

 UNIVERSITATEA LUCIAN BLAGA DIN SIBIU	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ		Cod: PO-ULBS-CSIS-03				
	EVALUAREA SATISFACȚIEI STUDENȚILOR FAȚĂ DE MEDIUL ULBS		Pagina 6 din 9		Ediția 1		
			Evoluție revizii				
	Emitent: Centrul de Servicii Integrate pentru Studenți SmartHub		0 01.2022				

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

EVALUAREA SATISFACȚIEI STUDENȚILOR FAȚĂ DE MEDIUL ULBS

PO-ULBS-CSIS-03

Universitatea „Lucian Blaga” din Sibiu

Ediția: 1

Revizia: 0

	FUNCȚIA	TITLUL ȘTIINȚIFIC NUMELE ȘI PRENUMELE	COMPARTIMENT	DATA	SEMNĂTURA
ELABORAT	Șef de serviciu	Conf. univ. dr. Marius MILCU	Centrul de Servicii Integrate pentru Studenți- SmarHub	01.2022	
VERIFICAT	Prorector	Prof. univ. dr. Raluca SASSU	Cabinet Prorector Studenți și Relația cu Comunitatea	03.2022	
AVIZAT	Șef Birou	Dr. ing. Radu PASCU	Biroul Asigurarea Calității	03.2022	RADU- VASILE PASCU Digitally signed by RADU VASILE PASCU Date: 2022.04.06 13:03:44 +03'00'
APROBAT	Rector/ Președinte CA	Prof.univ.dr.habil. Sorin RADU	Consiliul de Administrație al ULBS Ședința din data de 16.03.2022		
	Președinte Senat	Prof.dr.ing. Ioan BONDREA	Senatul ULBS Ședința din data de 31.03.2022		

 UNIVERSITATEA LUCIAN BLAGA DIN SIBIU	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ		Cod: PO-ULBS-CSIS-04				
	EVALUAREA SATISFAȚIEI STUDENȚILOR FAȚĂ DE MEDIUL ULBS		Pagina 6 din 9		Ediția 1		
			Evoluție revizii				
	Emitent: Centrul de Servicii Integrate pentru Studenți SmartHub		0 01.2022				

SITUAȚIA EDIȚIILOR ȘI A REVIZIILOR

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

LISTA DE DIFUZARE

Număr exemplar	Departament/Birou/Serviciu	Numele și prenumele
1.	Cabinet Rector	Prof. univ. dr. Sorin Radu
2.	Cabinet Prorector - Programe Academice	Conf. univ. dr. Horațiu Dura
3.	Cabinet Prorector – Strategie organizațională și financiară	Prof. univ. dr. Adrian Pascu
4.	Cabinet Prorector – Cercetare Științifică și Studii Doctorale	Prof. univ. dr. Andrei Terian
5.	Cabinet Prorector – Probleme Studențești și relații cu comunitatea	Prof. univ. dr. Raluca Sassu
6.	Facultatea de Teologie	Pr. Conf. univ. dr. Daniel Buda
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. Sever Gabriel Racz
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	Conf. univ. dr. Sorin Radu Fleaca
13.	Facultatea de Științe Economice	Conf. univ. dr. Cristina Roxana Tănăsescu
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. Mârza Bogdan Ștefan Gheorghe

 UNIVERSITATEA LUCIAN BLAGA DIN SIBIU	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ		Cod: PO-ULBS-CSIS-04				
	EVALUAREA SATISFACȚIEI STUDENȚILOR FAȚĂ DE MEDIUL ULBS		Pagina 6 din 9		Ediția 1		
			Evoluție revizii				
			0 01.2022				
	Emitent: Centrul de Servicii Integrate pentru Studenți SmartHub						

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
5. RESPONSABILITATE ȘI AUTORITATE	6
6. DESFĂȘURAREA ACTIVITĂȚII	6
7. ÎNREGISTRĂRI	7
8. ANEXE	8

