



UNIVERSITATEA DIN ORADEA

DEPARTAMENTUL PENTRU ASIGURAREA CALITĂȚII

SEAQ_PO_Pr.MEA_Pr.MSS_01_F.01

Anexa 28
H.S. 39/19.12.2022



PROCEDURA OPERAȚIONALĂ

PRIVIND

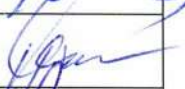
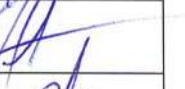
**EVALUAREA ACTIVĂȚĂȚII SERVICIILOR STUDENȚEȘTI ȘI
ADMINISTRATIVE CONEXE PROCESULUI EDUCAȚIONAL**

Cod UO: SEAQ_PO_Pr.MEA_Pr. MSSS_01



 UNIVERSITATEA DIN ORADEA	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA ACTIVITĂȚII SERVICIILOR STUDENȚEȘTI ȘI ADMINISTRATIVE CONEXE PROCESULUI EDUCAȚIONAL	Ediția I		Pag. 2 din 23		
		Revizia				
		1	2	3	4	5
	Structura emitentă: Prorector: MEA MSSS	COD: SEAQ PO Pr.MEA Pr.MSSS 01				

2. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției/reviziei

Nr. crt.	Elemente privind responsabilii/operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
1.	Elaborat	Dodescu Anca	Prorector MEA	6.12.2022	
		Mureșan Mariana	Prorector MSSS	6.12.2022	
2.	Verificat	Bandici Livia	Director DAC	08.12.2022	
3.	Avizat	Bungău Constantin	Președinte CA	12.12.2022	
4.	Aprobat	Căuș Vasile-Aurel	Președinte SUO	19.12.2022	



 UNIVERSITATEA DIN ORADEA	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA ACTIVĂȚĂȚII SERVICIILOR STUDENȚEȘTI ȘI ADMINISTRATIVE CONEXE PROCESULUI EDUCAȚIONAL				Ediția I	Pag. 3 din 23
					Revizia	
	Structura emitentă: <i>Prorector: MEA MSSS</i>				1	2
					3	4
					5	
					COD: SEAQ PO Pr.MEA Pr.MSSS 01	

3. Evidența edițiilor și a reviziilor

Nr. crt.	Ediția /Revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data Ediției/ Data Reviziei
0	1	2	3	4
1	Ediția I	Integral		06.12.2022



 UNIVERSITATEA DIN ORADEA	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA ACTIVITĂȚII SERVICIILOR STUDENȚEȘTI ȘI ADMINISTRATIVE CONEXE PROCESULUI EDUCAȚIONAL			Ediția I	Pag. 4 din 23
				Revizia	
	Structura emitentă: Prorector: MEA MSSS			1	2
				3	4
				5	
				COD: SEAQ_PO_Pr.MEA_Pr.MSSS_01	

SEAQ_PO_Pr.MA_01_F.02

4. Lista de difuzare

Nr. crt.	Scopul difuzării	Structură/Facultate/Departament	Difuzare		
			Nume și prenume	Data	Semnătura
1.	Aplicare/ Informare	Prorector Management Academic	Bendea Gabriel		
2.	Aplicare/ Informare	Prorector Managementul Cercetării și Calității	Filip Sanda		
3.	Aplicare/ Informare	Prorector Managementul Economic - Administrativ	Dodescu Anca		
4.	Aplicare/ Informare	Prorector vizibilitate și relații internaționale	Borza Sorin		
5.	Aplicare/ Informare	Prorector Managementul Serviciilor Studenți și Serviciilor Sociale	Mureșan Mariana		
6.	Aplicare/ Informare	Director CSUD	Țarcă Radu-Cătălin		
7.	Informare	Facultatea de Arte	Andor Corina		
8.	Informare	Facultatea de Construcții, Cadastru și Arhitectură	Prada Marcela		
9.	Informare	Facultatea de Drept	Miheș Cristian		
10.	Aplicare/ Informare	Facultatea de Geografie, Turism și Sport	Ilieș Alexandru		
11.	Aplicare/ Informare	Facultatea de Inginerie Electrică și Tehnologia Informației	Hathazi Francisc Ioan		
12.	Aplicare/ Informare	Facultatea de Inginerie Energetică și Management industrial	Hora Cristina		
13.	Aplicare/ Informare	Facultatea de Inginerie Managerială și Tehnologică	Pele Alexandru		
14.	Aplicare/ Informare	Facultatea de Istorie, Relații Internaționale, Științe Politice și Științele Comunicării	Moisa Gabriel		
15.	Aplicare/ Informare	Facultatea de Litere	Buciuman Veronica		
16.	Aplicare/ Informare	Facultatea de Medicină și Farmacie	Maghiar Adrian		
17.	Aplicare/ Informare	Facultatea de Protecția Mediului	Maerescu Cristina		
18.	Aplicare/ Informare	Facultatea de Informatică și Științe	Macocian Eugen		
19.	Aplicare/ Informare	Facultatea de Științe Economice	Bădulescu Alina		
20.	Aplicare/ Informare	Facultatea de Științe Socio-Umane	Barth Karla		
21.	Aplicare/ Informare	Facultatea de Teologie Ortodoxă "Episcop Dr. Vasile Coman"	Popa Viorel		
22.	Aplicare/ Informare	Direcția General Administrativă	Nicula Adrian		





UNIVERSITATEA DIN ORADEA

**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ
PRIVIND EVALUAREA ACTIVITĂȚII
SERVICIILOR STUDENȚEȘTI ȘI
ADMINISTRATIVE CONEXE
PROCESULUI EDUCAȚIONAL**

Structura emitentă:
Prorector: MEA MSSS

Ediția I

Pag. 5 din 23

Revizia

1

2

3

4

5

COD:

SEAQ_PO_Pr.MEA_Pr.MSSS_01

Nr. crt.	Scopul difuzării	Structură/Facultate/Departament	Difuzare		
			Nume și prenume	Data	Semnătura
23.	Aplicare/ Informare	Direcția Economică	Tripa Sanda		
24.	Aplicare/ Informare	Biroul Juridic	Indrieș Romulus		
25.	Aplicare/ Informare	Serviciul Management Integrat IT	Popescu Daniela		
26.	Aplicare/ Informare	Biroul Audit Public Intern	Danciu Lucia		
27.	Aplicare/ Informare	Biroului Securitate și Sănătate în Muncă - Situații de Urgență	Bagdi Carmen		
28.	Aplicare/ Informare	Biroul Comunicare	Ardelean Adela		
29.	Aplicare/ Informare	Secretariat Universitate	Sava Monica		
30.	Aplicare/ Informare	Centrul de Consiliere și Servicii privind Cariera	Borza Adriana		
31.	Aplicare/ Informare	Biblioteca	Ujoc Florica		
32.	Aplicare/ Informare	Departamentul pentru Pregătirea Personalului Didactic	Orțan Florica		
33.	Aplicare/ Informare	Departamentul pentru Învățământ la Distanță și Învățământ cu Frecvență Redusă	Meșter Ioana Teodora		
34.	Aplicare/ Informare	Centru de Educație Continuă și Dezvoltare a Resurselor Umane	Curilă Mircea		
35.	Aplicare/ Informare	Birou Programe și Proiecte CDI	Bococi Dana		
36.	Aplicare/ Informare	Departamentul pentru Asigurarea Calității	Bandici Livia		
37.	Aplicare/ Informare	Departamentul de Relații Internaționale	Buran Carmen		
38.	Evidență	C-SCIM	Rotoiu Alina		
39.	Arhivare electronică	C-SCIM	Rotoiu Alina		



