



RDAC-2025-03

**RAPORT INFORMATIV
privind stadiul funcționării
sistemului de management al calității**

01.01.2025-31.12.2025



RDAC-2025-03

Nr. înreg. 12/ 29.01.2026

RAPORT INFORMATIV
privind stadiul funcționării sistemului de management al calității
în perioada 01.01.2025-31.12.2025

Analiza efectuată de management are rolul de a evalua nivelul de 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 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:

- 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 de contextul organizațional al UMFST „G.E. Palade” Târgu Mureș, care include cadrul legislativ aplicabil, cerințele instituționale interne, precum și cerințele formulate de organisme naționale de evaluare a calității în învățământul superior.

În perioada analizată, contextul organizațional a fost influențat semnificativ, atât de factori interni, cât și externi, de modificarea legislației specifice educației, prin aplicarea **Legii învățământului superior nr. 199/2023**, precum și de actualizarea cadrului de evaluare externă a calității stabilit de ARACIS, prin **Metodologia de evaluare externă a calității în învățământul superior, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 915/2024**.

Apariția reglementărilor subsecvente Legii nr. 199/2023, corelate cu noua metodologie ARACIS, a determinat revizuirea și adaptarea unor procese didactice și de suport, actualizarea responsabilităților și atribuțiilor structurilor implicate în asigurarea calității, precum și revizuirea documentației aferente, în vederea alinierii la noile criterii, standarde și indicatori de performanță.

Aceste demersuri au avut ca obiectiv consolidarea sistemului intern de management al calității și asigurarea conformității cu cerințele actuale de evaluare externă.

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

Implementarea și menținerea sistemului de management al calității sunt susținute în mod constant de către conducerea UMFST „G.E. Palade” Târgu Mureș, care își asumă un rol activ în asigurarea resurselor necesare și în orientarea strategică a instituției către îndeplinirea cerințelor de calitate.

În contextul noii legislații specifice învățământului superior, respectiv aplicarea **Legii nr. 199/2023**, precum și al **noilor cerințe de evaluare externă stabilite prin metodologia elaborată de ARACIS**, a fost necesară și se va continua analiza disponibilității resurselor materiale, umane, financiare și informaționale, precum și evaluarea impactului deciziilor adoptate ca urmare a aplicării noilor prevederi legislative. Aceste demersuri au ca scop asigurarea funcționalității și eficacității proceselor specifice universității și ale sistemului de management al calității, în ansamblu, astfel încât acestea să răspundă cerințelor de calitate stabilite.

Politica și obiectivele calității au fost revizuite pentru a fi compatibile cu contextul organizațional actual și cu strategiile instituționale existente, în vederea menținerii unui sistem de management al calității eficace și eficient. În acest sens, au fost actualizate continuu procedurile, regulamentele și metodologiile specifice de lucru, fiind utilizate, totodată, metode de monitorizare, analiză și evaluare a performanței, precum și mecanisme de identificare a nevoilor de îmbunătățire adecvate.



2.1. Politica privind calitatea

Politica privind calitatea a fost adaptată noilor prevederi legislative aplicabile învățământului superior și este în deplină concordanță cu obiectivele strategice ale **Planului strategic RESTART – IQ al UMFST „G.E. Palade” Târgu Mureș pentru perioada 2024–2029**, care are ca una dintre țințele principale creșterea continuă a calității în toate domeniile activității academice, acest obiectiv reprezentând un deziderat major al universității.

Prin orientarea constantă către satisfacerea cerințelor studenților și ale celorlalte părți interesate relevante, managementul UMFST „G.E. Palade” Târgu Mureș se asigură că aceste cerințe sunt identificate, definite și îndeplinite, în vederea creșterii nivelului de satisfacție, cu respectarea cerințelor legale și a reglementărilor aplicabile. În acest context, politica privind calitatea susține îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității, în conformitate cu cadrul normativ național și cu cerințele de evaluare externă stabilite de ARACIS.

2.2. Rolurile organizaționale, responsabilitățile și autoritățile în cadrul sistemului de management al calității

Rolurile organizaționale, responsabilitățile și autoritățile aferente tuturor proceselor din cadrul sistemului de management al calității sunt analizate permanent și sunt actualizate ori de câte ori contextul intern și/sau extern suferă modificări. Acestea sunt clar definite și documentate prin organigramă, regulamente, metodologii, proceduri, instrucțiuni de lucru, precum și prin fișele de post elaborate la nivelul structurilor organizatorice.

Adecvarea, claritatea și actualitatea documentelor care reglementează responsabilitățile și autoritățile constituie un criteriu esențial în activitățile de audit intern al calității, urmărindu-se în mod constant creșterea nivelului de conștientizare a persoanelor responsabile și îmbunătățirea eficacității proceselor.

Pentru supravegherea implementării și funcționării sistemului de management al calității, precum și pentru raportarea către conducerea de la cel mai înalt nivel a UMFST „G.E. Palade” Târgu Mureș, sunt constituite structuri organizatorice cu responsabilități specifice în domeniul calității. Aceste structuri își desfășoară activitatea în baza regulamentelor, metodologiilor și procedurilor de lucru aprobate, cu respectarea prevederilor Cartei Universității și a celorlalte documente de reglementare în vigoare din domeniul asigurării calității în învățământul superior.

2.3. Responsabilități privind sistemul de management al calității

Responsabilitățile privind sistemul de management al calității (SMC) din cadrul UMFST „G.E. Palade” Târgu Mureș sunt clar definite, distribuite și asumate la toate nivelurile organizaționale, în conformitate cu cadrul legislativ în vigoare și cu cerințele de evaluare externă stabilite de ARACIS.

Rectorul universității este direct responsabil de managementul calității la nivelul UMFST „G.E. Palade” Târgu Mureș, asigurând coordonarea strategică și instituțională a politicilor și obiectivelor privind calitatea.

La nivelul universității sunt constituite și funcționează următoarele structuri cu responsabilități în domeniul asigurării calității:



- Departamentul de Asigurare a Calității;
- Comisia de evaluare și asigurare a calității la nivel de universitate;
- Comisii de evaluare și asigurare a calității la nivelul facultăților;
- 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 sistemului de management al calității, asigurând legătura dintre structurile operaționale și conducerea universității.