 UNIVERSITATEA LUCIAN BLAGA DIN SIBIU	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ		Cod: PO-ULBS-CSIS-04				
	EVALUAREA SATISFACȚIEI STUDENȚILOR FAȚĂ DE MEDIUL ULBS		Pagina 6 din 9		Ediția 1		
			Evoluție revizii				
	Emitent: Centrul de Servicii Integrate pentru Studenți SmartHub		0 01.2022				

1 SCOP

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 REFERINȚĂ

Tip	Tip document	Nr. act	Data	Emitent	Obiectul reglementării
Legislație primară	Lege	1	2011	Parlament	Legea Educației Naționale, cu modificările și completările ulterioare, MO 18/2011
	Lege	87	2006	Parlament	Pentru aprobarea OUG nr. 75/12.07.2005 privind asigurarea calității educației
Legislație secundară	Ordin	400	2015	SGR	Aprobarea Codului controlului intern/managerial al entităților publice
	Ordin	3666	2012	MECTS	Privind codul drepturilor și obligațiilor studentului
	Ordin	650	2014	MEC	Pentru aprobarea Metodologiei-cadru privind organizarea și funcționarea centrelor de consiliere și orientare în carieră în sistemul de învățământ superior din România;
	Instrucțiune de lucru	IL-ULBS-DAC-001-01	2012	DAC	Codificarea documentelor SMI
	Procedură	PS-ULBS-DAC-001	2012	DAC	Elaborarea și modificarea procedurilor și instrucțiunilor Sistemului de Management Integrat (SMI) în cadrul ULBS
	CARTA	-	2015	ULBS	Carta ULBS
	Cod	Aprobat în Ședința de Senat	2016	ULBS	Codul drepturilor și obligațiilor studenților din U.L.B.S.
	Regulament	Aprobat în Ședința de Senat	2022	ULBS	De organizare și funcționare a Centrului de Servicii Integrate pentru Studenți SmartHub

 UNIVERSITATEA LUCIAN BLAGA — DIN SIBIU —	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ		Cod: PO-ULBS-CSIS-04				
	EVALUAREA SATISFACȚIEI STUDENȚILOR FAȚĂ DE MEDIUL ULBS		Pagina 6 din 9		Ediția 1		
			Evoluție revizii				
	Emitent: Centrul de Servicii Integrate pentru Studenți SmartHub		0 01.2022				

4 DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

4.1 Definiții

Termen	Definiție
Student U.L.B.S.	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
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 AUTORITATE

5.1 Senatul ULBS

- aprobă procedura și eventualele revizii ale acesteia.

5.2 CA ULBS

- avizează procedura și eventualele revizii ale acesteia;
- aprobă Raportul de evaluare a satisfacției studenților;
- aprobă Planul de măsuri.

5.3 Rectorul ULBS

- avizează procedura și eventualele revizii ale acesteia;
- dispune aplicarea procedurii la nivelul universității;
- dispune alocarea resurselor necesare pentru aplicarea procedurii.

5.4 Biroul Asigurarea Calității

- verifică conformarea procedurii cu standardele interne în vigoare;
- elaborează propuneri pentru încadrarea în standardele interne în vigoare și/sau pentru îmbunătățirea calității procedurii/procesului;
- avizează procedura și eventualele revizii ale acesteia.

5.5 Prorector Studenți și Relația cu Comunitatea

- verifică procedura din perspectiva criteriilor *coerență, necesitate și eficiență*;
- avizează procedura și eventualele revizii ale acesteia;
- analizează anual Raportul de evaluare a satisfacției studenților până în 15 iunie;
- diseminează în CA Raportul de evaluare a satisfacției studenților;
- elaborează Planul de măsuri împreună cu Decani.

5.6 Decanii facultăților ULBS

- asigură promovarea Chestionarului de evaluare a satisfacției studenților;
- elaborează Planul de măsuri împreună cu Prorectorul Studenți și Relația cu Comunitatea;
- Implementează Planul de măsuri anual până în 31 decembrie.

