



RDAC-2024-03

RAPORT INFORMATIV

privind stadiul funcționării sistemului de management al calității, în perioada 01.01.2024-31.12.2024

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

Universitatea de Medicină, Farmacie, Științe și Tehnologie „George Emil Palade,” din Târgu 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 reglementările 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:

- rezultatele auditurilor interne și externe
- rezultatele altor evaluări interne sau externe, din partea unor instituții/organisme abilitate, care se încadrează în sfera cerințelor de calitate aplicabile proceselor din cadrul UMFST G.E. Palade Târgu Mureș
- feedback-ul de la clienți, pe baza analizei chestionarelor de evaluare a satisfacției acestora, conform regulamentului, respectiv procedurii specifice, care vizează procesul didactic și calitatea serviciilor oferite de universitate membrilor comunității universitare
- reclamațiile și sesizările primite de la clienți / neconformități constatate
- gradul de realizare al obiectivelor stabilite la nivelul universității și/sau al compartimentelor
- stadiul acțiunilor preventive și corective stabilite
- monitorizarea acțiunilor și a măsurilor prevăzute în analizele precedente
- recomandări anterioare pentru îmbunătățire.

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 Târgu Mureș.

În perioada analizată contextul organizațional a fost în continuare influențat, atât la nivel de factori interni cât și externi, de modificarea legislației specifice educației, prin aplicarea Legii nr.199/2023. Apariția unor reglementări subsecvente legii menționate a condus la revizuirea / reorganizarea unor procese didactice sau suport, a unor responsabilități, atribuții specifice și a documentației aferente care le susține.

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 Târgu Mureș.

În contextul noii legislații specifice învățământului superior a fost necesar, și se va continua, să se analizeze disponibilitatea resurselor materiale, umane, financiare și informaționale, respectiv impactul deciziilor luate prin aplicarea noilor prevederi/modificări legislative, astfel încât procesele specifice UMFST G.E. Palade Târgu Mureș și SMC, în ansamblu, să fie funcționale și eficiente și să răspundă cerințelor de calitate stabilite.

Politica și obiectivele calității au fost revizuite pentru a fi compatibile cu contextul organizațional și cu strategiile specifice existente, astfel încât SMC să fie menținut la un nivel 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 este adaptată noilor prevederi legislative, este în concordanță cu obiectivele strategice ale Planului strategic RESTART – IQ al universității, pentru perioada 2024-2029, care are ca una din țintele principale creșterea calității în fiecare domeniu specific activității academice, ca deziderat major al universității.

Prin orientarea spre satisfacerea cerințelor studenților și a altor părți interesate, managementul UMFST G.E. Palade Târgu 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 Târgu 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 Târgu Mureș sunt distribuite astfel:

- Rectorul universității este direct responsabil pentru managementul calității în cadrul UMFST G.E. Palade Târgu Mureș,
- iar la nivelul universității s-au constituit și funcționează :
- Departamentul de Asigurare a 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 constituit corpul auditorilor interni în domeniul calității (CAI), format din reprezentanți ai corpului didactic, precum și din angajați din domeniul administrativ, care realizează auditurile programate. Auditorii în domeniul calității dețin cunoștințele necesare, dobândite prin cursul de instruire organizat de către autoritatea (TÜV Austria) care acordă și certificarea în domeniul calității pentru universitate.

Responsabilii de procese (șefi/coordonatori de compartimente) au responsabilități clare privind implementarea și menținerea funcționării adecvate și eficace 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

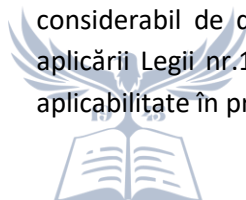
Descrierea proceselor incluse în SMC, interacțiunea dintre acestea, precum și datele de intrare și de ieșire aferente activităților descrise se realizează prin intermediul procedurilor de sistem, operaționale, precum și prin regulamente sau metodologii/coduri, instrucțiuni de lucru, elaborate de compartimentele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

Documentația SMC, care reglementează activitățile specifice derulate în cadrul universității, conține:

Tip document SMC	Nr. documente de acest tip
Manualul calității	1
Proceduri de sistem	4
Proceduri operaționale	175
Regulamente, metodologii, coduri	122
Instrucțiuni de lucru	51
Total	353

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 2024 a fost continuată verificarea, revizuirea, armonizarea unui număr considerabil de documente cuprinse în sistemul de management al calității, în special ca urmare a aplicării Legii nr.199/2023 a învățământului superior și a altor reglementări subsecvente acesteia, cu aplicabilitate în procesele didactice și suport din cadrul universității.





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 cadru universității.

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

Tip document SMC	Nou elaborate	Revizuite	Retrase
Manualul calității	-	-	-
Proceduri de sistem	1	-	-
Proceduri operaționale	4	41	3
Regulamente, metodologii, coduri	15	71	6
Instrucțiuni de lucru	-	-	-
Total	20	112	9

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. În anul 2024, odată cu validarea unui nou mandat al Rectorului universității, a fost adoptat Planul strategic de dezvoltare instituțională RESTART- IQ, pentru perioada 2024-2029.