În cadrul universității este constituit Corpul Auditorilor Interni în domeniul calității (CAI), format din cadre didactice și personal administrativ, care realizează auditurile interne planificate. Auditorii interni dețin competențele necesare pentru desfășurarea activităților de audit, dobândite prin participarea la cursuri de instruire organizate de TÜV Austria, organismul care asigură certificarea sistemului de management al calității la nivelul universității.

Responsabilii de procese (șefi sau coordonatori de compartimente) au atribuții clar definite privind implementarea și menținerea funcționării adecvate și eficiente a sistemului de management al calității la nivelul structurilor coordonate.

Angajații universității sunt informați cu privire la responsabilitățile proprii referitoare la implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității, iar rolurile și responsabilitățile aferente funcționării SMC, la toate nivelurile organizaționale, sunt prevăzute în fișele de post ale acestora.

2.4.Documentele sistemului de management al calității

Descrierea proceselor incluse în sistemul de management al calității, a interacțiunilor dintre acestea, precum și a datelor de intrare și de ieșire aferente activităților desfășurate se realizează prin intermediul documentelor SMC, respectiv proceduri de sistem și proceduri operaționale, regulamente, metodologii, coduri și instrucțiuni de lucru. Aceste documente sunt elaborate de către compartimentele responsabile de procesele respective sau de către comisii de lucru desemnate, în conformitate cu cadrul legislativ în vigoare și cu cerințele de evaluare a calității stabilite de ARACIS.

Documentele sistemului de management al calității asigură trasabilitatea proceselor, claritatea responsabilităților și coerența activităților desfășurate, constituind baza pentru monitorizarea, analiza, evaluarea și îmbunătățirea continuă a performanței instituționale.

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

Tip document SMC	
Manualul calității	1
Proceduri de sistem	4
Proceduri operaționale	183
Regulamente, metodologii, coduri	135
Instrucțiuni de lucru	59
Total	382

Pentru documentația sistemului de management al calității este asigurat accesul controlat al părților interesate relevante și/sau al autorităților de reglementare, în funcție de

competențe și responsabilități. Documentația SMC este accesibilă și cunoscută de către întregul personal al universității, în raport cu atribuțiile specifice fiecărei funcții și cu interdependențele existente între procese.

Pe parcursul anului 2025 a fost continuată activitatea de verificare, revizuire și armonizare a unui număr semnificativ de documente incluse în sistemul de management al calității, în principal ca urmare a aplicării **Legii învățământului superior nr. 199/2023**, precum și a altor reglementări subsecvente acesteia, cu impact direct asupra proceselor didactice și de suport din cadrul UMFST „G.E. Palade” Târgu Mureș.

De asemenea, în conformitate cu cerințele legislației privind controlul intern managerial, a fost continuată analiza activităților semnificative care necesită procedurare, precum și evaluarea utilității, adecvării și actualității procedurilor proprii existente. Aceste demersuri au avut ca scop optimizarea numărului și a domeniilor de reglementare ale documentelor SMC, astfel încât acestea să constituie un instrument eficient de lucru, monitorizare și control pentru toate procesele desfășurate în cadrul universității, în concordanță cu cerințele de calitate stabilite de ARACIS.

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

Tip document SMC	Nou elaborate	Revizuite	Retrase	Nr. documente de acest tip
Manualul calității	-	-	-	1
Proceduri de sistem	-	-	-	4
Proceduri operaționale	6	31	1	183
Regulamente, metodologii, coduri	13	42	3	135
Instrucțiuni de lucru	7	1	1	59
Total	26	74	5	382

3. Planificarea proceselor

Planificarea proceselor la nivelul UMFST „G.E. Palade” Târgu Mureș este asigurată prin elaborarea și implementarea Planului strategic multianual de dezvoltare instituțională, precum și a planurilor operaționale anuale, la nivel de universitate, facultăți și 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**, document care stabilește direcțiile strategice și obiectivele majore de dezvoltare ale universității.

Toate compartimentele analizează în mod continuu obiectivele specifice proprii, în concordanță cu Planul strategic și cu obiectivele generale ale universității. În acest context, au fost stabilite și/sau revizuite activitățile necesare pentru realizarea obiectivelor asumate, precum și riscurile asociate acestora. Ca urmare a acestui demers a fost elaborat și actualizat **Registrul riscurilor**, document care răspunde atât cerințelor de management al calității, cât și cerințelor legale privind controlul intern managerial, reglementate prin **Ordinul nr. 600/2018** privind aprobarea Codului controlului intern



managerial al entităților publice.

Pentru fiecare risc identificat este stabilit nivelul de expunere la risc, precum și măsurile de prevenire și control aferente. Responsabilii de procese realizează anual o analiză a modului de gestionare a riscurilor, materializată într-un raport care este analizat de Comisia de monitorizare a sistemului de control intern managerial, în vederea stabilirii măsurilor adecvate de îmbunătățire. La nivelul fiecărui compartiment este desemnată o persoană responsabilă cu gestionarea riscurilor.

Obiectivele stabilite la nivelul compartimentelor sunt monitorizate și reevaluate anual sau ori de câte ori intervin modificări organizaționale sau legislative care pot influența realizarea acestora. În acest context, se asigură o interrelaționare coerentă și funcțională între sistemul de management al calității și sistemul de control intern managerial, contribuind la creșterea eficacității proceselor și la îmbunătățirea continuă a performanței instituționale, în concordanță cu cerințele de evaluare externă stabilite de ARACIS.

3.1. Schimbări care pot influența sistemul de management al calității

Din perspectivă strategică, la nivelul UMFST „G.E. Palade” Târgu Mureș sunt implementate obiectivele și activitățile specifice conceptului **RESTART – IQ**, în conformitate cu Planul strategic de dezvoltare instituțională pentru perioada 2024–2029. Implementarea acestui concept se realizează prin aplicarea abordării de tip **SMART** la nivelul tuturor obiectivelor stabilite, asigurând claritatea, măsurabilitatea și monitorizarea rezultatelor.