 UNIVERSITATEA LUCIAN BLAGA — DIN SIBIU —	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ		Cod: PO-ULBS-CSIS-04				
	EVALUAREA SATISFACȚIEI STUDENȚILOR FAȚĂ DE MEDIUL ULBS		Pagina 6 din 9		Ediția 1		
			Evoluție revizii				
	Emitent: Centrul de Servicii Integrate pentru Studenți SmartHub		0 01.2022				

5.7 CSIS-SmarHub

- implementează procedura;
- aduce îmbunătățiri și modificări procedurii, chestionarului aferent și Raportului de evaluare a satisfacției studenților, în funcție de dinamica pieței muncii și de solicitările și/sau propunerile ULBS, ale ARACIS și ale Ministerului Educației.

6 PROCEDURA

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-SmarHub desemnează anual REGSS din cadrul CSIS-SmarHub, dacă acest lucru nu este prevăzut explicit în alte documente.
- 6.2.3 CEGSS va conține un număr suficient de întrebări, care vor viza minim următoarele dimensiuni:
- Didactică:** organizarea programului de studii, organizarea stagiilor de practică, modalități de întocmire a orarului, calitatea resurselor de învățare specifice, calitatea predării, mobilitățile, modul de comunicare cu tutorii / cadrele didactice în cadrul programului etc.;
 - Logistică:** dotarea sălilor de curs/seminar/laborator, resursele de învățare din biblioteci, modul de acces în campus, condiții cămine, cantine etc.;
 - Informațională:** organizarea site-ului universității / facultății / programului, accesul și integrarea în grupuri dedicate, activitatea și accesul în cadrul organizațiilor studentești, comunicarea cu reprezentanții studenților etc.;
 - Relaționare:** relația cu structurile suport-administrative din cadrul ULBS, relația cu managementul facultății/universității, relația cu SmarHub etc.;
 - Extracuriculară:** participarea la workshopuri, conferințe, simpozioane, târguri de joburi, școli de vară, voluntariat, proiecte europene, concursuri profesionale, sportive și/sau artistice etc.;
 - Integrare:** dezvoltarea competențelor și abilităților specifice, modul de însușire a cunoștințelor, dezvoltarea personală și profesională, participarea la proiecte de cercetare;
 - Transversală:** modul de dezvoltare a abilităților transversale: rezolvarea problemelor, organizarea timpului, coordonarea sarcinilor de lucru, gestionarea situațiilor stresante, analiză și sinteză, comunicare interpersonală, munca în echipe/proiecte etc.;

