice de comunicare / informare:

- asigurarea transparenței deciziilor și a modului lor de aplicare,
- îmbunătățirea sistemului de circulație a documentelor și a informațiilor,
- creșterea gradului de informare și de comunicare la fiecare nivel de organizare,
- actualizarea și transmiterea permanentă a informațiilor necesare pentru informarea membrilor comunității academice și a altor părți interesate cu care universitatea colaborează.

Prin intermediul documentelor SMC se stabilește despre ce se comunică, când, cu cine, cum, cine comunică.

Formele de comunicare existente în cadrul instituției sunt: site-ul oficial al Universității, conferințe și comunicate de presă, blogul universității, rețele de socializare etc.

Pentru a asigura transparența și pentru îndeplinirea cerințelor studenților, inclusiv prin reclamații, pentru fiecare facultate, respectiv pentru serviciile administrative furnizate, studenții au posibilitatea de a sesiza online anumite aspecte pe adresele [denumire facultate]_sesizare@umfst.ro, respectiv administrativ_sesizare@umfst.ro.

Informațiile publice sunt disponibile pe pagina de web a Universității și sunt constant revizuite și actualizate, oferind transparență și imparțialitate, prin intermediul Departamentului Media, a Serviciului Rețele de Calculatoare, Comunicații și Informatizare și a responsabililor cu conținutul informațional din cadrul compartimentelor, pentru informațiile postate pe site-ul instituțional.

Cu ocazia auditurilor în domeniul calității s-a constatat nevoia de reconfigurare a modului de prezentare a informațiilor relevante pe site-ul instituțional și/sau pe subdomeniile alocate unor structuri de specialitate. Compartimentele specializate vor identifica resursele financiare necesare pentru o intervenție specializată pentru un nou concept de sistematizare și de prezentare a informațiilor relevante în mediul virtual.





Informații documentate

Toate datele referitoare la derularea proceselor din cadrul UMFST G.E.Palade Tg. Mureș sunt păstrate sub formă de informații documentate. Fiecare compartiment stabilește modul de creare, control, păstrare și arhivare a informațiilor documentate rezultate din activitățile proprii, cu respectarea procedurii de sistem specifice, privind informațiile documentate. Departamentul de Asigurare a Calității ține sub control informațiile documentate privind implementarea, funcționarea și evaluarea funcționării SMC.

La nivelul principalelor puncte de intrare-ieșire a corespondenței în universitate este în curs de implementare o aplicație informatică de management al documentelor (Documents Management System), urmând ca aceasta să fie extinsă la nivelul tuturor compartimentelor. Prin aceasta se va îmbunătăți trasabilitatea documentelor, dar și păstrarea și arhivarea corespunzătoare a tuturor documentelor din cadrul universității.

5. Operare

În cadrul UMFST G.E.Palade Tg. Mureș procesele necesare pentru a satisface cerințele clienților și ale altor părți interesate sunt planificate, implementate și controlate. La nivel managerial, atât la nivel de universitate, cât și la nivel de facultăți, sunt întocmite Planuri operaționale anuale. Planificarea conține stabilirea obiectivelor, măsuri de realizare, termene și responsabili. Planurile sunt monitorizate și este evaluat stadiul realizării obiectivelor, prin prisma indicatorilor stabiliți.

Procesul educațional se desfășoară pe baza Planurilor de învățământ pentru fiecare program de studiu. Modalitatea de predare, conținutul informațiilor, modalitatea de evaluare a cunoștințelor, elementele de intrare și de ieșire specifice procesului didactic la nivel de disciplină sunt cuprinse în fișele disciplinelor, care sunt monitorizate, analizate și actualizate astfel încât să asigure informații adecvate pentru studenți și să îndeplinească criteriile naționale/internaționale și specifice UMFST G.E.Palade Tg. Mureș stabilite pentru procesul de evaluare a programelor de studii sau pentru evaluarea la nivel instituțional.

