

 UNIVERSITATEA LUCIAN BLAGA DIN SIBIU	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ		Cod: PO-ULBS-CSIS-04		
	EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACȚIEI A STUDENȚILOR FAȚĂ		Pagina 1	Ediția 1	
	DE SERVICIILE ȘI ACTIVITĂȚILE OFERITE DE ULBS		Evoluție revizii		
	Emitent: Centrul de Servicii Integrate pentru Studenți SmartHub		01/ 01.2022	02/ 05.2025	

ANEXĂ LA HOTĂRÂREA SENATULUI
NR. 2982 DIN 29.05.2025

APROBAT
Consiliul de Administrație
din data de 21.05.2025

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACȚIE A STUDENȚILOR FAȚĂ DE SERVICIILE ȘI ACTIVITĂȚILE OFERITE DE ULBS¹

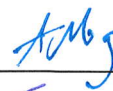

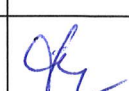
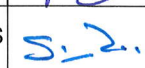

PO-ULBS-CSIS-03

Universitatea „Lucian Blaga” din Sibiu

1 | 65.
19

Ediția: 1

Revizia: 1

	FUNȚIA	TITLUL ȘTIINȚIFIC NUMELE ȘI PRENUMELE	COMPARTIMENT /DEPARTAMENT	DATA	SEMNĂTURA
ELABORAT	Șef serviciu	Lector univ. dr. Alina Georgeta MAG	Centrul de Servicii Integrate pentru Studenți SmartHub	05/2025	
VERIFICAT	Prorector	Prof. univ. dr. Raluca SASSU	Cabinet Prorector Studenți și Relația cu Comunitatea		
AVIZAT	Șef Serviciu	Prof. univ. dr. Dan DOBROTĂ	Serviciul Asigurarea Calității și Control Intern managerial		
APROBAT	Rector/ Președinte CA	Prof. univ. dr. Sorin RADU	Consiliul de Administrație al ULBS Ședința din data de 21.05.2025		
	Președinte Senat	Prof. dr. ing. Gabriel-Sever RACZ	Senatul ULBS Ședința din data de 29.05.2025		

¹ Titlul a fost modificat prin art. 7 din Hotărârea Senatului nr. 2982 din 29.05.2025

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod: PO-ULBS-CSIS-04			
	EVALUAREA GRADULUI DE SATISFAȚIEI A STUDENȚILOR FAȚĂ DE SERVICIILE ȘI ACTIVITĂȚILE OFERITE DE ULBS	Pagina 2		Ediția 1	
		Evoluție revizii			
		01/ 01.2022	02/ 05.2025		
Emitent: Centrul de Servicii Integrate pentru Studenți SmartHub					

SITUAȚIA EDIȚIILOR ȘI A REVIZIILOR

Nr. ed./rev.	Capitol/ Subcapitol	Data	Obiectul (conținutul) modificării
1/0	Integral	01.2022	Elaborare procedură
1/1		05.2025	Revizuire procedură

LISTA DE DIFUZARE

Nr. crt.	Departament/Compartiment/Serviciu ²	Numele și prenumele
1.	Cabinet Rector	Prof. univ. dr. Sorin RADU
2.	Cabinet Prorector – Activitate Didactică	Conf. univ. dr. Horațiu DURA
3.	Cabinet Prorector – Administrare și Dezvoltare Infrastructură	Conf.univ.dr.ing Eugen AVRIGEAN
4.	Cabinet Prorector – Cercetare, Inovare, Internaționalizare	Prof. univ. dr. Andrei TERIAN
5.	Cabinet Prorector – Studenți și Relații cu Comunitatea	Prof. univ. dr. Raluca SASSU
6.	Facultatea de Teologie	Pr. Conf. Dr. Habil. Constantin Horia OANCEA
7.	Facultatea de Drept	Conf. univ. dr. Sebastian SPINEI
8.	Facultatea de Litere și Arte	Conf. univ. dr. Dragoș VARGA
9.	Facultatea de Inginerie	Prof. univ. dr. ing. Maria VINȚAN
10.	Facultatea de Științe	Conf. univ. dr. Florin Daniel SOFONEA
11.	Facultatea de Științe Socio-Umane	Prof. univ. dr. Daniel MARA
12.	Facultatea de Medicină	Prof. univ. dr. Sorin Radu FLEACĂ
13.	Facultatea de Științe Economice	Conf. univ. dr. Alin OPREANA
14.	Facultatea de Științe Agricole, Industrie Alimentară și Protecția Mediului	Prof. univ. dr. ing. Camelia SAVA
15.	Departamentul pentru Învățământ la Distanță și Învățământ cu Frecvență Redusă	Conf. univ. dr. Bogdan MÂRZA