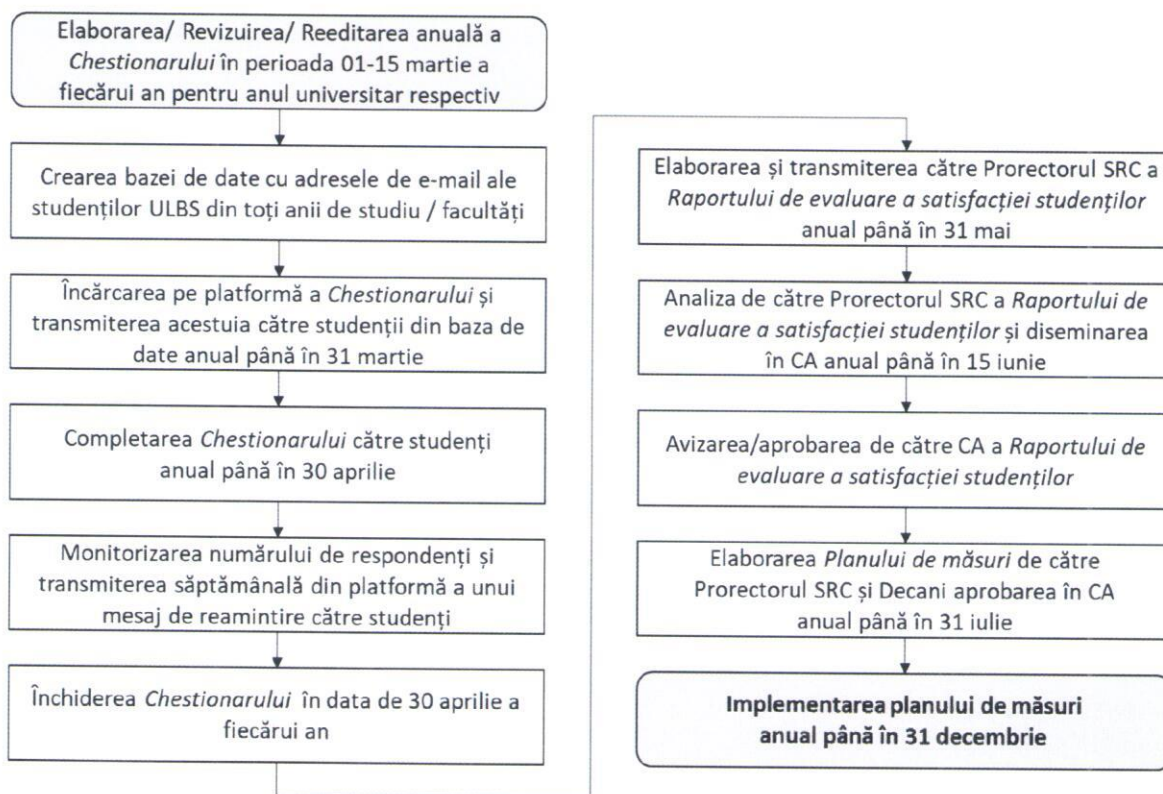
6.2 Descrierea activităților

- 6.2.1 Șeful serviciului CSIS-SmarHub desemnează anual REGSS din cadrul CSIS-SmarHub, 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-SmarHub și REGSS stabilesc calendarul chestionarului pentru anul universitar curent în funcție de structura anului universitar, cu respectarea termenelor prevăzute în diagrama flux a procedurii.

 UNIVERSITATEA LUCIAN BLAGA — DIN SIBIU —	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ		Cod: PO-ULBS-CSIS-04				
	EVALUAREA SATISFACȚIEI STUDENȚILOR FAȚĂ DE MEDIUL ULBS		Pagina 6 din 9		Ediția 1		
			Evoluție revizii				
	Emitent: Centrul de Servicii Integrate pentru Studenți SmartHub		0 01.2022				

- 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, șeful serviciului SmartHub solicită informațiile necesare de la secretariatele facultăților din ULBS în conformitate cu calendarul stabilit anterior.
- 6.2.5 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.
- 6.2.6 REGSS și șeful serviciului SmartHub elaborează și transmit către Prorectorul SRC *Raportului de evaluare a satisfacției studenților față de mediul ULBS* în conformitate cu calendarul stabilit.
- 6.2.7 Prorectorul SRC analizează Raportul, îl diseminează și îl supune aprobării Consiliului de Administrație al ULBS.
- 6.2.8 Conducerea ULBS dispune elaborarea și aplicarea unui plan de măsuri dacă și unde este cazul pentru creșterea gradului de satisfacție a studenților față de mediul ULBS.
- 6.2.9 Structurile vizate de îmbunătățirile propuse vor implementa planul de măsuri până la finalul anului calendaristic de către structurile vizate.

7 DIAGRAMA FLUX



 UNIVERSITATEA LUCIAN BLAGA — DIN SIBIU —	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ		Cod: PO-ULBS-CSIS-04				
	EVALUAREA SATISFACȚIEI STUDENȚILOR FAȚĂ DE MEDIUL ULBS		Pagina 6 din 9		Ediția 1		
			Evoluție revizii				
			0 01.2022				
	Emitent: Centrul de Servicii Integrate pentru Studenți SmartHub						

8 ÎNREGISTRĂRI

Nr. crt.	Denumire înregistrare	Suportul/ Codul înregistrării	Loc depozitare	Perioada arhivare
1.	Chestionar de evaluare a satisfacției studenților	Electronic	Arhiva CSIS-SmartHub	5 ani
2.	Raportului de evaluare a satisfacției studenților față de mediul ULBS	Electronic/ Hârtie	Arhiva CSIS-SmartHub	5 ani

9 ANEXE

Nr. crt.	Denumire anexe	Suportul/ Codul anexe	Loc depozitare	Perioada arhivare
1.	Chestionar de evaluare a satisfacției studenților	Electronic	Arhiva CSIS-SmartHub	5 ani