În vederea susținerii implementării **RESTART – IQ**, Departamentul de Asigurare a Calității (DAC) menține și dezvoltă un set coerent de criterii de evaluare a calității la nivelul proceselor, care integrează cerințele standardului **ISO 9001:2015**, criteriile și indicatorii de evaluare externă a calității educației stabiliți de ARACIS, precum și standardele de control intern managerial. Acest demers vizează susținerea activităților orientate către creșterea calității în toate domeniile specifice activității academice.

Procesul este susținut prin analiza sistematică a cerințelor aplicabile, a dovezilor obiective și a rezultatelor relevante ale activităților desfășurate, în scopul demonstrării nivelului de calitate atins în contextul **RESTART – IQ**. Totodată, sunt dezvoltate și utilizate facilități atât în mediul on-site, cât și în mediul virtual, pentru colectarea, analiza, monitorizarea și actualizarea datelor specifice controlului calității.

Schimbările generate de legislația aplicabilă domeniilor de activitate din cadrul universității sunt monitorizate în mod permanent și comunicate părților interesate relevante prin intermediul structurilor de specialitate (Serviciul juridic, SSM, Situații de urgență, Medicina muncii, Protecția datelor, Protecția mediului). Modificările legislative pot fi consultate prin aplicații informatice dedicate, la care au acces persoanele desemnate, iar prevederile aplicabile sunt centralizate și menținute sub control prin intermediul **Listei prevederilor legale aplicabile**.

Modificările legislative sau ale reglementărilor aplicabile sunt analizate din perspectiva impactului asupra proceselor și activităților desfășurate, fiind identificate procesele afectate și stabilite acțiunile necesare pentru adaptarea acestora. În funcție de impactul identificat, sunt implementate măsuri adecvate pentru modificarea proceselor, a metodelor de lucru și pentru actualizarea corespunzătoare a documentației sistemului de management al calității aplicabile domeniilor respective.



4. Suport

4.1. Resurse

La nivelul UMFST „G.E. Palade” Târgu Mureș sunt alocate resurse materiale, financiare, umane și informaționale adecvate pentru implementarea și menținerea sistemului de management al calității, precum și pentru realizarea obiectivelor strategice și operaționale stabilite la nivelul universității și al structurilor organizatorice.

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

4.1.1. Resurse umane și informaționale.

Procesul educațional este susținut de cadre didactice universitare cu competențe adecvate, pregătite în domeniul utilizării metodelor și instrumentelor moderne de predare, învățare și evaluare, în vederea formării de competențe profesionale, performante și aplicative. Departamentele și disciplinele didactice, precum și studenții, beneficiază de acces la mijloace moderne de predare și învățare, infrastructură IT, acces la internet, programe informatice și dotări adecvate pentru aplicarea tehnicilor moderne de evaluare. Programele de studii includ stagii de pregătire practică și activități de implicare a studenților în cercetare. Activitățile administrative suport sunt asigurate de personal de specialitate, cu cunoștințele și competențele necesare desfășurării eficiente a proceselor.

4.1.2. Resurse materiale.

Cea mai mare parte a spațiilor destinate procesului de învățământ se află în proprietatea UMFST „G.E. Palade” Târgu Mureș, iar o parte este asigurată prin convenții de colaborare cu unități medicale și alte organizații partenere, precum Spitalul Clinic Județean de Urgență, Institutul de Boli Cardiovasculare și Transplant Târgu Mureș, alte clinici de specialitate, precum și angajatori din domeniile de specializare (inginerie, economie, drept etc.).

Universitatea dispune de spații dedicate dezvoltării competențelor practice și cercetării, precum:

- Centrul de Cercetări Doctorale IOSUD,
- Centrul de Simulare și Abilități Practice,
- Centrul Integrat de Medicină Dentară,
- Centrul Integrat de Învățământ Farmaceutic,
- Centrul de Microproducție,
- Centrul Avansat de Cercetări Medicale și Farmaceutice,
- Centrul de Cercetări Farmaceutice,
- Centrul Integrat de Învățământ Farmaceutic,
- Centrul de Cercetări pentru Plante Medicinale și Aromatice,
- Centrul de Cercetări Interdisciplinare Biomedicale,
- Centrul de Studii Experimentale,
- Centrul de Cercetare în inteligența Artificială, Știința Datelor și Inginerie Inteligentă,
- Centrul de Cercetări în Ingineria Calității și Fabricație Digitală,
- Centrul de Cercetări în Științe Juridice și Administrative,
- Centrul de Cercetări Filologice, Istorice și Culturale,
- Centrul UNIX – care include Centrul Național de Realitate Virtuală Aplicată în Medicină Virtual X,
- Centrul Didactic și de Examinare a Studenților,
- Junior Research Academy,



- Institut de Neuroștiințe British- Romanian Academic Institute of Neuroscience (BRAIN),
- Institutul de Studii Religioase „Ioan Petru Culiuanu”,
- laboratoare specifice domeniilor medico-farmaceutice, industriale și altor domenii de studii.

Echipamentele și aparatura, inclusiv cele de ultimă generație, sunt monitorizate permanent din punct de vedere al stării de funcționare, fiind asigurate activități de mentenanță și reparații, după caz. Evidența echipamentelor și a termenelor de revizie este gestionată de către Serviciul Tehnic și Mentenanță Patrimoniu.

Universitatea asigură, de asemenea, servicii administrative suport pentru studenți, prin intermediul:

- bibliotecii universitare,
- căminelor studențești,
- cantinei,
- Centrului de Consiliere și Orientare în Carieră,
- Societății Antreprenoriale Studențești,
- Compartimentului Relația cu Piața Muncii,
- Compartimentului Alunni,

servicii care sunt monitorizate, evaluate și adaptate permanent la cerințele legale și la nevoile beneficiarilor.

UMFST „G.E. Palade” Târgu Mureș se află într-un proces continuu de adaptare și modernizare a spațiilor destinate activităților de predare și cercetare, prin modernizarea infrastructurii existente și realizarea de investiții noi, în vederea alinierii la cerințele naționale și internaționale de calitate.