 UNIVERSITATEA DIN ORADEA	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA ACTIVITĂȚII SERVICIILOR STUDENȚEȘTI ȘI ADMINISTRATIVE CONEXE PROCESULUI EDUCAȚIONAL					Ediția I		Pag. 6 din 23		
						Revizia				
	Structura emitentă: Prorector: MEA MSSS					1	2	3	4	5
						COD: SEAQ PO Pr.MEA Pr.MSSS 01				

5. SCOPUL PROCEDURII

5.1. Procedura reglementează procesul de evaluare a activității serviciilor studențești și administrative conexe procesului educațional din Universitatea din Oradea în baza LEN 1/2011 și H.G. nr. 915 din 14 decembrie 2017 privind modificarea anexei la Hotărârea Guvernului nr. 1418/2006 pentru aprobarea Metodologie de evaluare externă, a standardelor, a standardelor de referință și a listei indicatorilor de performanță a Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior, permițând:

- evaluarea unitară și în mod obiectiv a activității serviciilor studențești și administrative conexe procesului educațional;
- evaluarea de către studenți a activității serviciilor studențești și administrative conexe procesului educațional și a prestației activității serviciilor administrative oferite de UO;
- evaluarea activității serviciilor studențești și administrative conexe procesului educațional de către colegi și de către directorul de structură/departament.

5.2. Procedura stabilește cadrul necesar pentru evaluarea serviciilor studențești și administrative conexe procesului educațional și a performanțelor profesionale individuale ale personalului din serviciile administrative potrivit fișei postului și în funcție de performanțele stabilite prin reglementările interne.

5.3. Procesul de evaluare vizează condițiile generale privind desfășurarea serviciilor studențești și administrative conexe procesului educațional oferite de către Universitatea din Oradea, cât și atitudinea generală a personalului din cadrul structurilor vizate.

5.4. Implementarea procedurii permite identificarea aspectelor deficitare și îmbunătățirea calității serviciilor studențești și administrative conexe procesului educațional oferite de către Universitatea din Oradea ce se impun prin legislația în vigoare.

5.5. Evaluările realizate prin aplicarea procedurii permit sprijinirea echipei de audit și/sau altor organisme abilitate în acțiuni de control și evaluare.

5.6. În cadrul procesului de evaluare sunt evaluate următoarele structuri interne ale Universității din Oradea ce pun la dispoziția studenților servicii conexe procesului educațional:

- Biblioteca Universității din Oradea;
- Biroul de Servicii Taxe;
- Biroul de Eliberare Diplome;
- Cabinet medical;
- Centrul de Orientare și Consiliere în Carieră;
- Departamentul de Relații Internaționale;
- Serviciul Social (cămine și cantine);
- Secretariatul facultății.



5.7. În urma finalizării procesului de evaluare, Pr. MSSS împreună cu DAC va redacta un raport public de analiză la nivel instituțional ce va cuprinde un plan de măsuri pentru îmbunătățirea eventualelor aspecte deficitare constatate în urma evaluării.

 UNIVERSITATEA DIN ORADEA	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA ACTIVITĂȚII SERVICIILOR STUDENȚEȘTI ȘI ADMINISTRATIVE CONEXE PROCESULUI EDUCAȚIONAL					Ediția I		Pag. 7 din 23		
						Revizia				
	Structura emitentă: Prorector: MEA MSSS					1	2	3	4	5
						COD: SEAQ PO Pr.MEA Pr.MSSS 01				

6. TERMENI ȘI ABREVIERI

Termenii sunt în conformitate cu cele hotărâte în cadrul Universității din Oradea (UO). În prezenta procedură sunt utilizate următoarele abrevieri și definiții:

- **SUO** – Senatul Universității din Oradea;
- **CA** – Consiliul de Administrație;
- **Pr. MEA** – Prorector Management Economic - Administrativ;
- **Pr. MSSS** – Prorector Managementul Serviciilor Sociale și Studențești;
- **DAC** – Departamentul pentru Asigurarea Calității;
- **CCEAC** – Comisia Centrală de Evaluare și Asigurare a Calității;
- **RC** – Responsabilul Calității;
- **DE** – Direcție Economică;
- **SRU** – Serviciul Resurse Umane;
- **PSA** – Personalul din serviciile administrative;
- **SA** – Serviciul administrativ conex procesului educațional;
- **FT** – Formulare tipizate;
- **CES** – Chestionarul pentru evaluarea activității serviciilor administrative de către studenți;
- **K_G** - Coeficientul global de performanță;
- **K_{Si}** - aferent chestionarului i.



7. DESCRIEREA PROCEDURII

7.1. Performanța și calitatea activității serviciilor studențești și administrative conex procesului educațional se stabilește prin evaluarea coeficientului global de performanță care cumulează rezultatele chestionarelor de evaluare aplicate studenților la nivel de licență, master și doctorat.

7.1.1. Coeficientul global de performanță (K_G) al SA se calculează pentru fiecare serviciu administrativ, după cum urmează:

$$K_G = \frac{\text{media aritmetică a punctajelor } K_{Si} \text{ obținute în toate CES aferente serviciului administrativ respectiv}}{50}$$

7.1.2. Coeficientul de evaluare a activității serviciilor administrative din partea studenților (K_s) se determină pe baza punctajului cumulat obținut prin aplicarea CES (**Anexa 0.1**). Modalitatea de prelucrare a răspunsurilor la CES și de calcul al coeficientului K_s sunt prezentate în **Anexa 0.2**.

7.2. CES se vor aplica on-line, în format electronic, pe platforma UniWeb. Modalitatea de aplicare a CES este prezentată în **Anexa 0.2** (*Ghid de aplicare și evaluare a chestionarelor pentru evaluarea DSA de către studenți în format electronic, pe platforma UniWeb*). Completarea on-line a CES se va realiza în **ultimele două săptămâni din semestru II**.