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, se implementează obiectivele și activitățile specifice conceptului RESTART- IQ. Implementarea acestui concept se realizează, în continuare prin abordarea de tip SMART la nivelul tuturor obiectivelor stabilite. Pentru implementarea acestui concept, DAC menține și dezvoltă un set de criterii de evaluare a calității la nivelul proceselor care, pentru realizarea activităților care vizează creșterea calității în fiecare domeniu specific activității academice, să îmbine cerințele standardului ISO 9001:2015, criteriile și indicatorii pentru evaluarea externă a calității educației, respectiv standardele de control intern managerial. Procesul continuă prin analiza tuturor cerințelor, a





dovezilor și rezultatelor relevante ale activităților, pentru a demonstra nivelul calității în contextul RESTART-IQ și pentru a realiza într-un mediu on-site dar și virtual cât mai multe facilități de colectare, analiză și actualizare de date specifice controlului calității.

Schimbările aduse de legislația aplicabilă domeniilor de activitate din cadrul universității sunt monitorizate și comunicate celor interesați prin intermediul Serviciului juridic, SSM, Situații de urgență, 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 Târgu 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 este în proprietatea UMFST G.E. Palade Târgu Mureș , iar o parte din spațiile de învățământ este asigurată prin convenții de colaborare cu Spitalul Clinic Județean de Urgență, I.B.Cv.Târgu Mureș, alte clinici de specialitate, angajatori din domeniile de specializare inginerie, economie, drept etc. Universitatea dispune, de asemenea, de spații pentru dezvoltarea abilităților practice ale studenților, precum și pentru creșterea capacității de cercetare și dezvoltare în domeniul medical, farmaceutic, cât și în domeniul industrial și celelalte domenii de studii respectiv: Centrul de Simulare a Abilităților Practice, Centrul integrat de Medicină Dentară, Centrul de Simulare în Medicina Dentară, Centrul Avansat de Cercetări Medicale și Farmaceutice, Centrul Integrat de Invatamant Farmaceutic, Centrul UNIX care cuprinde Centrul Național de Realitate Virtuală Aplicată în Medicină și Centrul Academic de Examinare, laboratoare specifice pentru domeniile medico-farmaceutice și din industrie etc. În cadrul acestor spații există echipamente, aparate - multe de ultimă generație- 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, în continuă monitorizare, evaluare și adaptare la normele legale și la cerințele studenților, pentru a le asigura acestora condiții de învățare și confort prin intermediul Bibliotecii universitare, a căminelor studențești și a cantinei.

Universitatea continuă 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.

- *resurse financiare:* UMFST G.E. Palade Târgu 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 și Cercetării. Universitatea 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 Achiziții-Investiții, Serviciul Financiar-Contabil, Serviciul Resurse Umane etc.) păstrează, actualizează, gestionează resursele universității pentru a asigura continuitatea funcționării tuturor proceselor.

Detalierea tuturor resurselor disponibile se regăsește în Raportul anual al Rectorului privind starea universității.

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, 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 sau cele proprii ale UMFST G.E. Palade Târgu 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. 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 instruirii 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.





Ațiunile 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 universitare 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.

Informațiile publice sunt disponibile pe pagina de web a Universității și sunt constant revizuite și actualizate, oferind transparență și imparțialitate, prin intermediul Serviciului University Press și 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. Astfel, continuă intervenția specializată pentru un nou concept de sistematizare și de prezentare a informațiilor relevante în mediul virtual, websiteul instituțional fiind în continuă de actualizare, pentru a asigura o interfață mai accesibilă și utilă pentru utilizatori .

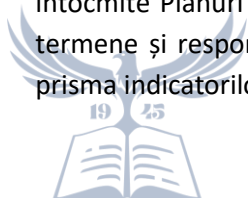
Informații documentate

Toate datele referitoare la derularea proceselor din cadrul UMFST G.E. Palade Târgu 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 (Registratura Generală a Universității, Registratura Direcției Generale Administrative) este utilizată o aplicație informatică de management al documentelor (Documents Management System) care asigură îmbunătățirea trasabilității documentelor, dar și păstrarea și arhivarea corespunzătoare a documentelor din cadrul universității. Prin dezvoltarea acestei aplicații se urmărește ca, gradual, aceasta sa fie implementată la nivelul tuturor compartimentelor.

5. Operare

În cadrul UMFST G.E.Palade Târgu 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 sau alte compartimente de specialitate, 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 Târgu 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 Târgu Mureș sunt cuprinse în contractele de studii încheiate cu studenții. Acestea respectă condițiile impuse de legislația specifică în domeniul învățământului superior, cu modificările și completările ulterioare, precum și de Carta universității, respectiv de regulamentele, metodologiile și procedurile specifice universității.

Cerințele pentru produsele/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.

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.

6. Evaluarea performanței

În funcție de obiectivele stabilite în Planul strategic, Rectorul UMFST G.E. Palade Târgu 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).

Monitorizarea îndeplinirii obiectivelor cuprinse în Planul operațional al universității, pe anul 2024, s-a realizat prin parcurgerea nivelului de îndeplinire a fiecărei activități aferente obiectivelor, completate de fiecare responsabil menționat în acest document. Fiecare responsabil a primit, pentru analiză și completare, fiecare obiectiv în care sunt specificate activități pentru care le-au fost alocate responsabilități. Pentru monitorizare îndeplinirii obiectivelor s-a aplicat documentul inclus în sistemul





de management al calității - Program de monitorizare obiectiv, cod UMFST-PS-01-F03-Ed.02.Rev.2.
Documentele completate au fost centralizate la nivelul Departamentului de Asigurare a Calității.