4.1.3. Resurse financiare.

Universitatea funcționează ca instituție finanțată din fonduri alocate de la bugetul de stat, venituri extrabugetare și alte surse legal constituite. Administrarea veniturilor și utilizarea acestora se realizează pe baza bugetului de venituri și cheltuieli, întocmit în condiții de echilibru, în conformitate cu criteriile stabilite de Ministerul Educației și Cercetării. Totodată, universitatea identifică și valorifică în mod constant surse suplimentare de finanțare, inclusiv fonduri nerambursabile, destinate activităților de cercetare, dezvoltare și modernizare.

Compartimentele de specialitate (Serviciul Tehnic și Mentenanță Patrimoniu, Serviciul Achiziții– Investiții, Serviciul Financiar–Contabil, Serviciul Resurse Umane etc.) gestionează și actualizează permanent resursele universității, în vederea asigurării continuității și eficacității tuturor proceselor.

Detalierea resurselor disponibile și a modului de utilizare a acestora este prezentată în **Raportul anual al Rectorului privind starea universității**.

4.2. Competență

Competențele și cunoștințele necesare personalului universității, care pot influența performanța și eficacitatea proceselor și a sistemului de management al calității, sunt stabilite, monitorizate și evaluate periodic. Atunci când sunt identificate nevoi de îmbunătățire sau adaptare, angajaților li se asigură accesul la programe de formare profesională adecvate.

Anual, în funcție de necesitățile de adaptare a competențelor la schimbările de natură organizatorică, legislativă sau tehnologică, se stabilește necesarul de formare profesională pentru personalul didactic și



pentru personalul administrativ, acesta fiind inclus în **Planul anual de formare profesională**.

Un accent deosebit este pus pe dezvoltarea și îmbunătățirea competențelor didactice și de cercetare, precum și a performanțelor profesionale ale cadrelor didactice, în conformitate cu criteriile naționale și cu criteriile proprii ale UMFST „G.E. Palade” Târgu Mureș, aplicabile ocupării și promovării pe funcții didactice. În acest sens, structurile specializate din cadrul universității organizează cursuri de formare pentru dobândirea și dezvoltarea competențelor necesare utilizării metodelor moderne de predare, învățare și evaluare.

După participarea la programele de formare profesională aprobate, angajații prezintă dovezi ale dobândirii competențelor, care sunt păstrate sub formă de informații documentate (certificate de instruire, diplome, atestate, autorizații etc.).

4.3. Conștientizare

În cadrul procesului de asigurare a competențelor necesare funcționării eficiente a sistemului de management al calității, angajaților universității le sunt prezentate, la angajare și ulterior cel puțin o dată pe an, prin instruiri interne, următoarele aspecte:

- politica referitoare la calitate;
- obiectivele referitoare la calitate relevante pentru compartimentul din care fac parte;
- contribuția proprie la eficacitatea sistemului de management al calității, inclusiv beneficiile măsurilor de îmbunătățire identificate și implementate;
- implicațiile neconformării cu cerințele sistemului de management al calității.

Acțiunile de instruire și conștientizare în domeniul managementului calității sunt incluse în Planul anual de formare profesională și sunt monitorizate din perspectiva eficacității acestora.

4.4. Comunicare

Procesul de comunicare instituțională este reglementat prin proceduri specifice de comunicare și informare și are ca obiective:

- asigurarea transparenței deciziilor și a modului de aplicare a acestora;
- îmbunătățirea circulației documentelor și informațiilor;
- creșterea gradului de informare și de comunicare la toate nivelurile organizaționale;
- actualizarea și transmiterea permanentă a informațiilor relevante către membrii comunității universitare și către celelalte părți interesate.

Prin intermediul documentelor sistemului de management al calității sunt stabilite elementele esențiale ale comunicării: ce se comunică, când, cui, cum și de către cine.

Formele de comunicare utilizate includ: site-ul oficial al universității, conferințe și comunicate de presă, blogul universității, emailul instituțional, rețelele de socializare și alte canale de comunicare instituțională.

Informațiile publice sunt disponibile pe pagina web a universității și sunt revizuite și actualizate constant, în vederea asigurării transparenței și imparțialității, prin intermediul Serviciului University Press și Media, al Serviciului Rețele de Calculatoare, Comunicații și Informatizare, precum și al



responsabililor de conținut informațional din cadrul compartimentelor.

În urma auditurilor interne în domeniul calității a fost identificată necesitatea reconfigurării modului de prezentare a informațiilor relevante pe site-ul instituțional și pe subdomeniile structurilor de specialitate. În acest sens, este în derulare un proces de sistematizare și optimizare a conținutului informațional, website-ul universității aflându-se într-un proces continuu de actualizare, pentru a asigura o interfață mai accesibilă și mai utilă utilizatorilor.

4.5. Informații documentate

Toate datele și informațiile referitoare la desfășurarea 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 aplicabile privind informațiile documentate.

Departamentul de Asigurare a Calității menține sub control informațiile documentate referitoare la implementarea, funcționarea și evaluarea sistemului de management al calității.

La nivelul principalelor puncte de intrare–ieșire a corespondenței în universitate (Registratura Generală a Universității și Registratura Direcției Generale Administrative) este utilizată o aplicație informatică de tip **Document Management System (DMS)**, care asigură trasabilitatea documentelor, precum și păstrarea și arhivarea corespunzătoare a acestora. Prin dezvoltarea graduală a acestei aplicații se urmărește extinderea utilizării sale la nivelul tuturor compartimentelor universitare.

În ceea ce privește comunicarea, universitatea este preocupată de noile tendințe de digitalizare și de reducerea utilizării hârtiei, manifestând un interes constant și o responsabilitate reală față de protecția mediului. În acest sens, se are în vedere adaptarea treptată a întregii universități la un sistem complet digitalizat, care să eficientizeze procesele de comunicare, să crească accesibilitatea informațiilor și să susțină dezvoltarea durabilă.