² Lista de difuzare a fost modificată prin art. 7 din Hotărârea Senatului nr. 2982 din 29.05.2025

 UNIVERSITATEA LUCIAN BLAGA DIN SIBIU	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod: PO-ULBS-CSIS-04			
	EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACȚIEI A STUDENȚILOR FAȚĂ DE SERVICIILE ȘI ACTIVITĂȚILE OFERITE DE ULBS	Pagina 3	Ediția 1		
		Evoluție revizii			
Emitent: Centrul de Servicii Integrate pentru Studenți SmarHub	01/ 01.2022	02/ 05.2025			

CUPRINS

SITUAȚIA EDIȚIILOR ȘI A REVIZIILOR	- 2 -
LISTA DE DIFUZARE	- 2 -
1 SCOP	4
2 DOMENIUL DE APLICARE	4
3 DOCUMENTE DE REFERINȚĂ	4
4 DEFINIȚII ȘI ABREVIERI	5
4.1 DEFINIȚII	5
4.2 ABREVIERI	5
5 RESPONSABILITATE ȘI AUTORITATE	5
5.1 RECTORUL ULBS	5
5.2 CONSILIUL DE ADMINISTRAȚIE AL ULBS	5
5.3 SENATUL ULBS	5
5.4 ȘEFUL SERVICIULUI CSIS-SMARTHUB	5
5.5 SERVICIUL ASIGURAREA CALITĂȚII ȘI CONTROL INTERN MANAGERIAL	5
5.6 PRORECTOR STUDENȚI ȘI RELAȚIA CU COMUNITATEA	5
5.7 PRODECANII FACULTĂȚILOR ULBS RESPONSABILI CU ACTIVITĂȚILE STUDENȚEȘTI	6
6 PROCEDURA	6
6.1 CONSIDERAȚII GENERALE	6
6.2 DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR	6
7 DIAGRAMA DE PROCES	7
8 ÎNREGISTRĂRI	9
9 ANEXE	9

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ		Cod: PO-ULBS-CSIS-04		
	EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A STUDENȚILOR FAȚĂ DE SERVICIILE ȘI ACTIVITĂȚILE OFERITE DE ULBS		Pagina 4	Ediția 1	
			Evoluție revizii		
	Emitent: Centrul de Servicii Integrate pentru Studenți SmartHub		01/ 01.2022	02/ 05.2025	

1 SCOP³

Procedura reglementează modul în care se realizează evaluarea gradului de satisfacție a studenților față de mediul ULBS prin stabilirea metodelor și mijloacelor de apreciere calitativă și cantitativă în scopul îmbunătățirii continue a activităților desfășurate în instituție.

2 DOMENIUL DE APLICARE

Prezenta procedură se aplică pentru toți studenții înmatriculați la programele de studii universitare de licență, masterat sau doctorat din cadrul Universității „Lucian Blaga” din Sibiu.

3 DOCUMENTE DE REFERINȚĂ⁴

Tip	Tip document	Nr. act	Data	Emitent	Obiectul reglementării
Legislație primară	Lege	199	2023	Parlament	Legea Învățământului Superior
	HG	962	2024	Guvern	Aprobarea metodologiei de evaluare externă a calității educației în învățământul superior
Legislație secundară	Ordin	4042	2024	MEC	Metodologia-cadru privind organizarea și funcționarea centrelor de consiliere și orientare în carieră în sistemul de învățământ superior din România;
	CARTA	-	2024	ULBS	Carta ULBS
	ORDIN	4394	2024	MEC	Codul drepturilor și obligațiilor studenților Codul drepturilor și obligațiilor studenților din ULBS
	Regulament	1398	2025	ULBS	Regulament de organizare și funcționare a Centrului de Servicii Integrate pentru Studenți <i>SmartHub</i>
	Metodologie	1398	2025	ULBS	Metodologie privind organizarea și funcționarea Compartimentului de Consiliere și Orientare în Carieră