Din prelucrarea datelor transmise, analizând gradul de realizare a fiecărei activități, rezultă:

Nr. obiective majore	Nr. obiective specifice	Nr. total activități afere ntive obiectivelor	Număr/ procentaj activități realizate	Număr/ procentaj activități realizate parțial	Număr/ procentaj activități nerealizate
10	82	407	352	47	8
			86,49%	11,55%	1,97%

Principalele cauze ale îndeplinirii parțiale sau ale neîndeplinirii obiectivelor/activităților rezultă din:

-procesele în re/organizare parțial realizate ca urmare a unor modificări legislative aflate încă în elaborare sau consultare (pregătirea în rezidențiat, formare profesională continuă)

-utilizarea sau achiziția unor aplicații sau echipamente specifice activităților didactice sau de management amânate sau nerealizate ca urmare a limitărilor cauzate de stadiul achiziției /stadiul achiziției conform unor grafice de activități specifice proiectelor/surselor de finanțare

-activități de evaluare a unor programe de studii în curs, în funcție de calendarul stabilit de autoritatea care asigură evaluarea externă (ARACIS).

Activitățile realizate parțial sau nerealizate rămân în monitorizare și, în funcție de diminuarea efectelor cauzelor care le-au determinat, vor fi continuate sau se va analiza, la nivelul ierarhic corespunzător- în funcție de importanța lor, necesitatea/oportunitatea demarării/continuării lor.

Principalele procese care au ca rezultate intenționate satisfacerea cerințelor studenților, precum și a altor membri ai comunității academice, sunt permanent monitorizate și sunt evaluate periodic, conform regulamentelor sau procedurilor specifice, 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.

Din analiza rezultatelor pentru toate categoriile de evaluare s-a identificat la nivelul acestui proces, ca măsură de îmbunătățire care să conducă la creșterea numărului de evaluatori, o mai bună comunicare și promovare privind importanța activității de evaluare și a rolului rezultatelor în creșterea calității serviciilor didactice sau suport și a adoptării unor măsuri adecvate, corelate cu aspectele semnalate care necesită corecție sau prevenție.

6.1.Evaluarea 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. O situație sintetică a compartimentelor care au aplicat aceste chestionare, în funcție de specificul activităților, respectiv a numărului de chestionare aplicate și a rezultatelor obținute la evaluarea este redată în **Tabelul 6.1.**

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

Nr. crt.	Compartiment	Nr. chestionare completate	Media obținută
1.	Biblioteca	316	3,52
2.	Căminele studențești	816	3,33
3.	Centrul de Recuperare și Instruire „Salus Per Aquam”	58	3,69
4.	Compartiment cantina „Hestia”	221	3,96
5.	Departamentul de Asigurare a Calității	29	3,91
6.	Centrul Avansat de Cercetări Medicale și Farmaceutice (CCAMF)	29	3,91
7.	Unitatea de Cercetare Științifică și Dezvoltare Tehnologică(UCSDT)	26	3,98
8.	Școala Doctorală	66	3,84
9.	Departamentul Relații Internaționale	69	3,78
10.	Direcția de Pregătire în Rezidențiat	10	3,98
11.	Secretariat Decanat Facultatea de Medicină	141	3,82
12.	Secretariat Decanat Facultatea de Farmacie	49	3,96
13.	Secretariat Decanat Facultatea de Medicina Dentară	639	3,86
14.	Secretariat Decanat Facultatea de Inginerie	71	3,68
15.	Secretariat Decanat Facultatea de Economie și Drept	64	3,88
16.	Secretariat Facultatea Științe și Litere ”Petru Maior”	89	3,52
17.	Secretariatul General Universitate	104	3,91
18.	Registratura Generală	109	3,97
19.	Secretariat Direcția Generală Administrativă	101	3,99
20.	Serviciul Grădina Botanică și Întreținere campus	51	4,00
21.	Serviciul Proiecte Europene și de Cercetare	14	4,00
22.	Serviciul Financiar-Contabil	28	3,96
23.	Comp. Pază, Protecție și Transport - Compartiment Parc Auto	10	3,50
24.	Comp. Pază, Protecție și Transport - Compartiment Pază	10	4,00
25.	CEIPSCU	17	3,98
26.	Serviciul Rețele Calculatoare, Comunicații și Informatizare	57	3,97
27.	Serviciul Resurse Umane	43	3,91
28.	Oficiul pentru Admitere	21	4,00
29.	Serviciul Juridic, SSM, Situații de Urgență, Medicina Muncii	81	3,98





	și Protecția Datelor		
30.	Compartiment Scientometrie și Ranking Universitar	11	3,97
31.	Compartiment Publicații Științifice	10	3,96
32.	Serviciul Tehnic și Mentenanță Patrimoniu	20	3,87
33.	Serviciul University Press și Media - Editura University Press	37	4,00
34.	Serviciul University Press și Media – Librăria și centrul de copiere	40	4,00
35.	Serviciul University Press și Media – Compartiment Multimedia și Promovare	41	4,00
36.	Serviciul University Press și Media –Compartiment Comunicare, Relații Publice și Media	28	4,00
37.	Serviciul Achiziții-Investiții	61	3,99
38.	Centrul de Consiliere și Orientare în Carieră	87	3,89
39.	Compartiment Alunni	109	3,96
40.	Centrul Integrat de Medicină Dentară	62	3,72

*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).