7.2.1. În săptămâna premergătoare începerii procesului de evaluare, tutorele/coordonatorul va explica, în prealabil, studenților scopul evaluării și importanța unui răspuns obiectiv și constructiv pentru îmbunătățirea serviciilor studențești și administrative conex procesului educațional, asigurând studenții de păstrarea anonimatului.

7.3. Studenții au dreptul de a participa la evaluarea serviciilor studențești și administrative conex procesului educațional precum și a altor aspecte educaționale și/sau organizatorice legate de programul

 UNIVERSITATEA DIN ORADEA	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA ACTIVITĂȚII SERVICIILOR STUDENȚEȘTI ȘI ADMINISTRATIVE CONEXE PROCESULUI EDUCAȚIONAL					Ediția I		Pag. 8 din 23		
						Revizia				
	Structura emitentă: Prorector: MEA MSSS					1	2	3	4	5
						COD: SEAO PO Pr.MEA Pr.MSSS 01				

serviciilor administrative. Evaluările sunt informații publice și sunt folosite în evaluarea performanțelor respectivelor structuri ce oferă studenților astfel de servicii precum și PSA.

7.4. Universitatea și facultățile vor publica rezultatele evaluării serviciilor studențești și administrative conexe procesului educațional de către studenți pe site-ul propriu, în format vizibil sub formă de statistici, în condițiile legislației în vigoare. Rezultatele vor conține centralizarea tuturor evaluărilor pentru fiecare serviciu administrativ în parte, complementar raportului prevăzut la punctul 5.6. Rapoartele statistice vor fi publicate la nivel de Universitate (nr. total de respondenți) și facultate (nr. total respondenți al facultății).

7.5. Propunerea de sancționare disciplinară este făcută de către responsabilul de structură (DGA), decan sau rector, fiind motivată de încălcarea îndatoririlor ce revin serviciilor administrative potrivit fișei postului, anexă la contractul individual de muncă. Pentru aplicarea sancțiunilor disciplinare se aplică prevederile Legii Educației Naționale nr. 1 /2011, și ale Reglementărilor Interne al UO.

7.6. Valorile factorului K_G se utilizează pentru ierarhizarea serviciilor administrative și pentru fundamentarea deciziilor de management intern al resursei umane.

7.7. Rezultatele procesului de evaluare sunt analizate în Consiliile facultăților și la nivelul Direcției General Administrative, iar observațiile și recomandările sunt trimise Pr. SSS și Directorului DAC spre a fi integrate în raportul menționat la punctul 5.6.

7.8. Aprobarea

Procedura operațională va fi aprobată de Senatul UO prin HS.

7.9. Difuzarea

Originalul PO se păstrează de către Pr. MEA, Pr. MSSS, care a elaborat PO și se difuzează conform *Listei de difuzare a procedurii* (conform SEAQ_PO_Pr.MEA, Pr.MSSS_F.01) întocmită de către secretarul Pr. MEA, înaintând o copie a PO și secretarului C-SCIM. Când se distribuie copii ale PO, secretarul Pr. MEA va completa pagina de gardă a PO cu numărul exemplarului distribuit. Acest număr trebuie să corespundă cu numărul de ordine din *Lista de difuzare a procedurii*.

7.10. Revizia

Revizia PO: atunci când un membru al comunității academice, care aplică o PO, constată că PO necesită îmbunătățiri, sau când se constată că au avut loc modificări ale riscurilor specifice sau ale cadrului normativ, ce pot afecta activități ale proceselor didactice, se solicită revizia PO. În acest scop, persoana respectivă înaintează o solicitare de revizie Pr. MEA, Pr. MSSS care a elaborat PO.

7.10.1. Revizia PO urmează aceeași succesiune ca la realizarea unei proceduri din punct de vedere al elaborării, avizării, aprobării și difuzării.

7.10.2. Se completează corespunzător *Formularul de evidență modificări* (conform SEAQ_PO_Pr.MEA, Pr. MSSS_F.03) de către secretarul Pr. MEA, Pr. MSSS.

7.10.3. Pagina de gardă se schimbă cu numărul reviziei/ediției, impunând avizarea și aprobarea noii revizii de către persoanele desemnate.

7.10.4. Procedura cu paginile modificate ale reviziei se distribuie deținătorilor de către secretarul Pr. MEA, în conformitate cu *Lista de difuzare a procedurii* (SEAQ_PO_Pr.MEA, Pr. MSSS_F.01). De asemenea, în momentul distribuirii procedurii modificate se retrage vechea procedură, completându-se corespunzător lista de difuzare a procedurii.

7.10.5. Secretarul Pr. MEA amendează toate documentele care sunt afectate de modificările procedurii formalizate.



 UNIVERSITATEA DIN ORADEA	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA ACTIVITĂȚII SERVICIILOR STUDENȚEȘTI ȘI ADMINISTRATIVE CONEXE PROCESULUI EDUCAȚIONAL					Ediția I		Pag. 9 din 23		
						Revizia				
	Structura emitentă: Prorector: MEA MSSS					1	2	3	4	5
						COD: SEAQ PO Pr.MEA Pr.MSSS 01				

7.10.6. Fiecare deținător al procedurii PO are obligația de a înlocui vechea procedură cu cea modificată.

7.11. Arhivarea

Originalele PO retrase/revizuite se clasează și se păstrează timp de 5 ani de către secretarul Pr. MEA într-un spațiu special amenajat. După această perioadă PO este transmis la arhiva UO cu respectarea reglementărilor specifice arhivării.

8. RESPONSABILITĂȚI

8.1. Pr. MEA, Pr. MSSS și Directorul DAC sunt responsabili pentru implementarea și menținerea acestei proceduri la nivel de universitate.

8.2. Decanii și directorii de structuri sunt responsabili de transmiterea FT la serviciile administrative, preluarea și prelucrarea FT după completare, evaluarea indicatorilor finali de performanță.

8.3. RC din cadrul facultății / departamentului răspunde de:

- aplicarea CES, în format electronic, pe platforma UniWeb, în conformitate cu *Ghidul de aplicare și evaluare a chestionarelor pentru evaluarea serviciilor studențești și administrative conexe procesului educațional, pe platforma UniWeb*;
- asigurarea condițiilor de totală independență la completarea CES de către studenți;
- asigurarea accesului serviciilor administrative la rezultatele evaluării lor de către studenți, cu scopul îmbunătățirii continue a activității serviciilor administrative.

8.4. **Studenții** au obligația completării corecte a CES (**Anexa_01**) în conformitate cu *Ghidul de aplicare și evaluare a chestionarelor pentru evaluarea serviciilor studențești și administrative conexe procesului educațional, pe platforma UniWeb (Anexa_02)*.

8.5. În fiecare an, nu mai târziu de 30 iunie, o comisie formată din Directorul DAC, Președintele Comisiei SUO pentru Evaluarea și Asigurarea Calității și un membru al CCEAC vor verifica prin sondaj rezultatele evaluărilor.