La nivelul proceselor administrative sunt elaborate programe/planuri anuale specifice: Planuri de învățământ, calendare de examene pentru admitere, de finalizare de studii, Programul anual al achizițiilor publice, Programul anual pentru lucrări de investiții, Planul anual de formare profesională a personalului, Bugetul de venituri și cheltuieli, Program de audituri interne ale calității etc.

Pentru toate compartimentele sunt stabilite obiective specifice proceselor desfășurate, precum și activitățile aferente, sunt stabilite rezultate așteptate, sub formă de indicatori de rezultat/performanță, care se analizează cel puțin o dată pe an, sau în funcție modificările intervenite în contextul organizațional.

Cerințele pentru serviciile educaționale furnizate de UMFST G.E.Palade Tg. Mureș sunt cuprinse în contractele de studii încheiate cu studenții. Acestea respectă condițiile impuse de Legea educației naționale nr. 1 /2001, cu modificările și completările ulterioare, precum și de Carta universității, respectiv de regulamentele, metodologiile și procedurile specifice universității.

Cerințele pentru produse/serviciile furnizate din exterior sunt stabilite pe baza solicitărilor compartimentelor, în funcție de nevoile reale ale universității și a unor criterii pentru evaluarea și selectarea furnizorilor, cu respectarea legislației specifice pentru achizițiile publice.

Reclamații de la studenți și de la alte părți interesate

Reclamațiile studenților, angajaților sau ale altor părți interesate sunt tratate conform procedurii interne specifice. Procesul de tratare a reclamațiilor se derulează prin evidențierea curentă a reclamației, analiza și soluționarea a reclamației.





6. Evaluarea performanței

În funcție de obiectivele stabilite în Planul strategic, Rectorul UMFST G.E.Palade Tg. Mureș elaborează anual Planul operațional. Planul operațional este adus la cunoștința membrilor comunității academice, prin publicarea lui pe site-ul Universității. Stadiul realizării tuturor obiectivelor din Planul operațional este analizat anual, fiind documentat prin Programul de monitorizare a obiectivelor (PMO).

Din prelucrarea datelor transmise până în prezent de responsabilii de rezultă că cca 85% dintre obiective au fost îndeplinite integral.

Din stadiul îndeplinirii obiectivelor transmise rezultă că îndeplinirea parțială ale unor obiective este cauzată de faptul că unele procese mai complexe sunt încă în derulare (implementarea unor noi aplicații/platforme informatice de evidență sau de lucru, lucrări de investiții etc) Monitorizare obiectivelor continuă și, în funcție de rezultatele transmise de responsabilii de procese, se va analiza și se vor lua măsurile adecvate în funcție de necesitatea/oportunitatea continuării lor.

La nivelul funcționării SMC este întocmit Programul de îmbunătățire SMC, care este pus în acord cu obiectivele calității și cu cele cuprinse în Planul operațional anual.

Principalele procese care au ca rezultate intenționate satisfacerea cerințelor studenților, precum și a altor membri ai comunității academice, sunt permanent monitorizate și sunt evaluate cel puțin o dată pe an, pentru eliminarea eventualelor surse de neconformități, precum și pentru identificarea oportunităților de îmbunătățire.

Procesul de evaluare a satisfacției membrilor comunității universitare pentru serviciile furnizate de universitate este un proces continuu în cadrul acestui proces DAC a asigurat coordonarea activităților derulate, a centralizat rezultatele și necesitățile de îmbunătățire semnalate, transmise de către compartimente și a diseminat rezultatele, pentru a crește gradul de conștientizare a personalului privind importanța fiecărui angajat în asigurarea și menținerea calității. Un aspect care necesită îmbunătățire imediată pentru procesul de evaluare a satisfacției, constatat și în cadrul auditurilor interne pe calitate, este acela de a materializa analiza rezultatelor în oportunități/măsuri de îmbunătățire, aspect care nu a fost realizat de către toate compartimentele.