Rezultatele centralizate, pentru toate compartimentele evaluate, corespund calificativului **Foarte bine**. 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 calificative, împreună cu propunerile sugerate de membrii comunității universitare care determină măsuri de intervenție concrete vor fi cuprinse în planuri de măsuri de îmbunătățire.

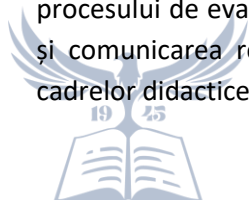
6.2. Evaluarea activității cadrelor didactice

În cursul anului 2024 s-a realizat evaluarea anuală a performanțelor cadrelor didactice, pentru activitatea din anul universitar 2023-2024, 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.

Conducerea facultăților asigură demararea procesului de evaluare a activității cadrelor didactice pe toate cele patru paliere de evaluare. DAC are 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 de către studenți se realizează online, în 4 etape, corespunzătoare fiecărui modul (modul I, II, III și IV), printr-o platformă specifică pusă la dispoziția studenților de către universitate și vizează activitatea desfășurată de cadrul didactic pe parcursul modulului precedent, în baza chestionarului de evaluare a cadrelor didactice de către studenți. Studenții au obligația de a realiza evaluarea activității cadrului didactic/cadrelor didactice pentru fiecare disciplină parcursă (curs și/sau activități practice). Metoda de evaluare online urmărește asigurarea accesului la evaluare a unui număr cât mai mare de studenți, 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.

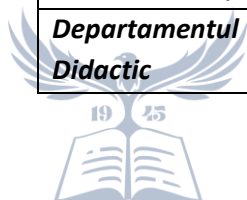
Pentru a avea o imagine cât mai relevantă privind percepția studenților față de prestația cadrelor didactice la activitățile de predare și de pregătire practică, a fost elaborat un nou regulament (UMFST-REG-131 Regulament de evaluare a activității didactice de către studenți), distinct, pentru evaluarea de către studenți a tehnicilor de predare/învățare și calitățile comportamentale ale cadrelor didactice. Chestionarele de evaluare - Evaluarea cadrelor didactice la curs, respectiv Evaluarea cadrelor didactice la activități practice- cuprind întrebări referitoare la activitatea didactică, la identificarea unor eventuale comportamente inadecvate din partea cadrului didactic, precum și întrebări privitoare la prezența activităților didactice atât a studentului cât și a cadrului didactic. Regulamentul de evaluare a activității didactice de către studenți (UMFST-REG-131) cuprinde măsuri corective stabilite în funcție de rezultatele obținute de cadrele didactice, precum și rezultatele necesare pentru ocuparea unui post didactic de cercetare prin concurs, promovarea în cariera didactică sau aplicarea pentru obținerea gradăției de merit, respectiv pentru prelungirea activității didactice după îndeplinirea vârstei de pensionare.

Pentru notarea întrebărilor s-a aplicat următorul punctaj: **1-nesatisfăcător; 2-satisfăcător; 3-mediu; 4-bine; 5-foarte bine.**

Rezultatele sintetice pe facultăți, corespunzătoare fiecărui modul, pentru anul universitar 2023-2024 sunt redată în Tabelele 6.2.1.1.- 6.2.1.1.4.

Tabel 6.2.1.1 Evaluarea cadrelor didactice de către studenți – Semestrul I, Modul I, anul universitar 2023-2024

Facultatea	Nr. cadre didactice evaluate	Nr. discipline evaluate	Nr. chestionare completate	Medie
Facultatea de Medicină	134	213	691	4,61
Facultatea de Medicină Dentară	70	99	198	4,46
Facultatea de Farmacie	64	133	378	4,56
Facultatea de Inginerie și Tehnologia Informației	46	121	652	4,60
Facultatea de Economie și Drept	60	150	667	4,45
Facultatea de Științe și Litere „Petru Maior”	26	65	124	4,60
Departamentul pentru Pregătirea Personalului Didactic	4	7	13	4,49





Total general	404	788	2723	4.54
----------------------	------------	------------	-------------	-------------

Tabel 6.2.1.2. Evaluarea cadrelor didactice de către studenți – Semestrul I, Modul II, anul universitar 2023-2024

Facultatea	Nr. cadre didactice evaluate	Nr. discipline evaluate	Nr. chestionare completate	Medie
Facultatea de Medicină	162	336	914	4,49
Facultatea de Medicină Dentară	89	153	215	4,42
Facultatea de Farmacie	68	206	502	4,69
Facultatea de Inginerie și Tehnologia Informației	58	190	988	4,43
Facultatea de Economie și Drept	66	253	1470	4,55
Facultatea de Științe și Litere „Petru Maior”	54	174	745	4,72
Departamentul pentru Pregătirea Personalului Didactic	4	31	47	4,84
Total general	501	1343	4881	4,59

Tabel 6.2.1.3. Evaluarea cadrelor didactice de către studenți – Semestrul II, Modul III, anul universitar 2023-2024