8.6. Pr. MEA, Pr. MSSS au următoarele responsabilități:

- semnează la elaborat PO și o transmite președintelui C-SCIM spre avizare;
- transmite PO spre avizare altor compartimente care utilizează PO;
- analizează oportunitatea propunerilor de revizie a PO;
- participă la consultările care au loc în vederea analizei observațiilor formulate de alte structuri, în cazul PO;
- transmite PO elaborată, împreună cu *Formularul de analiză procedură* (SEAQ_PO_Pr. MEA, Pr. MSSS_01), altor structuri care utilizează PO, pentru formulare de observații și analizează observațiile formulate de acestea;
- păstrează (clasează) originalele PO emise în cadrul compartimentului din care face parte;
- completează *Lista de difuzare a procedurii* (SEAQ_PO_Pr.MA_F.01) și distribuie, prin secretara Pr. MEA, copii ale PO tuturor celor vizați de PO.

8.7. RC are responsabilitatea:

- verificării aplicării prezentei proceduri;
- asigurării condițiilor pentru păstrarea înregistrărilor aferente.

8.8. **Secretarul Pr. MEA** are următoarele responsabilități:



 UNIVERSITATEA DIN ORADEA	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA ACTIVITĂȚII SERVICIILOR STUDENȚEȘTI ȘI ADMINISTRATIVE CONEXE PROCESULUI EDUCAȚIONAL	Ediția I		Pag. 10 din 23		
		Revizia				
		1	2	3	4	5
		COD: SEAQ PO Pr.MEA Pr.MSSS 01				
	Structura emitentă: <i>Prorector: MEA MSSS</i>					

- întocmește *Lista de difuzare a procedurii*;
- completează corespunzător *Formularul de evidență modificări*.

8.9. Membrii C-SCIM:

- avizează PO realizat, în termenul prevăzut;
- solicită, după caz, efectuarea de modificării a PO.

8.10. Secretarul C-SCIM:

- verifică modul de respectare a prevederilor SEAQ_PS_DAC_01 la realizarea PO și formulează observații dacă este cazul;
- primește și înregistrează în *Registrul procedurilor*, PO transmise pentru avizare cu avizele favorabile ale conducătorilor compartimentelor responsabile;
- supune PO spre avizare membrilor C-SCIM și redactează hotărârea C-SCIM privind avizarea PO;
- alocă codul PO;
- analizează observațiile formulate de alte compartimente și participă la consultările organizate pentru analiza observațiilor, în cazul PO;
- înaintează spre avizare președintelui C-SCIM PO elaborate;
- analizează și pune pe ordinea de zi a ședinței C-SCIM solicitările de revizie a PO;
- păstrează copiile PO.

8.11. Președintele C-SCIM:

- avizează PO;
- conciliază aspecte neclare în relația realizator – avizator și ia decizia finală în cazul lipsei consensului dintre realizator – avizatori.

8.12. Rectorul UO:

- avizează PO în CA.

8.13. Senatul UO

- aprobă PO prin HS.

Responsabilități și răspunderi în derularea activităților – nu este figurat auditul

Nr. crt.	Structura (postul)/ acțiunea (operațiunea)	I	II	III	IV	V	VI	Altele
1	Pr. MEA	Elaborare						
2	Pr. MSSS	Elaborare						
3	Vice-președinte C-SCIM		Verificare					
4	Președinte C-SCIM			Avizare				
5	Decanii facultăților				Aplică			
6	Directorii de departament / școli doctorale				Aplică			
7	Responsabili cu calitatea pe facultate				Aplică			
8	Rector					Avizare		
9	Președinte SUO							Aprobă
10	Secretar Pr. MEA						Difuzare	Arhivare
11	Secretar C-SCIM							Arhivare

 UNIVERSITATEA DIN ORADEA	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA ACTIVITĂȚII SERVICIILOR STUDENȚEȘTI ȘI ADMINISTRATIVE CONEXE PROCESULUI EDUCAȚIONAL					Ediția I		Pag. 11 din 23		
						Revizia				
	Structura emitentă: Prorector: MEA MSSS					COD: SEAQ PO Pr.MEA Pr.MSSS 01				
						1	2	3	4	5

9. REFERINȚE

1. Legea Educației Naționale nr. 1 /2011, cu completările și modificările ulterioare;
2. Legea nr. 87 / 10.04.2006, pentru aprobarea Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 75 / 2005 privind asigurarea calității educației, cu completările și modificările ulterioare;
3. Metodologia de evaluare externă, standardele, standardele de referință și lista indicatorilor de performanță ai ARACIS;
4. Carta Universității din Oradea;
5. Codul drepturilor și obligațiilor studentului, Anexa Ordinul MECTS nr. 3666/2012;

10. ANEXE, ÎNREGISTRĂRI, ARHIVĂRI

Nr. crt.	Denumirea anexei	Elaborator	Aprobă	Număr exemplare	Difuzare	Arhivare		Alte elemente
						Loc	Perioadă	
1	Chestionar de evaluare SEAQ_PO_Pr. MEA, Pr. MSSS A.01	Pr. MA	SUO	1	Pr. MA	Pr. MA	După caz	
2	Ghid de aplicare și evaluare a CES în format electronic, pe platforma UniWeb – SEAQ_PO_Pr. MEA, Pr. MSSS A.02	Pr. MA	SUO	După caz	Pr. MA	Pr. MA	După caz	
3.	Lista nominală a serviciilor administrative cu valorile coeficienților kg - SEAQ_PO_Pr. MEA, Pr. MSSS _A.03	Pr. MA	SUO	După caz	Pr. MA	Pr. MA	După caz	
4	Diagrama flux pentru realizarea PO – SEAQ_PO_Pr. MEA, Pr. MSSS _A.04	Pr. MA	SUO	După caz	Pr. MA	Pr. MA	După caz	

11. FORMULARE

- Pagina de gardă – SEAQ_PO_Pr. MEA, Pr. MSSS_F.01;
- Lista de difuzare – SEAQ_PO_Pr. MEA, Pr. MSSS_F.02;
- Formular de analiză procedură – SEAQ_PO_Pr. MEA, Pr. MSSS_F.03;
- Formular evidență modificări – SEAQ_PO_Pr. MEA, Pr. MSSS_F.04.