6.1. Evaluare internă privind gradul de satisfacție al studenților și cadrelor didactice în legătură cu serviciile oferite de universitate

Evaluarea s-a realizat la locul de furnizare a serviciilor respective, prin plasarea unor chestionare care au fost completate de către beneficiarii serviciilor.

Procesul de evaluare a satisfacției membrilor comunității universitare pentru serviciile furnizate de către compartimente este un proces continuu. Chestionarele de evaluare specifice au fost aplicate la Căminele studențești, Spațiile de cazare „ALMA MATER”, Microcantină, Bibliotecă, Centrul de Recuperare și Instruire „Salus per Aquam”, Departamentul de Asigurare a Calității, Școala Doctorală pentru studenți Doctoranzi respectiv Masteranzi, Secretariatul General al Universității, Secretariatele Decanatelor a Facultăților de Medicină, Farmacie, de Medicină Dentară, Inginerie, IOSUM, Registratură, Serviciul Resurse Umane, Oficiul de Admitere, Compartimentul Situațiilor de Urgență, Departamentul de Formare Profesională Continuă, Serviciul Parc Auto, Serviciul Financiar-Contabil, Grădina Botanică, Serviciul Juridic, SSM, Medicina Muncii și Protecția Datelor, Centrul Avansat de Cercetări Medicale și Farmaceutice, CEIPSCU (Compartimentul de Evaluare Internă a Programelor de Studii și Curriculă Universitară) și RCCI.

Interpretare rezultat / indicator chestionar:

1 - 1,75 - nesatisfăcător (urgent modificat /corectat)

>1,75 - 2,50 - satisfăcător (trebuie modificat /corectat)





>2,50 - 3,25 - bine (poate fi îmbunătățit)

>3,25 - 4,0 - foarte bine (momentan nu sunt necesare îmbunătățiri).

O situație sintetică a numărului de chestionare aplicate și a rezultatelor obținute la evaluarea este redată în **Tabelul 6.1.**

Nr. crt.	Compartiment	Media obținută*	Chestionare completate	Calificativul corespondent
1.	Secretariatul Decanat Facultatea de Medicină	2,39	1354	satisfăcător
2.	Secretariatul Decanat Facultatea de Farmacie	3,81	53	foarte bine
3.	Secretariatul Decanat Facultatea de Medicina Dentară	3,17	533	bine
4.	Secretariatul Decanat Facultatea de Inginerie și Tehnologia Informației	3,92	39	foarte bine
5.	Secretariatul Decanat Facultatea de Economie și Drept	3,85	34	foarte bine
6.	Școala Doctorală (studenți-doctoranzi)	3,81	67	foarte bine
7.	Școala Doctorală(studenți-masteranzi)	3,84	50	foarte bine
8.	IOSUM	3,94	15	foarte bine
9.	CEIPSCU	3,98	14	foarte bine
10.	Centrul Avansat de Cercetări Medicale și Farmaceutice	3,96	18	foarte bine
11.	Secretariatul General	3,75	53	foarte bine
12.	Registratura Generală a Universității	3,94	192	foarte bine
13.	Biblioteca	3,55	215	foarte bine
14.	Căminele studențești	3,23	848	bine
15.	Oficiul pentru Admitere	4,00	14	foarte bine
16.	Departamentul Formare Profesionala Continua	3,98	16	foarte bine
17.	Microcantina	3,81	120	foarte bine
18.	Spațiile de cazare ALMA MATER	3,99	38	foarte bine
19.	Centrul de Recuperare și Instruire „SALUS PER AQUAM”	4,00	44	foarte bine
20.	Serviciul Grădina Botanică	3,99	13	foarte bine
21.	Departamentul de Asigurare a Calității	3,95	24	foarte bine
22.	Serviciul Juridic, SSM, Medicina Muncii și Protecția Datelor	4,00	40	foarte bine
23.	Serviciul RCCI	3,78	42	foarte bine
24.	Serviciul Financiar Contabil	3,49	19	foarte bine
25.	Serviciul Resurse Umane	3,73	35	foarte bine
26.	Compartiment Parc Auto	3,30	11	foarte bine
27.	Compartimentul Situații de Urgență	3,96	28	foarte bine