Facultatea	Nr. cadre didactice evaluate	Nr. discipline evaluate	Nr. chestionare completate	Medie
Facultatea de Medicină	216	436	3385	4,49
Facultatea de Medicină Dentară	52	69	151	4,61
Facultatea de Farmacie	64	143	874	4,66
Facultatea de Inginerie și Tehnologia Informației	59	135	483	4,42
Facultatea de Științe și Litere „Petru Maior”	48	129	388	4,55
Facultatea de Economie și Drept	52	132	425	4,53
Departamentul pentru Pregătirea Personalului Didactic	8	24	65	4,91
Total general	499	1068	5771	4,60

Tabel 6.2.1.4. Evaluarea cadrelor didactice de către studenți – Semestrul II, Modul IV, anul universitar 2023-2024





Facultatea	Nr. cadre didactice evaluate	Nr. discipline evaluate	Nr. chestionare completate	Medie
Facultatea de Medicină	201	412	720	4,04
Facultatea de Medicină Dentară	47	69	109	4,86
Facultatea de Farmacie	57	129	180	4,64
Facultatea de Inginerie și Tehnologia Informației	63	159	392	4,19
Facultatea de Științe și Litere „Petru Maior”	38	109	133	4,82
Facultatea de Economie și Drept	52	186	294	4,49
Departamentul pentru Pregătirea Personalului Didactic	7	18	26	4,94
Total general	465	1082	1854	4,57

Mediile obținute la nivelul tuturor facultăților corespunde calificativului **Foarte bine**. Aspectele detaliate/punctuale ale rezultatelor evaluării activității cadrelor didactice sunt analizate de către conducerea facultăților, de CEAC-urile pe facultate și fac obiectul unor rapoarte specifice prin care sunt stabilite măsuri de îmbunătățire/corective adecvate. Concluziile analizei sunt transmise CEAC pe universitate pentru a se identifica și disemina situațiile de bune practici sau aspectele care necesită îmbunătățire sau măsuri preventive adecvate pentru a evita apariția neconformităților în special în activitățile de pregătire profesională ale studenților.

Rezultatele statistice ale evaluărilor prestației cadrelor didactice sunt informații publice care sunt diseminate pe canalele de comunicare stabilite la nivel de universitate/facultăți.

6.2.2.Evaluarea satisfacției absolvenților

Pentru evaluarea absolvenților UMFST G.E. Palade Târgu Mureș în perioada decembrie 2023-decembrie 2024 au fost chestionați 3252 de absolvenți, din care 2549 au absolvit studii de licență, 610 sunt absolvenți de masterat, respectiv 6 sunt absolvenți de doctorat și 87 absolvenți la diferite cursuri de perfecționare. Evaluarea satisfacției absolvenților universității 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.



Numarul de respondenți, pe nivele de pregătire/formare, este redat în tabelele de mai jos:

**Tabel.6.2.2.1. Numărul de respondenți - absolvenți pe facultăți, nivel licență**

Facultatea/Departament	Nr.respondenți
Medicină	1249
Medicină în limba Engleză	6
Medicină Dentară	316
Farmacie	272
Economie și Drept	262
Inginerie și Tehnologia Informației	155
Științe și Litere "Petru Maior"	134
DPPD	155

Tabel. 6.2.2.2. Numărul de respondenți - absolvenți pe facultăți, nivel masterat

Facultatea/Departament	Nr.respondenți
Medicină	224
Medicină Dentară	13
Farmacie	46
Economie și Drept	135
Inginerie și Tehnologia Informației	52
Științe și Litere "Petru Maior"	66
DPPD	75

Tabel. 6.2.2.3. Numărul de respondenți - absolvenți doctorat

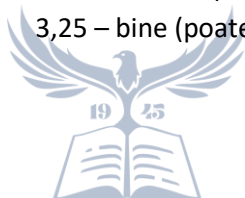
Denumire domeniu doctorat	Nr.respondenți
Doctorat Istorie	4
Doctorat Filologie	2

Tabel. 6.2.2.4. Numărul de respondenți - absolvenți cursuri de perfecționare

Denumire curs de perfecționare	Nr.respondenți
Grad didactic	49
Competențe antreprenoriale Junior Business Academy	13
Competențe digitale e-learning	20
Responsabil GDPR	3
Noi tehnici de predare și evaluare în disciplinele medico-farmaceutice	2

Rezultatele prelucrării și centralizării rezultatelor, pe nivele de studii, respectiv pe itemii chestionarelor aplicate sunt redată în tabelele de mai jos.

Media obținută prin centralizarea rezultatelor corespunde următoarelor calificative: 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).