 UNIVERSITATEA DIN ORADEA	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA ACTIVITĂȚII SERVICIILOR STUDENȚEȘTI ȘI ADMINISTRATIVE CONEXE PROCESULUI EDUCAȚIONAL		Ediția I		Pag. 12 din 23		
			Revizia				
	Structura emitentă: Prorector: MEA MSSS		1	2	3	4	5
			COD: SEAQ PO Pr.MEA Pr.MSSS 01				

12. CUPRINS

Numărul componentei în cadrul procedurii	Denumirea componentei din cadrul procedurii	Pagina
1	Pagina de gardă - SEAQ_PO_Pr.MEA, Pr. MSSS_01_F.01	1
2	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției/reviziei	2
3	Evidența edițiilor și a reviziilor	3
4	Lista de difuzare - SEAQ_PO_Pr.MEA, Pr. MSSS_01_F.02	4
5	Scopul procedurii	6
6	Termeni și abrevieri	7
7	Descrierea procedurii	7
8	Responsabilități	9
9	Referințe	11
10	Anexe, Înregistrări, Arhivări	11
11	Formulare	11
12	Cuprins	12
13	Chestionar pentru evaluarea CD de către studenți (CES) - SEAQ_Pr.MEA, Pr. MSSS_A.01	13
14	Ghid de aplicare și evaluare a CES în format electronic, pe platforma UniWeb – SEAQ_PO_Pr.MEA, Pr. MSSS_A.02	15
15	Lista nominală cu valorile K _G - SEAQ_PO_Pr.MEA, Pr. MSSS_A.03	17
16	Diagrama flux a procedurii – SEAQ_PO_Pr.MEA, Pr. MSSS_A.04	18
17	Formular de analiză procedură - SEAQ_PO_Pr.MEA, Pr. MSSS_01_F.03	21
18	Formular evidență modificări - SEAQ_PO_Pr.MEA, Pr. MSSS_01_F.04	23



**CHESTIONARE DE SONDARE A OPINIEI STUDENȚILOR
PRIVIND SERVICIILE STUDENȚEȘTI ȘI ADMINISTRATIVE CONEXE PROCESULUI
EDUCAȚIONAL OFERITE DE UNIVERSITATEA DIN ORADEA**

UNIVERSITATEA DIN ORADEA

FACULTATEA _____

Stimată studentă, Stimate student,

în vederea îmbunătățirii calității procesului educațional vă rugăm să evaluați critic serviciile studențești administrative conexe oferite de către Universitatea din Oradea.

În acest sens vă rugăm să marcați cu X, în căsuța corespunzătoare, gradul de satisfacție cu privire la afirmațiile de mai jos. Rezultatul acestui chestionar constituie baza unor analize menite să ducă la îmbunătățirea viitoare a calității învățământului și a serviciilor oferite de către Universitatea din Oradea.

Nr. crt.	Servicii studențești și administrative conexe procesului educațional	De acord în totalitate	De acord	Nesigur	Nu sunt de acord	În total dezacord	Nu știu/nu mi se aplică
		5	4	3	2	1	0
1.	Am beneficiat și sunt mulțumit/ă de serviciile studențești oferite de Universitatea din Oradea.						
2.	Am beneficiat și sunt mulțumit/ă de campusul/infrastructura Universității din Oradea.						
3.	Sunt mulțumit/ă de spațiile comune oferite pentru recreere și activități sociale studențești.						
4.	Campusul universitar este un spațiu incluziv pentru studenții cu dizabilități (indicatoare speciale, rampe de acces, materiale didactice pentru persoane cu dificultăți de vedere etc.						
5.	Campusul universitar este un spațiu primitor pentru studenții internaționali.						
6.	Personalul secretariatului universității/facultății m-a îndrumat în mod corespunzător când am avut nevoie având un comportament adecvat și a dat dovadă de implicare.						
7.	Am beneficiat și sunt mulțumit/ă de serviciile oferite de Biblioteca Universității din Oradea .						
8.	Biblioteca dispune de resurse educaționale (cărți, volume, studii de specialitate) într-un număr suficient și de actualitate.						
9.	Universitatea îmi asigură accesul la baze de date științifice internaționale relevante pentru domeniul meu de studiu.						
10.	Personalul bibliotecii m-a îndrumat în mod corespunzător când am avut nevoie și a avut un comportament adecvat și a dat dovadă de implicare.						
11.	Am beneficiat și sunt mulțumit/ă de serviciile oferite de Centrul de Consiliere și Servicii privind Cariera .						
12.	Serviciile oferite de Centrul de Consiliere și Servicii privind Cariera au contribuit la formarea mea profesională.						
13.	Cunosc și am participat la activitățile organizate de Societatea Antreprenorială Studențească (SAS-UO) .						
14.	Serviciile oferite de Societatea Antreprenorială Studențească (SAS-UO) au contribuit la formarea mea profesională.						
15.	Am beneficiat și sunt mulțumit de serviciile Departamentului de Relații Internaționale (mobilități studențești ERASMUS +).						

APROBAT ÎN ȘEDINȚA DE SENAT
DIN DATA DE
19. DEC. 2022
Președinte:
Conf.univ.dr. Vasile KUNDI CĂUȘ



UNIVERSITATEA DIN ORADEA

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ
PRIVIND EVALUAREA ACTIVITĂȚII
SERVICIILOR STUDENȚEȘTI ȘI
ADMINISTRATIVE CONEXE
PROCESULUI EDUCAȚIONAL

Structura emitentă:
Prorector: MEA MSSS

Ediția I

Pag. 14 din 23

Revizia

1

2

3

4

5

COD:

SEAG PO Pr.MEA Pr.MSSS 01

16.	Personalul Departamentului de Relații Internaționale mi-a oferit informații utile și suport constant (înainte, în timpul și după mobilitate).						
17.	Condițiile de cazare și serviciile oferite în căminele studențești îmi oferă confortul necesar (oficii pentru pregătirea hranei, mașini de spălat, săli de lectură, spații de socializare, etc.).						
18.	Personalul Căminelor studențești m-a îndrumat în mod corespunzător când am avut nevoie având un comportament adecvat și au dat dovadă de implicare.						
19.	Am beneficiat și sunt mulțumit/ă de serviciile oferite de Biroul de Taxe .						
20.	Interacțiunea cu personalul Biroului de Taxe a fost una profesionistă și s-a desfășurat fără dificultăți.						
21.	Am beneficiat și sunt mulțumit/ă de serviciile oferite în cadrul Cantinei studențești .						
22.	Cantina studențească este o opțiune importantă pentru servirea mesei.						
23.	Personalul Cantinei studențești este unul profesionist și oferă servicii de calitate.						
24.	Am beneficiat și sunt mulțumit/ă de serviciile oferite în cadrul Cabinetului medical .						
25.	Personalul medical mi-a acordat asistență medicală primară de calitate atunci când am avut nevoie.						
26.	Sunt mulțumit/ă de curățenia generală, precum și dotarea și întreținerea grupurilor sanitare.						
27.	Am beneficiat și sunt mulțumit/ă de baza sportivă (terenuri de sport, săli de antrenament, sala sportivă) aflată în administrarea Universității.						
28.	Beneficiez de resurse IT și alte facilități online (ex. platforme, resurse software actualizate și relevante domeniului de studiu).						
29.	Sunt mulțumit/ă de modul în care funcționează platformele interne utilizate în procesul educațional.						
30.	Sunt mulțumit/ă de disponibilitatea și calitatea informațiilor publicate pe paginile web ale instituției.						