5. Operare

În cadrul UMFST „G.E. Palade” Târgu Mureș, procesele necesare pentru satisfacerea cerințelor studenților și ale celorlalte părți interesate sunt planificate, implementate și ținute sub control. La nivel managerial, atât la nivelul universității, cât și la nivelul facultăților și al altor structuri organizatorice, sunt elaborate planuri operaționale anuale, care includ obiectivele asumate, măsurile de realizare, termenele și responsabilitățile aferente. Implementarea acestora este monitorizată periodic, iar stadiul de realizare a obiectivelor este evaluat pe baza indicatorilor de performanță stabiliți.

Procesul educațional se desfășoară în baza planurilor de învățământ, fișa disciplinelor, calendare de examene pentru admitere și finalizarea studiilor aprobate pentru fiecare program de studiu. Modalitățile de predare, conținutul disciplinelor, metodele de evaluare a cunoștințelor, precum și elementele de intrare și de ieșire specifice procesului didactic la nivel de disciplină sunt definite în fișele disciplinelor. Acestea sunt monitorizate, analizate și actualizate periodic, astfel încât să asigure informarea adecvată a studenților și să răspundă criteriilor naționale și internaționale, precum și cerințelor specifice UMFST „G.E. Palade” Târgu Mureș aplicabile evaluării programelor de studii și evaluării instituționale.

La nivelul proceselor administrative sunt elaborate și implementate programe și planuri anuale specifice, precum: programul anual al achizițiilor publice, programul anual de investiții, planul anual de



formare profesională a personalului, bugetul de venituri și cheltuieli, programul anual de audituri interne ale calității, precum și alte documente de planificare relevante.

Pentru toate compartimentele sunt stabilite obiective specifice aferente proceselor desfășurate, activitățile necesare realizării acestora și rezultatele așteptate, exprimate prin indicatori de rezultat și de performanță. Acești indicatori sunt analizați cel puțin anual sau ori de câte ori intervin modificări semnificative în contextul organizațional.

Cerințele privind serviciile educaționale furnizate de UMFST „G.E. Palade” Târgu Mureș sunt stabilite și comunicate prin contractele de studii încheiate cu studenții, care respectă prevederile legislației specifice învățământului superior, ale Cartei universitare, precum și ale regulamentelor, metodologiilor și procedurilor interne aplicabile.

Cerințele pentru produsele și serviciile furnizate din exterior sunt definite pe baza solicitărilor compartimentelor, în funcție de necesitățile reale ale universității, fiind stabilite criterii pentru evaluarea și selectarea furnizorilor, cu respectarea legislației aplicabile în domeniul achizițiilor publice.

5.1.Reclamații ale studenților și ale altor părți interesate

Reclamațiile formulate de studenți, angajați sau de alte părți interesate sunt gestionate în conformitate cu procedura internă specifică. Procesul de tratare a reclamațiilor include înregistrarea acestora, analiza cauzelor, soluționarea și comunicarea răspunsului, în vederea asigurării transparenței și îmbunătățirii continue a serviciilor furnizate.

Pentru a facilita comunicarea și exprimarea sesizărilor, studenții au la dispoziție, pentru fiecare facultate și pentru serviciile administrative, adrese de e-mail dedicate, de tipul **[denumire_facultate]_sesizare@umfst.ro**, respectiv **administrativ_sesizare@umfst.ro**. Informațiile rezultate din analiza reclamațiilor sunt utilizate ca date de intrare în procesele de evaluare a performanței și de îmbunătățire a sistemului de management al calității.

În cursul anului 2025 **nu au fost identificate reclamații externe** referitoare la sistemul de management al calității și nici neconformități privind funcționarea proceselor interne sau conformitatea cu cerințele ISO 9001:2015, din partea părților interesate externe.

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 de Medicină, Farmacie, Științe și Tehnologie „George Emil Palade” din Târgu Mureș, pe anul 2025, s-a realizat prin parcurgerea nivelului de îndeplinire a fiecărei activități aferente obiectivelor, completate de fiecare responsabil menționat.

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 afereente obiectivelor	Număr/ procentaj activități realizate	Număr/ procentaj activități realizate parțial	Număr/ procentaj activități nerealizate
10	77	429	360 / 83.91%	58/ 13.51%	11 / 2,56%

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

-procesul în re/organizare parțial realizat ca urmare a unor modificări legislative aflate încă în elaborare sau consultare (pregătirea în rezidențiat, reglementări de implementat sau în curs de implementare.

-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

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 fiecărei angajat în asigurarea și menținerea calității.

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.

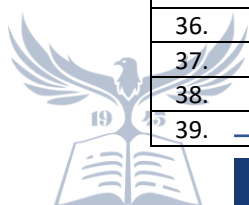
Procesul de evaluare a satisfacției membrilor comunității universitare pentru serviciile furnizate de către compartimente este un proces continuu. O situație sintetică a compartimentelor care au aplicat aceste chestionare, în funcție de specificul activităților, respectiv a numărului de chestionare aplicate și a rezultatelor obținute la evaluare 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	Media obținută	Chestionare complete
1.	Biblioteca	3.62	233
2.	Căminele studențești	3.33	868
3.	Cazare „Hypnos”	3,61	90
4.	Compartiment cantina „Hestia”	3.98	183
5.	Departamentul de Asigurare a Calității	3.98	42
6.	Centrul Avansat de Cercetări Medicale și Farmaceutice (CCAMF)	3.97	30
7.	Unitatea de cercetare științifică și dezvoltare tehnologica (UCSDT)	4.00	25
8.	Școala Doctorală	3.75	52
9.	Școala Doctorală de Medicină și Farmacie Master <i>Cercetare Științifică Avansată Medico-Farmaceutică</i>	3.85	35
10.	Departamentul Relații Internaționale	3.79	98
11.	Direcția de pregătire în Rezidențiat	3.96	13
12.	Secretariat Decanat Facultatea de Medicină	2.76	527
13.	Secretariat Decanat Facultatea de Farmacie	3.92	91
14.	Secretariat Decanat Facult. de Medicina Dentară	3.84	826
15.	Secretariat Decanat Facultatea de Inginerie	3.86	54
16.	Secretariat Decanat Facult. de Economie și Drept	3.90	83
17.	Secretariat Facult. Științe și Litere “Petru Maior”	3.63	89
18.	Secretariatul General Universitate	3.96	51
19.	Registratura Generală	3.99	62
20.	Secretariat Directia Generala Administrativa	3.99	100
21.	Grădina Botanică	3.80	74
22.	Serviciul Proiecte europene și de cercetare	4.00	15
23.	Comp. Pază, Protecție și Transport - Compartiment Parc Auto	3,98	8
24.	Comp. Pază, Protecție și Transport - Compart. Pază	4,00	15
25.	CEIPSCU	4.00	15
26.	Serviciul Rețele de calculatoare, Comunicații și Informatizare	3.83	103
27.	Serviciul Resurse Umane	3.93	41
28.	Oficiul pentru Admitere	4.00	20
29.	Serviciul Juridic, SSM, Situații de Urgență, Medicina Muncii și Protecția Datelor	3.99	113
30.	Compartiment Scientometrie și Ranking Universitar	4.00	8
31.	Compartiment Publicații Științifice	4.00	8
32.	Serviciul Tehnic și Mentenanță Patrimoniu	3.89	38
33.	Serviciul University Press și Media - Editura University Press	4.00	30
34.	Serviciul University Press și Media – Librăria și centrul de copiere	4.00	88
35.	Serviciul University Press și Media –Compartiment Relații Publice și Media	4.00	94
36.	Serviciul Achiziții-Investiții	3.99	78
37.	Centrul De Consiliere Și Orientare În Carieră	3.90	116
38.	Compartiment Alumnoi	3.82	150
39.	Centrul Integrat de medicină Dentară	3.69	71