³ Modificat prin art. 7 din Hotărârea Senatului nr. 2982 din 29.05.2025

⁴ Modificat prin art. 7 din Hotărârea Senatului nr. 2982 din 29.05.2025

 UNIVERSITATEA LUCIAN BLAGA DIN SIBIU	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod: PO-ULBS-CSIS-04			
	EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACȚIEI A STUDENȚILOR FAȚĂ DE SERVICIILE ȘI ACTIVITĂȚILE OFERITE DE ULBS	Pagina 5	Ediția 1		
		Evoluție revizii			
Emitent: Centrul de Servicii Integrate pentru Studenți SmartHub	01/ 01.2022	02/ 05.2025			

4 DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

4.1 Definiții

Termen	Definiție
Student ULBS	Persoană care este înmatriculată la programele de studii universitare de licență, masterat sau doctorat din cadrul Universității „Lucian Blaga” din Sibiu.

4.2 Abrevieri

Abreviere	Explicație
ULBS	Universitatea „Lucian Blaga” din Sibiu
CA	Consiliul de Administrație
Prorector SRC	Prorector Studenți și Relația cu Comunitatea
CSIS-SmartHub	Centrul de Servicii Integrate pentru Studenți SmartHub
REGSS	Responsabil evaluarea gradului de satisfacție a studenților
CEGSS	Chestionar pentru evaluarea gradului de satisfacție a studenților

5 RESPONSABILITATE ȘI AUTORITATE⁵

5.1 Rectorul ULBS

prin prorectorul responsabil cu structura CSIS-SmartHub

- dispune aplicarea procedurii la nivelul universității;
- dispune alocarea resurselor necesare pentru aplicarea procedurii.

5.2 Consiliul de Administrație al ULBS

- avizează procedura și eventualele revizii ale acesteia;
- ia act de Raportul de evaluare a gradului de satisfacție a studenților;

5.3 Senatul ULBS

- aprobă procedura și eventualele revizii ale acesteia.

5.4 Șeful serviciului CSIS-SmartHub

- întocmește prezenta procedură;
- monitorizează aplicarea procedurii;
- propune îmbunătățiri și modificări ale procedurii și chestionarului aferent, monitorizează completarea CEGSS de către studenți și întocmește Raportului de evaluare a gradului de satisfacție a studenților.

5.5 Serviciul Asigurarea Calității și Control Intern Managerial

- verifică conformarea procedurii cu standardele interne în vigoare;
- avizează procedura și eventualele revizii ale acesteia.

5.6 Prorector Studenți și Relația cu Comunitatea

- verifică procedura din perspectiva criteriilor de *coerență*, *necesitate* și *eficiență*;
- avizează procedura și eventualele revizii ale acesteia;

⁵ Punctul 5 a fost modificat prin art. 7 din Hotărârea Senatului nr. 2982 din 29.05.2025

 UNIVERSITATEA LUCIAN BLAGA DIN SIBIU	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod: PO-ULBS-CSIS-04			
	EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACȚIEI A STUDENȚILOR FAȚĂ DE SERVICIILE ȘI ACTIVITĂȚILE OFERITE DE ULBS	Pagina 6	Ediția 1		
		Evoluție revizii			
Emitent: Centrul de Servicii Integrate pentru Studenți SmartHub	01/ 01.2022	02/ 05.2025			

- analizează anual Raportul de evaluare a gradului de satisfacție a studenților;
- diseminează în CA Raportul de evaluare a gradului de satisfacție a studenților;

5.7 Prodecanii facultăților ULBS responsabili cu activitățile studențești

- furnizează către REGSS din cadrul CSIS-SmartHub baza de date cu adresele de e-mail ale studenților, până la data de 1 martie a fiecărui an aniversitar și asigură promovarea Chestionarului de evaluare a gradului de satisfacție a studenților în forma elaborată de CSIS-SmartHub.