**Ghid de aplicare și evaluare
a chestionarelor pentru evaluarea serviciilor administrative de către studenți
în format electronic, pe platforma UniWeb**

1. **Administrarea chestionarelor, la nivelul UO**, se va face de către **DAC**, cu suportul tehnic al **administratorului platformei UniWeb**, care:
 - au acces la lista chestionarelor definite / existente în biblioteca UniWeb;
 - setează tipurile de chestionare ce vor fi accesibile studenților pentru anul universitar curent (pentru formele de învățământ IF, ID sau IFR;
 - selectează și asignează chestionarele la facultăți; (de regulă, ultimele două săptămâni ale semestrului II);
 - setează perioada de timp în care studenții pot să completeze chestionarele asociate (de regulă, ultimele două săptămâni ale semestrului II).
2. **La nivelul fiecărei facultăți**, aplicarea chestionarelor se face de către **responsabilul cu calitatea (RC)**, care:
 - gestionează aplicarea chestionarelor și ține legătura cu DAC pentru soluționarea operativă a eventualelor probleme apărute;
 - asigură interfațarea între studenți și administratorul chestionarelor, în situația în care se impune;
 - pe platforma UniWeb, toți studenții sunt setați, în mod implicit, să poată participa la completarea chestionarului;
 - gestionează rezultatele chestionarelor, pe baza rapoartelor generate pe platforma UniWeb, și le transmite Pr. MEA, Pr. MSSS și Directorului DAC.
3. **Completarea chestionarelor de către studenți:**
 - studentul va putea completa chestionarele ce i-au fost asignate, din **platforma StudInfo**, în perioada stabilită / setată de administratorul chestionarelor. Studentul va avea acces la chestionarele asignate pentru programul de studii la care este înmatriculat în anul universitar curent.
 - chestionarul poate fi completat o singură dată și numai integral;
 - odată finalizat un chestionar, acesta nu va mai fi afișat în lista de chestionare disponibile, neexistând astfel posibilitatea completării multiple a acestora;
 - chestionarul este anonim, sistemul nu reține asocierea student-chestionar-răspuns, ci doar faptul că studentul a răspuns chestionarului.
4. **Modalitatea de calcul al coeficientului K_S :**
 - pentru fiecare chestionar, se însumează punctele aferente celor 30 întrebări, corespunzător răspunsurilor date (5 - De acord în totalitate; 4 - De acord; 3 – Nesigur; 2 - Nu sunt de acord; 1 - În total dezacord). Punctajul obținut (K_{Si} - aferent chestionarului i) va avea o valoare în intervalul [1, 50],
 - se însumează punctajele K_{Si} din toate chestionarele și se calculează coeficientul K_S cu relația:

K_S = media aritmetică a punctajelor K_{Si} obținute în toate CES aferente serviciilor administrative respectiv / 50

Coeficientul K_S va avea o valoare cuprinsă în intervalul [1; 3].
5. **Modalitatea de calcul al coeficientului K_G :**
 - pentru fiecare chestionar, se însumează punctele aferente celor 30 întrebări, corespunzător răspunsurilor date (5 - De acord în totalitate; 4 - De acord; 3 – Nesigur; 2 - Nu sunt de acord; 1 - În



 UNIVERSITATEA DIN ORADEA	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA ACTIVĂȚĂȚII SERVICIILOR STUDENȚEȘTI ȘI ADMINISTRATIVE CONEXE PROCESULUI EDUCAȚIONAL					Ediția I		Pag. 16 din 23		
						Revizia				
	Structura emitentă: Prorector: MEA MSSS					1	2	3	4	5
						COD: SEAQ PO Pr.MEA Pr.MSSS 01				

total dezacord). Punctajul obținut (K_{Si} - aferent chestionarului i) va avea o valoare în intervalul $[1, 3]$;

- pentru fiecare K_G se însumează punctajele K_{Si} din toate chestionarele și se calculează coeficientul K_{DSS} cu relația:

$K_G = \text{media aritmetică a punctajelor } K_{Si} \text{ obținute în toate CES aferente} / 50$

Coeficientul K_G va avea o valoare cuprinsă în intervalul $[0,2; 1]$.



 UNIVERSITATEA DIN ORADEA	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA ACTIVITĂȚII SERVICIILOR STUDENȚEȘTI ȘI ADMINISTRATIVE CONEXE PROCESULUI EDUCAȚIONAL					Ediția I		Pag. 17 din 23		
						Revizia				
	Structura emitentă: Prorector: MEA MSSS					COD: SEAQ PO Pr.MEA Pr.MSSS 01				
						1	2	3	4	5

SEAQ_PO_Pr.MEA_Pr.MSSS_01_A.03

LISTA NOMINALĂ A SERVICIILOR ADMINISTRATIVE

cu valorile coeficienților K_G

Nr. crt.	Denumire serviciu	K_G	Observații și recomandări
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

Precizări:

- Lista nominală cu valorile coeficienților va fi întocmită de Pr. MSSS și directorul DAC.
- Valoarea coeficientului K_G se stabilește conform prevederilor art. 7.1 din procedură.

Pr. MSSS,

Director DAC





UNIVERSITATEA DIN ORADEA

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ
PRIVIND EVALUAREA ACTIVITĂȚII
SERVICIILOR STUDENȚEȘTI ȘI
ADMINISTRATIVE CONEXE
PROCESULUI EDUCAȚIONAL