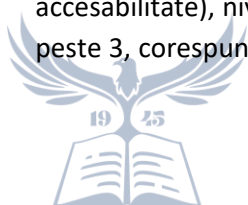
Tabel 6.2.2.5. Rezultatele sintetice, a evaluării satisfacției absolvenților, pentru programe nivel licență, respectiv masterat

Nr.crt.	Itemii chestionarului	Licenta	Masterat
1.	Calitatea, actualitatea și utilitatea cunoștințelor teoretice de la cursuri	3,38	3,47
2.	Calitatea, actualitatea și utilitatea temelor studiate la pregătirea practică	3,28	3,45
3.	Relevanța și utilitatea cursurilor pentru specializarea aleasă	3,35	3,48
4.	Numărul și varietatea cursurilor opționale/facultative oferite	3,27	3,30
5.	Pregătirea profesională a cadrelor didactice	3,51	3,65
6.	Interactivitatea și atractivitatea modului de predare	3,31	3,45
7.	Modalitatea de evaluare și notare a cunoștințelor	3,27	3,52
8.	Oportunitățile de studiu în străinătate (burse de studiu, schimburi internaționale)	3,26	3,20
9.	Oportunități de dezvoltare profesională (congrese, manifestări științifice, concursuri, proiecte etc)	3,28	3,22
10.	Calitatea spațiilor de pregătire teoretică și practică (dotări, confort, funcționalitate, accesabilitate)	3,32	3,50
11.	Dotarea Bibliotecii (disponibilitatea și actualitatea materialelor, accesul la calculatoare, internet etc)	3,41	3,58
12.	Acordarea de sprijin, consiliere și ajutor studenților	3,23	3,45
13.	Calificativul general acordat universității	3,37	3,51
14.	Nivelul de pregătire profesională pe care l-a oferit universitatea	3,13	3,47
15.	Măsura în care diploma de absolvent al UMFST G.E. Palade Tg. Mureș asigură absolvenților accesul pe piața muncii	3,41	3,31
	MEDIA:	3,32	3,44

Media generală obținută pe universitate este de **3,32** pentru studiile de licență, respectiv **3,44** pentru studiile de masterat, care corespund calificativului **foarte bine**.

Majoritatea aspectelor evaluate corespund calificativului **Foarte bine**, cele mai bine punctate de către absolvenții de licență, din itemurile aplicate în chestionar fiind: pregătirea profesională a cadrelor didactice, dotarea Bibliotecii (disponibilitatea și actualitatea materialelor, accesul la calculatoare, internet etc.), măsura în care diploma de absolvent al UMFST G.E. Palade Târgu Mureș asigură absolvenților accesul pe piața muncii, calificativul general acordat universității, calitatea spațiilor de pregătire teoretică și practică (dotări, confort, funcționalitate, accesabilitate. Două aspecte evaluate cu medii peste 3, corespund calificativului **Bine** (nivelul de pregătire profesională pe care l-a oferit universitatea, acordarea de sprijin, consiliere și ajutor studenților), pentru care se pot aduce îmbunătățiri.

Majoritatea aspectelor evaluate de absolvenții programelor nivel masterat corespund calificativului **Foarte bine**, cele mai apreciate fiind pregătirea profesională a cadrelor didactice, relevanța și utilitatea cursurilor pentru specializarea aleasă, modalitatea de evaluare și notare a cunoștințelor, calitatea spațiilor de pregătire teoretică și practică (dotări, confort, funcționalitate, accesabilitate), nivelul de pregătire profesională oferit de universitate. Două aspecte evaluate cu medii peste 3, corespund calificativului **Bine** (oportunitățile de dezvoltare profesională (congrese, manifestări





științifice, concursuri, proiecte etc), respectiv oportunitățile de studiu în străinătate (burse de studiu, schimburi internaționale), care pot determina identificarea unor măsuri de îmbunătățire.

În raportul distinct, specific, privind evaluarea satisfacției absolvenților sunt evidențiate aspectele semnalate de către aceștia, care exprimă sugestii/propuneri de îmbunătățire, urmând ca facultățile să le analizeze și, în funcție de obiectivitatea și oportunitatea acestora, să stabilească măsurile adecvate.

Rezultatele la evaluarea absolvenților de la programele de doctorat, respectiv ale cursurilor de perfecționare corespund, la nivel de itemi, respectiv ca medie generală, calificativului **Foarte bine** și sunt redată în tabelele de mai jos:

Tabel. 6.2.2.6. Rezultatele sintetice, a evaluării satisfacției absolvenților, pentru programe nivel doctorat

Nr.crt.	Itemii chestionarului	Domenii	
		Istorie	Filologie
1.	Calitatea, actualitatea și utilitatea cunoștințelor teoretice de la cursuri	3,50	4,00
2.	Calitatea, actualitatea și utilitatea temelor studiate la pregătirea practică	3,50	4,00
3.	Relevanța și utilitatea cursurilor pentru specializarea aleasă	3,50	4,00
4.	Numărul și varietatea cursurilor opționale/facultative oferite	3,20	3,50
5.	Pregătirea profesională a cadrelor didactice	3,50	4,00
6.	Interactivitatea și atractivitatea modului de predare	3,50	4,00
7.	Modalitatea de evaluare și notare a cunoștințelor	3,50	4,00
8.	Oportunitățile de studiu în străinătate (burse de studiu, schimburi internaționale)	3,50	4,00
9.	Oportunități de dezvoltare profesională (congrese, manifestări științifice, concursuri, proiecte etc)	3,70	4,00
10.	Calitatea spațiilor de pregătire teoretică și practică (dotări, confort, funcționalitate, accesibilitate)	3,70	3,50
11.	Dotarea Bibliotecii (disponibilitatea și actualitatea materialelor, accesul la calculatoare, internet etc)	3,70	3,50
12.	Acordarea de sprijin, consiliere și ajutor studenților	3,70	4,00
13.	Calificativul general acordat universității	3,70	4,00
14.	Nivelul de pregătire profesională pe care l-a oferit universitatea	3,70	4,00
15.	Măsura în care diploma de absolvent al UMFST G.E. Palade Tg. Mureș asigură absolvenților accesul pe piața muncii	3,50	4,00
	Media	3,50	3,90