40.	Compartiment Relația cu piața Muncii	3.91	43
41.	Compartiment Programe de Studii de Formare Profesională a Adulților	3.95	11
42.	Serviciul Financiar-Contabil	3.75	45

**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 compartimentele evaluate corespund calificativului **Foarte bine**, cu excepția unui compartiment încadrat la calificativul **Bine**. Toate sugestiile formulate de evaluatori au fost grupate în funcție de tipul serviciului evaluat, pentru a identifica măsurile de îmbunătățire adecvate, și sunt incluse în raportul anual privind evaluarea 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 2025 s-a realizat evaluarea anuală a performanțelor cadrelor didactice, pentru activitatea din anul universitar 2024-2025, 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 Solaris, special dedicată acestei activități.

DAC are un rol important în demararea și monitorizarea procesului de evaluare a cadrelor didactice de către studenți prin aplicația online accesibilă studenților. DAC gestionează integral procesul de evaluare a cadrelor didactice în mediul online, asigurând configurarea disciplinelor în platforma Solaris pentru toate programele și nivelurile de studiu, deschiderea și închiderea sesiunii de evaluare, precum și informarea decanatelor și a studenților, atât la nivel individual cât și în colaborare cu Departamentul Media. Totodată, DAC monitorizează derularea evaluării, oferă suport studenților în utilizarea platformei și centralizează rezultatele, pe care le transmite decanilor pentru analiză și fundamentarea măsurilor de îmbunătățire la nivel individual și instituțional.

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 modului 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* integrate în documentul SMC UMFST-REG-131 *Regulament de evaluare a activității didactice de către studenți* au fost revizuite în cursul anului 2025 și includ întrebări referitoare la:

- informațiile oferite studenților la prima oră de curs;
- calitatea procesului didactic/ implicarea studenților și valorificarea echipamentelor și facilităților disponibile;
- comportamentul cadrului didactic;
- întrebări deschise privind eventuale comportamente neadecvate;
- calitatea examinării teoretice/ examenului practic;
- observații și sugestii formulate de studenți.

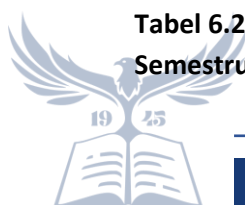
Regulamentul de evaluare a activității didactice de către studenți (UMFST-REG-131) cuprinde măsuri corective stabilite în funcție de rezultatele obținute de cadrele didactice, precum și rezultatele necesare pentru ocuparea unui post didactic de cercetare prin concurs, promovarea în cariera didactică sau aplicarea pentru obținerea gradației de merit, respectiv pentru prelungirea activității didactice după îndeplinirea vârstei de pensionare.

Pentru notarea întrebărilor s-a aplicat următorul punctaj:

- 1-nesatisfacător;
- 2-satisfacător;
- 3-mediu;
- 4-bine;
- 5-foarte bine.

Rezultatele sintetice pe facultăți, corespunzătoare fiecărui modul, pentru anul universitar 2024-2025 sunt redată în Tabelele 6.2.1.1.- 6.2.1.4.

Tabel 6.2.1.1 Evaluarea cadrelor didactice de către studenți Semestrul I, Modul I, anul universitar 2024-2025



Facultatea	Nr. cadre didactice evaluate	Nr. discipline evaluate	Nr. chestionare completate	Medie
Facultatea de Medicină	253	476	2931	4.11
Facultatea de Medicină Dentară	113	167	558	4.22
Facultatea de Farmacie	61	121	411	4.08
Facultatea de Inginerie și Tehnologia Informației	66	163	1223	4.27
Facultatea de Economie și Drept	58	181	1084	4.13
Facultatea de Științe și Litere „Petru Maior”	47	105	303	4.19
Departamentul pentru Pregătirea Personalului Didactic	1	1	1	4.9
Facultatea de Medicină în limba engleză	75	103	4808	3.52
Total general	674	1317	11319	4.18

Tabel 6.2.1.2. Evaluarea cadrelor didactice de către studenți
Semestrul I, Modul II , anul universitar 2024-2025

Facultatea	Nr. cadre didactice evaluate	Nr. discipline evaluate	Nr. chestionare completate	Medie
Facultatea de Medicină	303	659	6497	4.2
Facultatea de Medicină Dentară	114	216	2317	4.27
Facultatea de Farmacie	90	228	1773	4.25
Facultatea de Inginerie și Tehnologia Informației	67	207	3673	4.19
Facultatea de Economie și Drept	63	226	2019	4.15
Facultatea de Științe și Litere „Petru Maior”	71	207	1820	4.35
Departamentul pentru Pregătirea Personalului Didactic	7	20	52	4.7
Facultatea de Medicină în limba engleză	90	141	2310	3.66
Total general	805	1904	20461	4.22