Structura emitentă:
Prorector: MEA_MSSS

Ediția I Pag. 18 din 23

Revizia

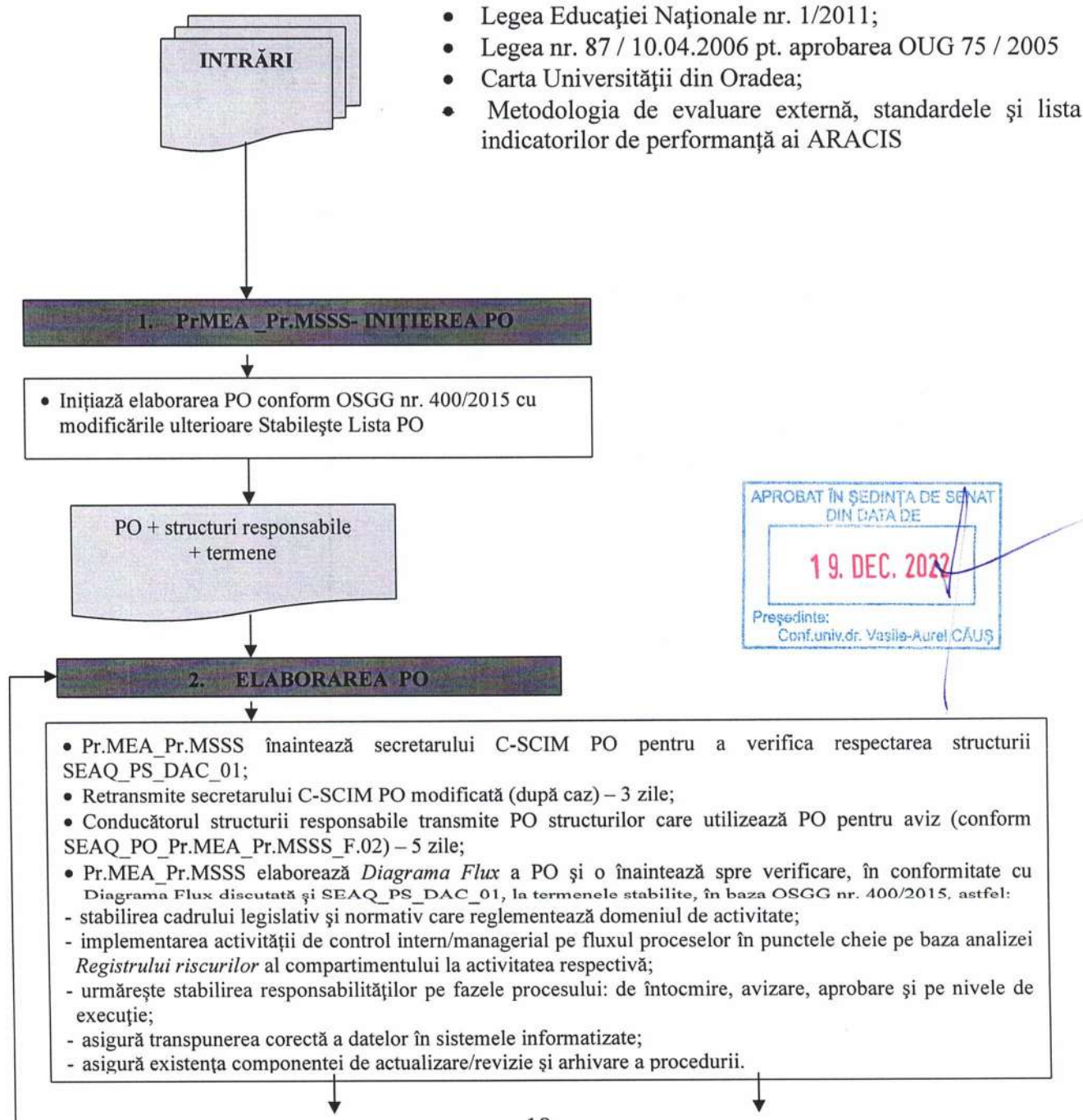
1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

COD:
SEAQ_PO_Pr.MEA_Pr.MSSS_01

SEAQ_PO_Pr.MEA_Pr.MSSS_01_A.04

DIAGRAMA FLUX PENTRU REALIZAREA PO

Descrierea procesului





UNIVERSITATEA DIN ORADEA

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ
PRIVIND EVALUAREA ACTIVITĂȚII
SERVICIILOR STUDENȚEȘTI ȘI
ADMINISTRATIVE CONEXE
PROCESULUI EDUCAȚIONAL