Tabel 6.1. Rezultate referitoare la evaluarea internă privind gradul de satisfacție al studenților și cadrelor didactice în legătură cu serviciile oferite de universitate



Sugestiile, aspectele care necesită îmbunătățiri, formulate de către evaluatori au fost centralizate în funcție de tipul serviciului evaluat pentru identificarea măsurilor de îmbunătățire adecvate și se regăsesc în raportul anual asupra evaluării satisfacției studenților și cadrelor didactice față de serviciile oferite de universitate. Aceste valori și calitative, împreună cu propunerile sugerate de membrii comunității academice conturează măsuri de intervenție concrete, pentru soluționarea punctelor slabe, care vor fi cuprinse în planuri de măsuri de îmbunătățire. Ceea ce se conturează ca măsură de îmbunătățire la nivelul acestui proces este o mai bună comunicare și promovare a activității de evaluare la nivel de compartimente, astfel încât să se asigure creșterea numărului de evaluatori, pentru a obține rezultate mult mai relevante în raport cu percepția lor privind calitatea serviciilor didactice sau suport, furnizate de compartimentele specializate.

6.2. Evaluarea activității cadrelor didactice

În cursul anului 2022 s-a realizat evaluarea anuală a performanțelor cadrelor didactice, pentru activitatea din anul universitar 2021-2022, în baza Metodologiei proprii de evaluare, actualizate, care confirmă eforturile universității și a cadrelor didactice în special, privind asigurarea calității proceselor de învățământ pe care le derulează.

Tipuri de evaluări reglementate de Metodologia proprie:

- **Autoevaluarea** pe baza criteriilor: elaborare materiale didactice, cercetarea științifică, recunoașterea națională și internațională, activitatea cu studenții și activitatea în comunitatea academică.
- **Evaluarea anuală a performanțelor cadrelor didactice de către șeful ierarhic, respectiv evaluarea colegială** în baza unor criterii care vizează activitatea didactică, științifică și în comunitatea academică.
- **Evaluarea anuală a cadrelor didactice de către studenți** (predare, învățare, evaluare), realizată on-line prin aplicația special dedicată acestei activități. Rolul DAC a fost de a colabora cu conducerea facultăților pentru demararea procesului de evaluare a activității cadrelor didactice pe toate cele patru paliere de evaluare. De asemenea, DAC a avut un rol important în demararea și monitorizarea procesului de evaluare a cadrelor didactice de către studenți prin aplicația online accesibilă studenților și comunicarea rezultatelor evaluării către conducerea facultăților, pentru a fi analizate, transmise cadrelor didactice și pentru stabilirea de măsuri de îmbunătățire.

6.2.1. Evaluarea cadrelor didactice de către studenți

Evaluarea s-a realizat după finalizarea fiecărui modul de predare, iar centralizarea rezultatelor s-a făcut pe semestru de activitate didactică. Prin evaluarea realizată on-line, s-a urmărit asigurarea accesului a unui număr cât mai mare de studenți la această activitate, asigurarea obiectivității, transparenței și relevanței rezultatelor prin transpunerea acestora sub forma unor rapoarte care vor fi utilizate ca instrument de evaluare a calității procesului educațional și stabilirea unor direcții de dezvoltare/îmbunătățire a actului educațional și de cercetare.

Pentru notarea celor 9 întrebări din Chestionarul de evaluare a cadrelor didactice de către studenți s-a aplicat următorul punctaj: **1-nesatisfacător; 2-satisfacător; 3-mediu; 4-bine; 5-foarte bine.**

Rezultatele sintetice, pentru anul universitar 2021-2022 sunt redată în Tabelele de mai jos, aranjate în ordinea mediilor obținute de facultăți.