Tabel 6.2.1.3. Evaluarea cadrelor didactice de către studenți
Semestrul II, Modul III , anul universitar 2024-2025

Facultatea	Nr. cadre didactice evaluate	Nr. discipline evaluate	Nr. chestionare completate	Medie
------------	------------------------------	-------------------------	----------------------------	-------



Facultatea de Medicină	319	617	3044	4.21
Facultatea de Medicină Dentară	128	227	806	4.43
Facultatea de Farmacie	73	170	1174	4.4
Facultatea de Inginerie și Tehnologia Informației	71	196	3059	4.27
Facultatea de Științe și Litere „Petru Maior”	68	192	1254	4.36
Facultatea de Economie și Drept	58	236	1399	4.26
Departamentul pentru Pregătirea Personalului Didactic	3	5	16	4.68
Facultatea de Medicină în limba engleză	72	89	413	3.96
Total general	792	1732	11165	4.32

Tabel 6.2.1.4. Evaluarea cadrelor didactice de către studenți
Semestrul II, Modul IV , anul universitar 2024-2025

Facultatea	Nr. cadre didactice evaluate	Nr. discipline evaluate	Nr. chestionare completate	Medie
Facultatea de Medicină	276	518	2298	4.36
Facultatea de Medicină Dentară	106	162	514	4.36
Facultatea de Farmacie	69	163	635	4.45
Facultatea de Inginerie și Tehnologia Informației	80	196	910	4.14
Facultatea de Științe și Litere „Petru Maior”	69	173	524	4.29
Facultatea de Economie și Drept	58	207	1074	4.27
Departamentul pentru Pregătirea Personalului Didactic	3	5	13	4.25
Facultatea de Medicină în limba engleză	92	145	2002	4.04
Total general	753	1569	7970	4.27

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

Completarea chestionarelor a avut loc în perioada ianuarie 2025 - ianuarie 2026. Număr total de persoane care au completat chestionarele: 1779, din care 1262 au absolvit studii de licență și 517 sunt absolvenți de masterat, respectiv 3 sunt absolvenți de doctorat și 50 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.

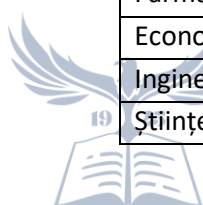
Numărul de respondenți, structurat pe niveluri de studii este prezentat în tabelele de mai jos:

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

Facultatea/Departament	Nr. respondenți
Medicină	428
Medicină în limba Engleză	8
Medicină Dentară	128
Farmacie	139
Economie și Drept	231
Inginerie și Tehnologia Informației	130
Științe și Litere "Petru Maior"	125
DPPD	73

Tabel. 6.2.2.2 Numărul de absolvenți respondenți pe facultăți, **masterat**

Facultatea/Departament	Nr. respondenți
Medicină	130
Medicină Dentară	8
Farmacie	32
Economie și Drept	121
Inginerie și Tehnologia Informației	66
Științe și Litere "Petru Maior"	65



DPPD	41
------	----

Tabel. 6.2.2.3. Numărul de absolvenți respondenți de doctorat

Denumire domeniu doctorat	Nr.respondenți
Doctorat Filologie	1
Doctorat Informatică	1
Doctorat	1

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

Denumire curs de perfecționare	Nr.respondenți
Grad didactic	42
Competențe digitale e-learning	4
Responsabil GDPR	2
Evaluator și auditor SSM	1
Competențe antreprenoriale Junior Business Academy	1

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);

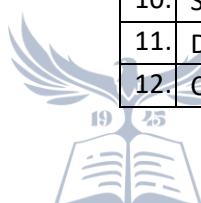
> 2,5-3,25 – bine (poate fi îmbunătățit);

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

Rezultatele sintetice aferente programelor de licență și masterat sunt prezentate în tabelele de mai jos:

Mediile rezultate la nivel licență și nivel masterat

	Itemi	Licență	Masterat	Media/ total
1.	Calitate cursuri	3,46	3,55	3,5
2.	Calitate lucrări practice	3,38	3,47	3,42
3.	Relevanța cursuri	3,41	3,47	3,44
4.	Varietate cursuri opționale	3,21	3,41	3,31
5.	Pregătire profesională a cadrelor didactice	3,5	3,64	3,57
6.	Mod de predare	3,26	3,51	3,38
7.	Evaluare cunostinte	3,2	3,57	3,38
8.	Oportunitățile de studiu în străinătate (burse de studiu)	3,37	3,27	3,32
9.	Dezvoltare profesională	3,37	3,27	3,32
10.	Spatii de pregătire	3,35	3,45	3,40
11.	Dotare biblioteca	3,46	3,51	3,48
12.	Consiliere studenți	3,27	3,48	3,37



13.	Calificativ universitate	3,36	3,54	3,45
14.	Nivel profesional oferit	3,31	3,47	3,39
15.	Corelatia diploma - piata muncii	3,4	3,47	3,43
	MEDIA	3,35	3,47	3,41

Media generală obținută la nivelul universității este **3,35** pentru studiile de **licență** și **3,47** pentru studiile de **masterat**, corespunzând calificativului „**Foarte bine**”.

Majoritatea aspectelor evaluate de absolvenții programelor de **licență** corespund calificativului **Foarte bine**. Cele mai bine punctate au fost:

- Calitate cursuri
- Dotare bibliotecă

Aspecte care au fost evaluate cu medii > 2,5-3,25, corespunzând calificativului **Bine**:

- Varietate cursuri opționale
- Evaluare cunoștințe

Majoritatea aspectelor evaluate de absolvenții programelor de **masterat** corespund de asemenea calificativului **Foarte bine**, cele mai apreciate fiind:

- Calitate cursuri
- Evaluare cunoștințe

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.