Structura emitentă:
Prorector: MEA_MSSS

Ediția I

Pag. 19 din 23

Revizia

1

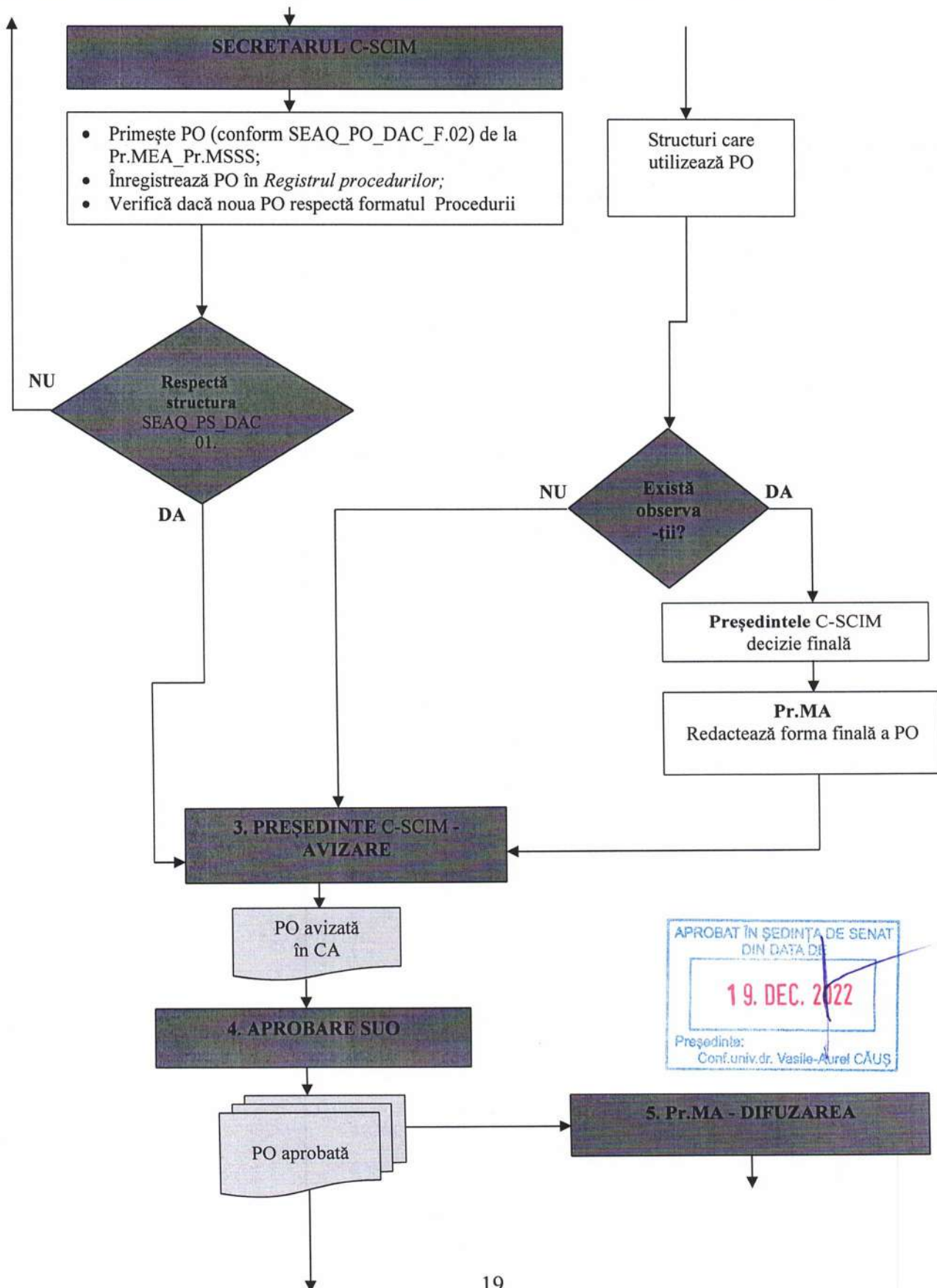
2

3

4

5

COD:
SEAQ_PO_Pr.MEA_Pr.MSSS_01



 UNIVERSITATEA DIN ORADEA	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA ACTIVITĂȚII SERVICIILOR STUDENȚEȘTI ȘI ADMINISTRATIVE CONEXE PROCESULUI EDUCAȚIONAL		Ediția I		Pag. 20 din 23	
			Revizia			
			1	2	3	4
Structura emitentă: <i>Prorector: MEA_MSSS</i>		COD: SEAQ_PO_Pr.MEA_Pr.MSSS_01				

- Păstrează originalul PO și distribuie copii împreună cu *Lista de difuzare a procedurii*
- Transmite o copie secretarului C-SCIM

6. ARHIVAREA

Originalele PO retrase/revizuite se arhivează conform legii

Originalele PO retrase/revizuite se arhivează conform legii

7. REVIZIE

PrMEA_Pr.MSSS transmite motivația și propunerea de modificare a PO Președintelui C-SCIM

Acord

NU

DA

PO nu necesită revizie

Se reia fluxul de la punctul 2 din prezenta Diagramă



 UNIVERSITATEA DIN ORADEA	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA ACTIVITĂȚII SERVICIILOR STUDENȚEȘTI ȘI ADMINISTRATIVE CONEXE PROCESULUI EDUCAȚIONAL		Ediția I		Pag. 21 din 23	
			Revizia			
			1	2	3	4
Structura emitentă: Prorector: MEA_MSSS		COD: SEAQ_PO_Pr.MEA_Pr.MSSS_01				

SEAQ_PO_Pr.MEA_Pr.MSSS_01_F.03

FORMULAR ANALIZĂ PROCEDURĂ

Nr. crt.	Structură	Conducător structură Nume și prenume	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil Observații	Semnătura	Data
				Semnătura	Data			
1	Prorector Managementul Academic	Bendea Gabriel						
2	Prorector Managementul cercetării și calității	Filip Sanda						
3	Prorector Managementul economic - administrativ	Dodescu Anca						
4	Prorector vizibilitate și relații internaționale	Borza Sorin						
5	Prorector Managementul serviciilor studenți și serviciilor sociale	Mureșan Mariana						
6	Director CSUD - UO	Țarcă Radu						
7	Facultatea de Arte	Andor Corina						
8	Facultatea de Construcții, Cadastru și Arhitectură	Prada Marcela						
9	Facultatea de Drept	Miheș Cristian						
10	Facultatea de Geografie, Turism și Sport	Ilieș Alexandru						
11	Facultatea de Inginerie Electrică și Tehnologia Informației	Hathazi Francisc Ioan						
12	Facultatea de Inginerie Energetică și Management industrial	Hora Cristina						
13	Facultatea de Inginerie Managerială și Tehnologică	Pele Alexandru						
14	Facultatea de Istorie, Relații Internaționale, Științe politice și Științele Comunicării	Moisa Gabriel						
15	Facultatea de Litere	Buciuman Veronica						
16	Facultatea de Medicină și Farmacie	Maghiar Adrian						
17	Facultatea de Protecția Mediului	Maerescu Cristina						
18	Facultatea de Informatică și Științe	Macocian Eugen						

APROBAT ÎN ȘEDINȚA DE SENAT
 DIN DATA DE
19. DEC. 2022
 Președinte:
 Conf.univ.dr. Vasile Aurel CĂUȘ



UNIVERSITATEA DIN ORADEA

**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ
PRIVIND EVALUAREA ACTIVĂȚĂȚII
SERVICIILOR STUDENȚEȘTI ȘI
ADMINISTRATIVE CONEXE
PROCESULUI EDUCAȚIONAL**

Structura emitentă:
Prorector: MEA_MSSS

Ediția I

Pag. 22 din 23

Revizia

1

2

3

4

5

COD:

SEAQ_PO_Pr.MEA_Pr.MSSS_01

Nr. crt.	Structură	Conducător structură Nume și prenume	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil	Semnătura	Data
				Semnătura	Data	Observații		
19	Facultatea de Științe Economice	Bădulescu Alina						
20	Facultatea de Științe Socio-Umane	Barth Karla						
21	Facultatea de Teologie Ortodoxă "Episcop Dr. Vasile Coman"	Popa Viorel						
22	Departamentul pentru Pregătirea Personalului Didactic	Orțan Florica						
23	Departamentul pentru Învățământ la Distanță și Învățământ cu Frecvență Redusă	Meșter Ioana Teodora						
24	Centru de Educație Continuă și Dezvoltare a Resurselor Umane	Curilă Mircea						
25	Direcția General Administrativă	Nicula Adrian						
26	Direcția Economică	Tripa Sanda						
27	Biroul Juridic	Indrieș Romulus						
28	Serviciul Management Integrat IT	Popescu Daniela						
29	Biroul Audit Public Intern	Danciu Lucia						
30	Biroului Securitate și Sănătate în Muncă - Situații de Urgență	Bagdi Carmen						
31	Biroul Comunicare	Ardelean Adela						
32	Secretariat Universitate	Sava Monica						
33	Birou PPCDI	Bococi Dana						
34	Departamentul pentru Asigurarea Calității	Bandici Livia						
35	Departament de Relații Internaționale	Buran Carmen						
36	Biblioteca	Ujoc Florica						



 UNIVERSITATEA DIN ORADEA	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA ACTIVITĂȚII SERVICIILOR STUDENȚEȘTI ȘI ADMINISTRATIVE CONEXE PROCESULUI EDUCAȚIONAL		Ediția I		Pag. 23 din 23		
			Revizia				
			1	2	3	4	5
			Structura emitentă: Prorector: MEA MSSS				
			COD: SEAQ PO Pr.MEA Pr.MSSS 01				

SEAQ_PO_Pr.MEA_Pr.MSSS_01_F.04

FORMULAR EVIDENȚĂ MODIFICĂRI

Nr. crt.	Ediția	Data Ediției	Revizia	Data reviziei	Pagina	Descrierea modificării	Semnătura conducătorului de structură
1	I	06.12.2022	-	-	Integral	Elaborare	