Facultate	Nr. studenți evaluatori	Rezultat
Facultatea de Științe și Litere "Petru Maior"	166	4,84
Facultatea de Inginerie și Tehnologia Informației	277	4,54
Facultatea de Medicină Dentară	360	4,48
Facultatea de Farmacie	134	4,48
Facultatea de Medicină	568	4,43
Facultatea de Economie și Drept	863	4,42
Facultatea de Medicină în limba engleză	103	4,03
Media generală		4,46
Total studenți evaluatori		2471

Tabel 6.2.1 Rezultatele sintetice, pe facultăți, pentru **SEMESTRUL I**, anul universitar 2021-2022 referitoare la evaluarea cadrelor didactice de către studenți

Facultate	Nr. studenți evaluatori	Rezultat
Facultatea de Inginerie și Tehnologia Informației	91	4,71
Facultatea de Farmacie	219	4,62
Facultatea de Medicină în limba engleză	8	4,61
Facultatea de Medicină Dentară	204	4,59
Facultatea de Economie și Drept	334	4,50
Facultatea de Medicină	575	4,45
Facultatea de Științe și Litere "Petru Maior"	141	4,38
Media generală		4,51
Total studenți evaluatori		1572

Tabel 6.2.2 Rezultatele sintetice, pe facultăți, pentru **SEMESTRUL II**, anul universitar 2021-2022 referitoare la evaluarea cadrelor didactice de către studenți

6.2.2. Evaluarea satisfacției absolvenților

Pentru evaluarea absolvenților UMFST G.E. Palade Tg. Mureș au fost chestionați 496 de absolvenți, din care 365 de persoane au absolvit studii de licență și 131 sunt absolvenți de masterat. Evaluarea satisfacției absolvenților universității este foarte importantă pentru că oferă o viziune de ansamblu a percepției absolvenților unui ciclu de studiu, reprezintă un cumul de aprecieri / experiențe mai bine fundamentate pe parcursul studiilor și contribuie la identificarea punctelor slabe care pot fi eliminate prin măsuri preventive, corective sau de îmbunătățire. Chestionarul aplicat, reglementat prin procedura operațională UMFST-PO-AC-03 în vigoare, cuprinde 15 itemi de evaluare care vizează aspecte relevante privind percepția absolvenților privind calitatea serviciilor oferite de universitate, privind activitatea de didactică și de predare, de pregătire practică, aprecierea pregătirii cadrelor didactice, oportunități de dezvoltare profesională, accesul absolvenților pe piața muncii etc.





Rezultatele prelucrării și centralizării rezultatelor, pe facultăți este redată în tabelul de mai jos:

Facultate	Rezultat* (media pe facultate) <i>Absolvenți licență</i>	Rezultat* (media pe facultate) <i>Absolvenți masterat</i>
Facultatea de Medicină	2,99	3,31
Facultatea de Medicină Dentară	2,70	-
Facultatea de Farmacie	3,26	3,63
Facultatea de Economie și Drept	3,20	3,21
Facultatea de Inginerie și Tehnologia Informației	3,25	3,49
Facultatea de Științe și Litere "Petru Maior"	3,27	3,66
Media pe universitate	3,11	3,46

Tabel 6.2.3. Rezultatele sintetice, pe facultăți, a evaluării satisfacției absolvenților

*Punctaj: 1-1,75 nesatisfăcător (urgent modificat /corectat); > 1,75-2,5 – satisfăcător (trebuie modificat /corectat); > 2,5-3,25 – bine (poate fi îmbunătățit); > 3,25-4 – foarte bine (momentan nu sunt necesare îmbunătățiri).

Media generală obținută pe universitate este de 3,11 pentru studiile de licență, care corepunde calificativului **bine** și 3,46 pentru studiile de masterat, care corespunde calificativului **foarte bine**.