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 (specifci 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 1 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, se conturează recomandări privind:

1.Actualizarea și corelarea documentelor SMC

Se recomandă revizuirea, actualizarea și corelarea documentației SMC (regulamente, proceduri, instrucțiuni) în concordanță cu modificările legislative, organizatorice și operaționale, inclusiv cu Legea Învățământului Superior nr. 199/2023.

2.Planificare strategică, operațională și managementul activităților

Se recomandă elaborarea, documentarea și uniformizarea planificării strategice și operaționale la nivel de facultăți și structuri, inclusiv a planurilor anuale de activitate și a planurilor de măsuri rezultate din analize și evaluări.

3.Clarificarea rolurilor, responsabilităților și structurii organizaționale

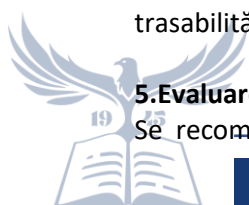
Se recomandă clarificarea și delimitarea rolurilor, responsabilităților și fluxurilor decizionale prin fișe de post, proceduri, organigrame actualizate și implicarea reprezentanților studenților în structurile și comisiile de lucru.

4.Managementul resurselor umane, competență și instruire

Se recomandă consolidarea managementului resurselor umane prin planificarea formării profesionale, revizuirea fișelor de post, instruirea personalului în domenii-cheie (SMC, GDPR, SSM, PSI) și asigurarea trasabilității documentelor de personal.

5.Evaluarea performanței și satisfacției beneficiarilor

Se recomandă îmbunătățirea colectării, analizei și valorificării feedback-ului beneficiarilor (studenți,



absolvenți), precum și utilizarea sistematică a rezultatelor evaluărilor pentru stabilirea măsurilor de îmbunătățire.

6. Comunicare instituțională și transparență (site web)

Se recomandă actualizarea, completarea și structurarea unitară a informațiilor publice de pe site-urile instituționale, inclusiv asigurarea versiunilor în limba engleză și creșterea vizibilității structurilor și serviciilor suport.

7. Controlul informațiilor documentate și trasabilitate

Se recomandă îmbunătățirea gestionării informațiilor documentate prin asigurarea trasabilității, uniformizării, completării corecte și arhivării adecvate a documentelor instituționale.

8. Infrastructură, resurse materiale și condiții de lucru

Se recomandă identificarea de soluții informatice care să sprijine desfășurarea și vizibilitatea activităților.

9. Conformitate legislativă, GDPR și securitate

Se recomandă consolidarea conformității legislative prin întărirea cadrului intern GDPR, instruirea personalului și creșterea nivelului de conștientizare privind SSM, PSI și situațiile de urgență.

Neconformități identificate și acțiuni corective

În cadrul auditului a fost identificat **un aspect critic** privind lipsa trasabilității complete în gestionarea **substanțelor cu regim special**, evidențiindu-se necesitatea existenței unor liste aprobate, documente clare, împuterniciri specifice și a unei colaborări consolidate cu responsabilul desemnat la nivelul universității, precum și necesitatea analizei și actualizării riscurilor asociate activităților desfășurate.

Neconformitatea constatată vizează neîndeplinirea integrală a **clauzei 8.5.2 – Identificare și trasabilitate** din standardul SR EN ISO 9001:2015, aceasta fiind comunicată structurii auditate, pentru care au fost stabilite și implementate corecțiile și acțiunile corective corespunzătoare, a căror implementare și eficacitate sunt monitorizate în vederea asigurării conformității și prevenirii reapariției situației identificate.

Pe durata auditurilor, s-a constatat preocuparea pentru implementarea și îmbunătățirea documentelor SMC aprobate. În toate compartimentele s-au asigurat condițiile necesare desfășurării auditului, iar personalul a dat dovadă de transparență, disponibilitate și colaborare cu echipa de auditori.

6.4. 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.

6.5. Raportul anterior al analizei efectuate de management

Raportul informativ ulterior, care a vizat perioada **01.01.2024-31.12.2024** 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:

- 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





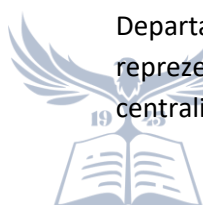
reglementări subsecvente care completează aplicarea legii menționate. În acest sens, DAC monitorizează permanent toate regulamentele și procedurile, pentru a identifica documentele care necesită revizuire în funcție de completările/modificările legislative sau organizatorice apărute și pentru a colabora 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.

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

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.

7.1.Recomandări de îmbunătățire a SMC

Având în vedere rezultatele analizei datelor de intrare ale prezentului document, se constată că Sistemul de Management al Calității este implementat și funcționează eficient. Propunerile de îmbunătățire vizează **consolidarea maturității SMC și dezvoltarea unei culturi organizaționale orientate spre excelență**, dincolo de simpla conformitate cu cerințele standardului.

1. Consolidarea abordării preventive a SMC

Se propune întărirea abordării preventive prin identificarea timpurie a riscurilor operaționale minore la nivel de compartimente, în scopul prevenirii apariției neconformităților și al creșterii eficienței proceselor.

2. Revizuirea și calibrarea obiectivelor la nivelul facultăților/ departamentelor

Se propune revizuirea modului de stabilire a obiectivelor, astfel încât acestea să reflecte cât mai fidel contextul operațional.

3. Valorificarea rezultatelor pozitive ale auditului intern

Se propune utilizarea rezultatelor auditului intern ca instrument de învățare organizațională, prin identificarea și diseminarea bunelor practici, contribuind astfel la creșterea nivelului de performanță la nivel instituțional.

4. Consolidarea culturii calității și a implicării personalului

Se propune continuarea acțiunilor de conștientizare și implicare a personalului, cu accent pe responsabilitatea individuală față de calitate, feedback constructiv și îmbunătățire continuă, în vederea dezvoltării unei culturi organizaționale orientate spre excelență, nu doar spre conformitate.

Concluzie

Rezultatele obținute confirmă funcționarea eficientă a SMC. Propunerile de îmbunătățire formulate au ca obiectiv **consolidarea unei culturi a excelenței și creșterea maturității sistemului**, asigurând sustenabilitatea performanței pe termen mediu și lung.

29.01.2026

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