6 PROCEDURA⁶

6.1 Considerații generale

- 6.2.1 Evaluarea gradului de satisfacție a studenților ULBS este un proces care se derulează anual;
- 6.2.2 Șeful serviciului CSIS-SmartHub desemnează anual REGSS din cadrul CSIS-SmartHub, dacă acest lucru nu este prevăzut explicit în alte documente.

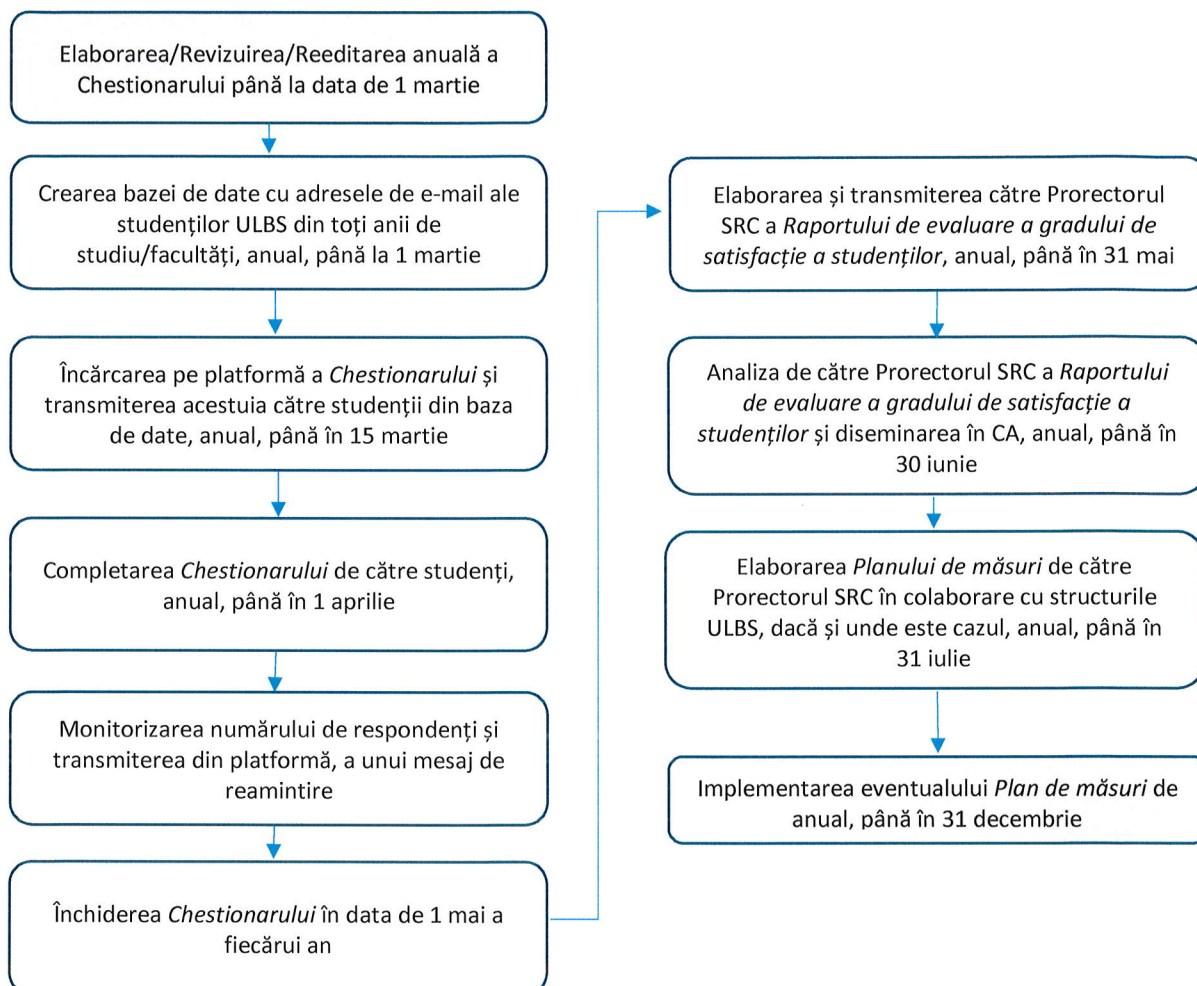
6.2 Descrierea activităților

- 6.2.1 Șeful serviciului CSIS-SmartHub desemnează anual REGSS din cadrul CSIS-SmartHub, dacă acest lucru nu este prevăzut explicit în alte documente;
- 6.2.2 REGSS elaborează (revizuieste) anual CEGSS aplicabil pentru din anul universitar respectiv. La elaborare/revizuire/reeditare se va ține cont de cerințele specifice ale stakeholderilor din anul respectiv (cerințe ARACIS, reglementări / strategii interne etc.);
- 6.2.3 Șeful serviciului CSIS-SmartHub și REGSS stabilesc calendarul chestionarului pentru anul universitar curent în funcție de structura anului universitar, cu respectarea termenelor prevăzute în diagrama de proces a procedurii;
- 6.2.4 REGSS creează baza de date cu adresele de e-mail ale studenților ULBS, configurează și transmite CEGSS din platforma specifică. Pentru crearea bazei de date, REGSS din cadrul SmartHub solicită anual, până la data de 1 martie, informațiile necesare de la prodecanii responsabili cu activitățile studențești ai facultăților din ULBS în conformitate cu calendarul stabilit anterior;
- 6.2.3 REGSS monitorizează cu frecvență săptămânală numărul de respondenți și transmite mesaje de reamintire din platformă către studenți până la data închiderii chestionarului conform calendarului stabilit;
- 6.2.4 REGSS și șeful serviciului SmartHub elaborează și transmit către Prorectorul SRC *Raportul de evaluare a gradului de satisfacție a studenților* în conformitate cu calendarul stabilit;
- 6.2.5 Prorectorul SRC analizează Raportul și îl prezintă Consiliului de Administrație al ULBS.