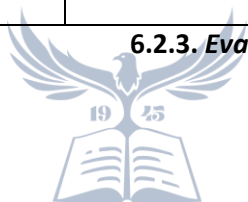




Tabel. 6.2.2.7. Rezultatele sintetice, a evaluării satisfacției absolvenților cursurilor de perfecționare

Nr.crt.	Itemii chestionarului	Denumire curs					Media / total
		Grad didactic	Antre-prenoriat JBA	E-learning	GDPR	Noi tehnici de predare	
1.	Calitatea, actualitatea și utilitatea cunoștințelor teoretice de la cursuri	3,80	3,60	3,90	4,00	2,50	3,70
2.	Calitatea, actualitatea și utilitatea temelor studiate la pregătirea practică	3,80	3,50	3,80	4,00	3,00	3,70
3.	Relevanța și utilitatea cursurilor pentru specializarea aleasă	3,80	3,60	3,80	4,00	2,50	3,70
4.	Numărul și varietatea cursurilor opționale/facultative oferite	3,70	3,30	3,70	4,00	2,00	3,60
5.	Pregătirea profesională a cadrelor didactice	3,90	3,70	3,90	4,00	2,50	3,80
6.	Interactivitatea și atractivitatea modului de predare	3,70	3,40	3,80	4,00	2,00	3,60
7.	Modalitatea de evaluare și notare a cunoștințelor	3,80	3,30	3,90	4,00	2,00	3,70
8.	Oportunitățile de studiu în străinătate (burse de studiu, schimburi internaționale)	3,60	3,00	3,80	3,00	2,00	3,50
9.	Oportunități de dezvoltare profesională (congrese, manifestări științifice, concursuri, proiecte etc)	3,70	3,30	3,60	4,00	2,00	3,60
10.	Calitatea spațiilor de pregătire teoretică și practică (dotări, confort, funcționalitate, accesabilitate)	3,60	3,40	3,70	4,00	3,00	3,60
11.	Dotarea Bibliotecii (disponibilitatea și actualitatea materialelor, accesul la calculatoare, internet etc)	3,80	3,60	3,60	4,00	2,50	3,70
12.	Acordarea de sprijin, consiliere și ajutor studenților	3,70	3,60	3,80	4,00	2,50	3,70
13.	Calificativul general acordat universității	3,80	3,60	3,80	4,00	2,50	3,70
14.	Nivelul de pregătire profesională pe care l-a oferit universitatea	3,80	3,40	3,70	4,00	2,50	3,70
15.	Măsura în care diploma de absolvent al UMFST G.E. Palade Tg. Mureș asigură absolvenților accesul pe piața muncii	3,80	3,20	3,70	4,00	3,00	3,60
	Media	3,70	3,40	3,70	3,9	2,40	3,60

6.2.3. Evaluarea internă a programelor de studii





Evaluarea internă a programelor de studii este o activitate obligatorie, fiind un demers inițiat la nivelul tuturor facultăților din cadrul Universității. DAC a colaborat cu CEAC la nivel de universitate pentru aplicarea de către toți cei interesați a procedurii operaționale privind evaluarea internă a programelor de studii.

Rapoartele de evaluare rezultate pentru fiecare program de studii, nivel licență și masterat, au fost centralizate de CEAC pe facultăți și transmise pentru analiză către CEAC pe universitate. CEAC pe universitate a analizat aceste rapoarte, cu accent pe aspectele semnificative din analizele SWOT și măsurile de îmbunătățire stabilite de facultăți, au fost identificate oportunitățile dar și amenințările care pot influența calitatea educației, împreună cu măsurile de îmbunătățire ce pot fi recomandate pentru fi aplicate la nivelul tuturor programelor de studii. 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. 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 Târgu 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. Ca măsură de conformare în raport cu cerințele de asigurare a calității, cu accent pe asigurarea excelenței în procesul educațional și de cercetare, verificarea îndeplinirii criteriilor de audit în domeniul calității a fost astfel realizată încât să răspundă și cerințelor standardelor, criteriilor și indicatorilor specifici evaluării interne și externe a calității educației (specificali ARACIS sau altor autorități de evaluare), respectiv standardelor de control intern managerial.

În urma auditurilor interne desfășurate s-au identificat aspectele pozitive privind funcționarea SMC, dar și situațiile care necesită îmbunătățire, pentru care s-au formulat o serie de recomandări și a fost identificată o neconformitate pentru care s-au stabilit corecții și acțiuni corective adecvate. În funcție de termenele stabilite în Fișa de neconformitate, pentru aplicarea corecțiilor și a acțiunilor corective, s-a monitorizat remediarea/îmbunătățirea aspectelor care au generat neconformitatea, conform procedurii interne specifice.

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

- Continuarea procesului de actualizare a regulamentelor și procedurilor specifice, ca urmare a modificărilor legislative și organizatorice recente.
- Actualizarea regulamentelor comisiilor de lucru din cadrul facultăților.





