

UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ SANITY Asociația pentru Promovarea Învățământului European Bacău	PROCEDURA GENERALĂ	Cod: PG-02
		Editia: 1
	Satisfacția clientului - studentului	Revizia: 0 Nr. Exemplar: 1

Asociația pentru Promovarea Învățământului European Bacău

HOTĂRÂRE
Nr. 19 din 10.02.2026
privind procedura operațională PG – 05 Ed. 1 Satisfacția clientului

Consiliul Director al Asociației pentru Promovarea Învățământului European Bacău, întrunit în ședința din data de 10.02.2026.

Având în vedere propunerea privind procedura operațională PG – 02 Ed. 1 Satisfacția clientului - studentului, propunere prezentată în ședința de Consiliul Director,

În conformitate cu Legea 199/2023 a învățământului superior, cu modificările și completările ulterioare,

Având în vedere prevederile art. 64 din Carta Universității Internaționale Sanity,

HOTĂRĂȘTE:

Art. 1 Se aprobă procedura operațională PG – 02 Ed. 1 Satisfacția clientului - studentului.

Art. 2 În vederea aducerii la cunoștință a prezentei hotărâri se însărcinează președintele Asociației pentru Promovarea Învățământului European Bacău.

Asociația pentru Promovarea Învățământului European Bacău,
Președinte,
Conf. univ. dr. Lăcrămioara Mocanu

UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ SANITY Asociația pentru Promovarea Învățământului European Bacău	PROCEDURA GENERALĂ	Cod: PG-02
		Editia: 1
	Satisfacția clientului - studentului	Revizia: 0
		Nr. Exemplar: 1

Aprobat
în ședința Consiliului Director al APIEU Bacău
din data de 10.02.2026

PROCEDURA GENERALĂ
Satisfacția clientului- studentului

Avizat,
Președinte,
Asociația pentru Promovarea Învățământului European Bacău,
Conf. univ. dr. Lăcrămioara Mocanu

UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ SANITY Asociația pentru Promovarea Învățământului European Bacău	PROCEDURA GENERALĂ	Cod: PG-02
		Editia: 1
		Revizia: 0
	Satisfacția clientului - studentului	Nr. Exemplar: 1

CUPRINS

Pagina de gardă.....	1
Cuprins.....	2
1. Scop.....	3
2. Domeniul de aplicare.....	3
3. Documente de referință.....	3
4. Terminologie; abrevieri.....	3
5. Reguli de procedură și responsabilități.....	3
6. Înregistrări.....	5
7. Anexe.....	5

UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ SANITY Asociația pentru Promovarea Învățământului European Bacău	PROCEDURA GENERALĂ	Cod: PG-02
		Editia: 1
	Satisfacția clientului - studentului	Revizia: 0 Nr. Exemplar: 1

1. SCOP

Prezenta procedură cod PG-02 stabilește regulile și responsabilitățile pentru desfășurarea procesului de evaluare a satisfacției clientului - studentului.

2. DOMENIU DE APLICARE

2.1. Se aplică în Universitatea Internațională Sanity.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- Legea nr.199/2023 a învățământului superior, cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărârea nr. 915/2017 privind modificarea anexei la Hotărârea Guvernului nr. 1.418/2006 pentru aprobarea Metodologiei 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 (De la data de 9 februarie 2025 va intra în vigoare Hotărârea 962/2024 privind aprobarea Metodologiei de evaluare externă a calității educației în învățământul superior);
- Carta Universității Internaționale Sanity, Ediția 2026

4. TERMINOLOGIE; ABREVIERI

4.1. Terminologie

Client - organizație sau persoana care primește un produs sau un serviciu.

Nota:

Un client poate fi din interiorul sau din exteriorul organizației.

În accepțiunea Universității Internaționale Sanity, clientul este considerat studenții din anii terminali.

Satisfacția clientului - percepție a clientului despre măsura în care așteptările clientului au fost îndeplinite.

4.2. Abrevieri

- **DDCAC** - Director Departament Cercetare și Asigurare a Calității Reprezentant al managementului în domeniul calității la nivelul Universității
- **DDEP** - Director Departament
- **SEO** - Șef entitate organizatorică
- **RC** - Responsabil cu calitatea la nivel de facultate/departament
- **DCAC** - Departamentul Cercetare și Asigurare a Calității
- **CEAC** - Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității la nivel de Universitate/Facultăți
- **SMC** - Sistem de Management al Calității
- **UIS** - Universitatea Internațională Sanity

5. REGULI DE PROCEDURĂ ȘI RESPONSABILITĂȚI

5.1. Responsabil de proces - Rector și Președinte CEAC.

5.2. Resurse:

- personal instruit corespunzător;
- alocarea timpului necesar.

UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ SANITY Asociația pentru Promovarea Învățământului European Bacău	PROCEDURA GENERALĂ	Cod: PG-02
		Editia: 1
	Satisfacția clientului - studentului	Revizia: 0 Nr. Exemplar: 1

5.3. Reglementările și responsabilitățile din procedură se derulează după cum se prezintă în continuare.

5.4. Metodologia de evaluare

Una dintre metodele prin care Universitatea Internațională Sanity măsoară performanța sistemului de management al calității este măsurarea și monitorizarea gradului de satisfacție a clienților săi, respectiv a studenților.

Satisfacția studenților privind satisfacția serviciilor de educație se realizează în două maniere:

- După parcurgerea cursurilor din cadrul unei discipline studenții primesc chestionare de evaluare a satisfacției studenților privind prestația cadrelor didactice. Directorul de departament le interpretează și întocmește un raport. Acest raport este utilizat și la evaluarea cadrelor didactice.
- După parcurgerea cursurilor din cadrul unui ciclu de studii (anul III pentru studenții din ciclul de studii universitare de licență și anul II pentru studenții din ciclul de studii universitare de masterat) se evaluează satisfacția studenților privind serviciile în ansamblu ale Universității Internaționale Sanity prin intermediul Chestionarului satisfacției studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate cod PG-02-F1. Conținutul chestionarului va fi unitar pe universitate, dar adaptat specificului activității didactice în funcție de forma de învățământ și anume: învățământ cu frecvență (IF). Chestionarele vor fi supuse discuției publice în universitate, prin mijloacele clasice (ședințe) sau informatice (e-mail, forum), astfel încât să se asigure stabilirea unor criterii explicite și transparente care să se aplice în mod consecvent și coerent. În urma consultărilor, se vor analiza propunerile și se va elabora forma finală a chestionarului, distinct pe fiecare formă de învățământ. Chestionarele vor fi transmise către Senatul universității, care dezbate și aprobă formatul și conținutul fiecăruia; dacă sunt observații, acestea vor fi înaintate către DAC, pentru a proceda la revizuire și finalizare. DAC transmite chestionarele aprobate de Senat către responsabilul de întreținere și actualizare a platformei Sanity - Adservio, pentru ca acesta să le prelucreze din punct de vedere tehnic și să le posteze pe Forumul Instructorilor. Informarea cadrelor didactice asupra obligativității postării acestor chestionare la termenele stabilite, a modului de completare și a principiilor care trebuie respectate în acest proces se realizează de către directorul de departament/ directorul Departamentului. Cadrele didactice desemnate de directorul de departament vor prelua chestionarele de pe Forumul Instructorilor și le vor încărca pe propriile site-uri de curs, informând studenții asupra importanței și obligativității completării chestionarelor și a principiilor care trebuie respectate în acest proces. Acțiunea se realizează la orele de pregătire sau la consultații organizate special și prin comunicare pe platforma Sanity - Adservio de către îndrumătorii de an. Studentul accesează contul personal din platforma Sanity - Adservio, care reprezintă portalul Web de învățământ și colaborare al Universității Internaționale Sanity. Studentul deschide site-ul de curs, unde va regăsi chestionarul și toate informațiile necesare pentru completarea acestuia, conform procedurii aprobate. Chestionarul trebuie completat în ultima săptămână de activități didactice a semestrului, conform structurii anului universitar. După completarea chestionarelor, platforma generează un raport statistic cu rezultatele privind evaluarea satisfacției studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate. Rapoartele statistice generate de platforma Sanity - Adservio privind rezultatele evaluării satisfacției studenților în raport cu dezvoltarea profesională și

UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ SANITY Asociația pentru Promovarea Învățământului European Bacău	PROCEDURA GENERALĂ	Cod: PG-02
		Editia: 1
	Satisfacția clientului - studentului	Revizia: 0 Nr. Exemplar: 1

personală asigurată de universitate vor fi descărcate de către responsabilul de întreținere și actualizare a platforma Sanity - Adservio și transmise spre centralizare și prelucrare statistică DCAC. Tot în cadrul DCAC se întocmesc Rapoartele de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților cod PG-02-P2 și le trimit spre analiză și concluzii către CEAC facultate.

6. ÎNREGISTRĂRI

6.1. Formulare utilizate

- Chestionarul satisfacției studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate (IF)
- Raport de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților (IF)

6.2. Dosare utilizate

- Dosar cu satisfacția clientului

7. ANEXE

Nu sunt.