Aspectele cele mai bine punctate de către absolvenții de licență, din itemurile aplicate în chestionar sunt: pregătirea profesională a cadrelor didactice, dotarea Bibliotecii (disponibilitatea și actualitatea materialelor, accesul la calculatoare, internet etc.), oportunitățile de studiu în străinătate (burse de studiu, schimburi internaționale), oportunități de dezvoltare profesională (congrese, manifestări științifice, concursuri, proiecte etc.), calitatea, actualitatea și utilitatea cunoștințelor teoretice de la cursuri, relevanța și utilitatea cursurilor pentru specializarea aleasă, măsura în care diploma de absolvent al UMFST G.E. Palade Tg. Mureș asigură accesul pe piața muncii. Punctaje mai mici s-au constatat în cazul itemurilor: varietatea cursurilor opționale; modul de predare, Interactivitatea și atractivitatea modului de predare, modalitatea de evaluare și notare a cunoștințelor.

Absolvenții nivel masterat au apreciat cel mai bine pregătirea profesională a cadrelor didactice, calitatea, actualitatea și utilitatea cunoștințelor teoretice de la cursuri, dotarea Bibliotecii (disponibilitatea și actualitatea materialelor, accesul la calculatoare, internet etc.), interactivitatea și atractivitatea modului de predare, însă la toți itemii punctajele corespund calificativului foarte bine.

În raportul specific privind evaluarea satisfacției absolvenților sunt evidențiate aspectele semnalate de către aceștia, care exprimă o cerință de îmbunătățire. Toate datele detaliate privind evaluarea satisfacției membrilor comunității universitare derulate în cursul anului 2022 se regăsesc în rapoartele specifice, structurate pe fiecare tip de evaluare, care sunt postate pe site-ul universității.

6.2.3. Evaluarea internă a programelor de studii

Evaluarea calității programelor de studii din universitate se realizează prin procedura proprie, aflată în proces de revizuire, prin completarea cu aspecte privind evaluarea programelor de masterat și doctorat și care ulterior va fi difuzată către cei interesați pentru aplicarea corespunzătoare.

Rapoartele de evaluare elaborate pentru fiecare program de studii au fost centralizate de către CEAC pe facultăți, împreună cu măsurile de îmbunătățire stabilite, care sunt apoi analizate de CEAC pe universitate. Aspectele de bune practici sau elementele comune care fac obiectul unor îmbunătățiri prin măsuri adecvate vor fi diseminate către cei interesați și vor fi preluate de către DAC și tratate





corespunzător în cadrul activităților de monitorizare/evaluare a funcționării sistemului de management al calității, în acord cu toate cerințele de calitate aplicabile proceselor educative și suport din cadrul universității.

6.3. Rezultatele auditurilor interne

Auditarea internă privind funcționarea SMC s-a realizat în baza *Programului anual de audituri interne* pentru domeniile specifice activităților de învățământ, precum activitățile administrative derulate în cadrul UMFST G.E.Palade Tg. Mureș.

Auditurile interne în domeniul calității s-au realizat de către echipa de auditori interni desemnați, pe baza documentației adaptate cerințelor versiunii în vigoare a standardului ISO 9001:2015. Pe durata auditurilor s-au analizat, împreună cu responsabilii de procese, stadiul implementării la nivelul compartimentelor a standardului ISO 9001:2015, în vederea îndeplinirii cerințelor de certificare deținute.

În urma auditurilor interne desfășurate s-au identificat aspectele pozitive privind funcționarea SMC, dar și situațiile care pot genera neconformități, pentru care s-au formulat o serie de recomandări.

Analizând ponderea recomandărilor de aceeași natură, formulate la mai multe compartimente, deși se constată multe situații de îmbunătățire totuși, în continuare, predomină recomandări privind:

- Revizuirea și actualizarea fișelor de post, cu accent pe verificarea minuțioasă a tuturor elementelor din conținutul acestora.
- Îmbunătățirea înregistrării, păstrării și asigurării trasabilității documentelor în cadrul unor compartimente.
- Realizarea/ monitorizarea /evaluarea satisfacției clienților interni privind serviciile oferite de către compartimentele de specialitate.
- Documentarea monitorizării și analizei rezultatelor în evaluarea satisfacției clienților și după caz implementarea unor măsuri de îmbunătățire.
- Verificarea, actualizarea de către unele compartimente, pe siteul instituțional, pe subdomeniul alocat, a informațiilor specifice/relevante pentru comunitatea universitară sau pentru mediul extern .
- Elaborarea/revizuirea/actualizarea unor documente SMC specifice-regulamente, proceduri, instrucțiuni de lucru, pentru îmbunătățirea funcționării sau monitorizării activităților descrise.
- Reinstruirea personalului privind elaborarea documentelor SMC, referitor la utilizarea tuturor elementelor din formatul standard al procedurilor și instrucțiunilor de lucru.
- Reglementarea/documentarea/monitorizarea activității unor comisii de lucru, constituite în special în cadrul facultăților, pentru a furniza dovezi privind acțiunile de îmbunătățire continuă a activităților didactice.

Deși criteriile de audit au fost stabilite astfel încât să evalueze îndeplinirea tuturor cerințelor standardului ISO 9001:2015 se remarcă faptul că numărul și diversitatea recomandărilor formulate de echipele de auditori se reduce, ca urmare a preocupării responsabililor de procese/activități pentru remedierea cu prioritate a problemelor constate și asigurarea îmbunătățirii.

Pe durata derulării auditurilor se remarcă o îmbunătățire continuă a percepției și implicării angajaților privind funcționarea SMC, precum și preocuparea pentru implementarea și îmbunătățirea documentelor SMC aprobate. În toate compartimentele s-au asigurat condițiile necesare desfășurării auditului, personalul a dat dovadă de transparență, disponibilitate și colaborare deschisă cu echipa de auditori. De remarcat este adaptarea rapidă la a compartimentelor la modalitatea de desfășurarea a auditurilor on-line, acuratețea și promptitudinea cu care au răspuns la selectarea, structurarea și transmiterea dovezilor solicitate către echipa de audit.





Rezultatele auditorilor externe

Concluziile auditului precedent, asigurat de către organismul de certificare TUV-Austria România, privind funcționarea sistemului de management al calității, conform certificării deținute, au fost pozitive, fiind apreciat modul de implementare a standardului ISO 9001:2015. Auditul extern a avut ca rezultat propunerea pentru menținerea certificării SMC a universității.

Raportul anterior al analizei efectuate de management

Raportul informativ ulterior, care a vizat perioada **01.01.2021-31.12.2021** a constatat că sistemul de management al calității este în continuare corespunzător, adecvat și eficient.

În urma ședinței pentru analiza efectuată de management privind funcționarea SMC, pentru asigurarea îmbunătățirii continue au fost stabilite unele măsuri care au vizat:

- colaborarea permanentă cu responsabilii de procese pentru a realiza conștientizarea importanței documentelor SMC la nivelul tuturor structurilor de decizie/organizatorice, pentru monitorizarea și actualizarea permanentă a acestora, astfel încât să se asigure un nivel adecvat și continuu de conformare la cerințele standardului ISO 9001:2015, a prevederilor legale și de reglementare specifice aplicabile, precum și pentru a asigura un sistem de control intern managerial cu grad de implementare conform;
- colaborarea permanentă cu responsabilii de procese pentru îmbunătățirea modului de monitorizare, analiză și stabilire de măsuri de îmbunătățire pentru toate procesele importante din cadrul universității, pentru a contribui la implementarea conceptului SMART Quality,
- armonizarea/actualizarea continuă a criteriilor de evaluare a calității la nivelul tuturor proceselor, astfel încât dovezile și rezultatele obținute să răspundă cerințelor de calitate atât pentru auto/evaluări interne, cât și externe, respectiv să răspundă cerințelor de reglementare specifice diferitelor autorități de acreditare, autorizare, certificare etc.
- digitalizarea unor activități din cadrul DAC, care să permită o mai bună colaborare cu toate compartimentele, pentru activități sau elaborarea unor documente comune, specifice SMC.