- Actualizarea fișelor de post – conform Procedurii operaționale, actualizate, privind întocmirea, actualizarea și aprobarea fișelor de post.
- Îmbunătățirea comunicării externe prin pagina web, în special pentru relevanța activităților/informațiilor de interes specifice la nivel de universitate / domenii / compartimente; îmbunătățirea conținutului domeniilor/secțiunilor web alocate compartimentelor, pentru a reflecta mai bine activitatea actuală.
- Îmbunătățirea condițiilor organizatorice pentru procesul de evaluare a cadrelor didactice de către studenți.
- Monitorizarea continuă a satisfacției clienților interni privind serviciile oferite.
- Îmbunătățirea continuă a serviciilor oferite de compartimente prin stabilirea măsurilor de îmbunătățire (plan de măsuri), pe baza analizei rezultatelor chestionarelor colectate, de evaluare a satisfacției clienților.
- O mai bună sistematizare a păstrării documentelor specifice activităților.
- Îmbunătățirea modalității de păstrare și ținere sub control a tuturor informațiilor documentate.
- Îmbunătățirea identificării și trasabilității informațiilor documentate rezultate în urma derulării activităților.
- Uniformizarea modului de raportare a activităților Comisiilor de lucru (facultăți).
- Îmbunătățirea modului de completare etapelor de realizare a unor planuri/programe pentru o identificare mai eficientă a stadiului de realizare a acestora.

Neconformitatea stabilită vizează neîndeplinirea integrală a unei clauze a standardului ISO 9001:2015 (5.3.- Roluri organizaționale). Neconformitatea a fost comunicată, s-au stabilit corecția și acțiunile corective adecvate, care au fost aplicate, se monitorizează implementarea și eficacitatea lor. Deși criteriile de audit au fost stabilite astfel încât să evalueze îndeplinirea tuturor cerințelor standardului ISO 9001:2015 se remarcă faptul că domeniul recomandărilor formulate de echipele de auditori se menține, deși există o preocupare constantă 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 TÜV-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 recertificarea SMC a universității.

Raportul anterior al analizei efectuate de management

Raportul informativ ulterior, care a vizat perioada **01.01.2023-31.12.2023** 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 fost monitorizate și implementate.

Aceste măsuri au fost realizate prin activitățile derulate de DAC prin auditurile interne, colaborarea cu compartimentele pentru analiza și actualizarea documentației SMC, monitorizarea măsurilor de îmbunătățire specifice, stabilite, respectiv identificarea și demararea implementării unor soluții de digitizare a unor activități din cadrul DAC care să ducă la optimizarea SMC.

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 legislative și organizatorice în continuă dinamică considerăm necesară o analiză și reevaluare a SMC al UMFST G.E.Palade Târgu Mureș, pentru a identifica nivelul obiectiv de conformare a acestuia la cerințele standardului ISO 9001:2015, echilibrarea proceselor și conexiunilor dintre acestea, astfel încât să fie îndeplinite permanent toate cerințele pentru a demonstra conformarea și menținerea 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 în domeniul calității monitorizează realizările sau deficiențele SMC și stabilește măsuri de îmbunătățire, urmărind realizarea acestora, precum și transmiterea rezultatelor către cei interesați.

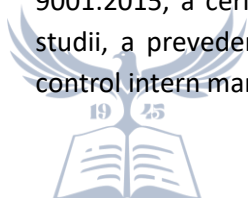
Rezultatele SMC sunt analizate anual la nivel de management, iar rezultatele analizei stau la baza elaborării măsurilor de îmbunătățire continuă.

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:

- Continuarea procesului de armonizare a tuturor proceselor și a documentației specifice SMC, în acord cu prevederile Legii nr.199/2023 a învățământului superior și cu alte reglementări subsecvente care completează aplicarea legii menționate. În acest sens, DAC monitorizează permanent toate regulamentele și procedurile, pentru a identifica documentele care necesită revizuire în funcție de completările/modificările legislative sau organizatorice apărute și pentru a colabora cu responsabilii de procese pentru implementarea schimbărilor în documentele vizate.

- Colaborarea permanentă cu responsabilii de procese pentru a realiza conștientizarea importanței SMC și a documentației aferente la nivelul tuturor structurilor de decizie/organizatorice, 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.

- Colaborarea continuă cu responsabilii de procese pentru a asigura elaborarea /revizuirea documentelor SMC (proceduri, regulamente etc), ca instrument pentru monitorizarea, evaluarea și îmbunătățirea proceselor.

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

- Colaborarea continuă 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. Un accent deosebit se va pune pe îmbunătățirea semnificativă a rezultatelor în procesul de evaluare a activității cadrelor didactice de către studenți. Acțiunile vizează îmbunătățirea comunicării cu studenții, a informării acestora privind rezultatele evaluării și a rolului important avut de sugestiile lor în luarea măsurilor corective pentru creșterea calității actului didactic.

- Identificarea și implementarea unor soluții eficiente pentru digitizarea unor activități din domeniul asigurării calității, care să permită o mai bună colaborare cu toate compartimentele, pentru implementarea/monitorizarea unor activități sau documente comune, specifice SMC.

31.01.2025

Director

Departamentul de Asigurare a Calității,
Prof. dr. Corneliu Tanase