- 6.2.6 Conducerea ULBS dispune elaborarea și aplicarea unui plan de măsuri dacă și unde este cazul pentru creșterea gradului de satisfacție a studenților față de serviciile și activitățile oferite de ULBS;
- 6.2.7 Structurile vizate de îmbunătățirile propuse vor implementa eventualul planul de măsuri până la finalul anului calendaristic.

⁶ Punctul 6 a fost modificat prin art. 7 din Hotărârea Senatului nr. 2982 din 29.05.2025

 UNIVERSITATEA LUCIAN BLAGA DIN SIBIU	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ		Cod: PO-ULBS-CSIS-04			
	EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIEI A STUDENȚILOR FAȚĂ		Pagina 7	Ediția 1		
	DE SERVICIILE ȘI ACTIVITĂȚILE OFERITE DE ULBS		Evoluție revizii			
	Emitent: Centrul de Servicii Integrate pentru Studenți SmartHub		01/ 01.2022	02/ 05.2025		

7 DIAGRAMA DE PROCES



 UNIVERSITATEA LUCIAN BLAGA DIN SIBIU	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ		Cod: PO-ULBS-CSIS-04		
	EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIEI A STUDENȚILOR FAȚĂ DE SERVICIILE ȘI ACTIVITĂȚILE OFERITE DE ULBS		Pagina 8	Ediția 1	
			Evoluție revizii		
	Emitent: Centrul de Servicii Integrate pentru Studenți SmartHub		01/ 01.2022	02/ 05.2025	

8 ÎNREGISTRĂRI

Nr. crt.	Denumire înregistrare	Suportul/ Codul înregistrării	Loc depozitare	Perioada arhivare
1.	Chestionar de evaluare a gradului de satisfacție a studenților (se elaborează în fiecare an)	Electronic	Arhiva CSIS-SmartHub	5 ani
2.	Raportului de evaluare a gradului de satisfacție a studenților față de serviciile și activitățile oferite de ULBS	Electronic/ Hârtie	Arhiva CSIS-SmartHub	5 ani

9 ANEXE

Nr. crt.	Denumire anexe	Suportul/ Codul anexei	Loc depozitare	Perioada arhivare
1.	Chestionar de evaluare a gradului de satisfacție a studenților (se elaborează în fiecare an)	Electronic	Arhiva CSIS-SmartHub	5 ani