Aceste măsuri au fost realizate prin activitățile derulate de D.A.C. prin auditurile interne, colaborarea cu compartimentele pentru analiza și actualizarea documentației SMC, monitorizarea măsurilor de îmbunătățire specifice, stabilite.

Considerăm că în continuare este necesar să se realizeze conștientizarea personalului privind abordarea documentelor SMC ca instrumente utile de lucru și control, pentru descrierea și punerea în practică a activităților specifice derulate. În acest sens este necesar o monitorizare și actualizare permanentă și voluntară din partea compartimentelor/angajaților care au în responsabilitate derularea acestor procese/activități.

7. Îmbunătățirea continuă a SMC

Având în vedere modificările organizatorice recente considerăm necesară o analiză și reevaluare a SMC al UMFST G.E.Palade Tg.Mureș, pentru a identifica nivelul obiectiv de conformare a acestuia la cerințele standardului ISO 9001:2015, echilibrarea proceselor și conexiunilor dintre acestea, astfel încât la auditul de recertificare să fie îndeplinite toate cerințele pentru a demonstra conformarea și obținerea prelungirii certificării sistemului de management al calității.

Departamentul de Asigurare a Calității, prin colaborarea și coordonarea permanentă a tuturor reprezentanților proceselor cuprinse în SMC, prin activitățile periodice de analiză a SMC și prin centralizarea și analiza rezultatelor auditurilor interne anuale efectuate de către auditorii interni în domeniul calității monitorizează realizările sau deficiențele SMC și stabilește măsuri de îmbunătățire, urmărind realizarea acestora, precum și transmiterea rezultatelor către cei interesați.





Rezultatele SMC sunt analizate anual la nivel de management, iar rezultatele analizei stau la baza elaborării măsurilor de îmbunătățire continuă.

Recomandări de îmbunătățire a SMC

Pentru a asigura îmbunătățirea continuă, care să asigure îndeplinirea cerințelor de calitate necesare pentru obținerea excelenței la nivelul tuturor proceselor, pe lângă acțiuni care se derulează permanent și care vizează:

- Colaborarea permanentă cu responsabilii de procese pentru a realiza conștientizarea importanței SMC și a documentației aferente la nivelul tuturor structurilor de decizie/organizatorice ă, astfel încât să se asigure un nivel adecvat și continuu de conformare la cerințele standardului ISO 9001:2015, a cerințelor de acreditare /autorizare aplicabile la nivel instituțional sau pe programe de studii, a prevederilor legale și de reglementare aplicabile, precum și pentru a asigura un sistem de control intern managerial cu grad de implementare conform.

- Armonizarea/actualizarea continuă a criteriilor de evaluare a calității la nivelul tuturor proceselor, cu accent pe cele educaționale, astfel încât dovezile și rezultatele obținute să răspundă cerințelor de calitate atât pentru auto/evaluări interne, cât și externe, respectiv să răspundă cerințelor de reglementare specifice diferitelor autorități de acreditare, autorizare, certificare etc.

- Conștientizarea continuă a responsabililor de procese și a responsabililor cu elaborarea documentelor SMC (proceduri, regulamente etc) privind importanța și utilitatea actualizării și utilizării acestora, ca instrument pentru monitorizarea și îmbunătățirea proceselor.

- Colaborarea permanentă cu responsabilii de procese pentru îmbunătățirea modului de monitorizare, analiză și stabilire de măsuri de îmbunătățire pentru toate procesele importante din cadrul universității

- Colaborarea cu responsabilii de procese/conducătorii compartimentelor, pentru îmbunătățirea procesului de evaluare a satisfacției membrilor comunității universitare, prin creșterea numărului de evaluatori la nivelul proceselor importante/relevante din universitate.

- Digitalizarea unor activități din cadrul DAC, care să permită o mai bună colaborare cu toate compartimentele, pentru activități sau elaborarea unor documente comune, specifice SMC.

16.01.2023

Reprezentant Managementul Calității
Prof. dr. Corneliu Tanase

