



COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII GHEORGHE AIRINEI
SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Nr.înreg. 3828/09.09.2022

APROBAT,
DIRECTOR
LOUATRON IONELA CORNELIA

PLANUL MANAGERIAL AL CEAC
PLANUL CALITĂȚII / AN ȘCOLAR 2022-2023

CONTEXT

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” a stabilit, implementat și menținut un sistem de management al calității adaptat la legislația în vigoare și la cerințele beneficiarilor serviciilor educaționale pe care le oferă.

Politica în domeniul calității se adresează tuturor angajaților colegiului, indiferent de locul de muncă sau de nivelul de pregătire al acestora. Este responsabilitatea tuturor angajaților să se asigure de menținerea eficientă a calității serviciilor oferite, în scopul creșterii satisfacției părților interesate, prin îndeplinirea cerințelor acestora.

Organizația noastră acordă o importanță deosebită implicării și motivării personalului propriu prin identificarea necesităților și așteptărilor acestuia în privința recunoașterii, satisfacției profesionale și dezvoltării individuale.

Astfel, se planifică și se dezvoltă procesele necesare pentru monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire pentru a se asigura de eficacitatea și eficiența măsurării, colectării și validării datelor pentru satisfacerea părților interesate.

Satisfacția clientului înseamnă îndeplinirea celor mai exigente cerințe ale acestuia referitoare la calitate, conformitate, transparență în comunicare etc.

Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității din cadrul școlii noastre, înregistrează și menține informațiile despre satisfacerea sau nesatisfacerea clienților, una dintre principalele dovezi ale funcționării și eficacității sistemului de management al calității. Susține creșterea parteneriatului dintre unitatea de învățământ, operatorii economici și autoritățile locale pentru furnizarea unui învățământ profesional și tehnic de calitate.

Reiterăm faptul că unul din obiectivele strategice ale Colegiului Tehnic de Poștă și Telecomunicații „Gheorghe Airinei”, este îmbunătățirea continuă a proceselor, în scopul de a spori performanțele organizației și ale celorlalte părți interesate. Pentru acest mod de îmbunătățire continuă, conducerea organizației consideră că cea mai bună sursă de idei este personalul propriu și de aceea, acesta are autoritatea, suportul tehnic și resursele necesare pentru furnizarea unui învățământ de calitate.

ȚINTA	ACȚIUNI NECESARE	REZULTATE MASURABILE	RESPONSABIL PENTRU INDEPLINIREA ACȚIUNILOR	TERMENE ȘI OBIECTIVE INTERMEDIARE	MONITORIZARE ȘI EVALUARE	COSTURI ȘI ALTE RESURSE NECESARE
Conducere	Elaborarea/revizuirea misiunii, a viziunii și stabilirea valorilor	Promovarea unei culturi a excelenței Elaborarea declarației de politică privind calitatea	Director coordonator CEAC	10.11.2022	declarație de misiune documentată; obiective și aspirații, declarația managementului; dovezi privind modul în care managementul acționează ca un model; manualul	Hârtie Copiatoare Proiector Laptopuri

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII GHEORGHE AIRINEI
SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

	Alocarea responsabilităților pentru membrii CEAC	Reactualizarea Fișei postului pentru membrii CEAC Completarea matricii responsabilităților la nivelul Departamentului Calitate	Responsabil CEAC	15.09.2022	calității; diagrama procesului calității; documentele care descriu structura organizațională; completarea schemei structurii de răspundere: alocarea de roluri și responsabilități unui număr cât mai mare de cadre didactice;	
	Actualizarea organigramelor școlii	Afișarea organigramelor actualizate în cancelarie și postarea acestora pe site-ul școlii	Director coordonator CEAC Membrii CEAC	30.10.2022	rapoarte de autoevaluare; planuri de îmbunătățire; documente de evaluare; procese verbale ale CEAC	
	Identificarea proceselor necesare sistemului de management al calității de la nivelul instituției de învățământ, determinarea succesiunii și interacțiunii acestor procese	Harta proceselor	CEAC Șefii compartimentelor Secretariat, Financiar-contabil și Administrativ Responsabilii Comisiilor de lucru pe probleme Responsabilii Comisiilor metodice	30.11.2022	Analiza datelor legate de numărul de accesări Feed-back obținut de la părțile interesate	
	Îmbunătățirea procesului de comunicare internă și externă prin site-ul școlii	Reactualizarea materialelor postate pe site-ul școlii în conformitate cu nevoile identificate la părțile interesate	Director coordonator CEAC Directori adjuncți Responsabil CEAC	Permanent	Site-ul școlii actualizat	
	Implicarea tuturor membrilor personalului în îmbunătățirea procesului de asigurare a calității	Completarea matricii responsabilităților la nivelul școlii	CEAC Responsabilii Comisiilor de lucru Responsabilii Comisiilor metodice	Permanent	Existența unei matrici a responsabilităților	Cheltuieli pentru formarea personalului (didactic și nedidactic)

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII GHEORGHE AIRINEI
SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Politici și proceduri	Revizuirea materialelor cadru care reglementează funcționarea sistemului calității în cadrul CTPTc „Gheorghe Airinei”	Respectarea cerințelor interne și externe de asigurare a calității și consecvența programelor de învățare	Responsabilii Comisiilor de lucru pe probleme Responsabilii Comisiilor metodice	15.12.2022	Politici și proceduri documentate; manualul calității; diagrama procesului calității; structura organizațională; schema structurii de răspundere; roluri și responsabilități definite;	Cheltuieli destinate derulării studiilor de caz la nivelul organizației Cheltuieli destinate stimulării materiale a angajaților Hârtie Copiatoare PC-uri și imprimante
	Investigarea realității organizaționale la nivelul catedrelor și compartimentelor funcționale	Analiza rezultatelelor studiilor derulate Activități de consiliere psihopedagogică individuală și/sau de grup a elevilor cu următoarea tematică: adaptarea elevilor la mediul școlar, adaptarea școlii la cerințele elevilor, optimizarea relației elevi-părinți-profesori, prevenirea abandonului și a eșecului școlar, stimularea progresului școlar; Corelarea obiectivelor cu nevoile de dezvoltare identificate	Psiholog școlar Responsabilii Comisiilor metodice Responsabilul Comisiei diriginților	30.10.2022- 15.04.2023	rapoarte de autoevaluare; rezultatele prelucrate ale studiilor derulate la nivelul școlii; planuri de îmbunătățire; documente de evaluare; procese verbale CEAC	
	Elaborarea planurilor strategice și operaționale	Procedurile și activitățile sunt în mod clar documentate	Director coordonator CEAC CEAC Comisia pentru elaborarea/ revizuirea PAS	15.11.2022	Planuri strategice și operaționale	
	Revizuire documente și proceduri /instrucțiuni de lucru Elaborarea procedurilor de lucru și a celor recomandabile conform Standardelor specifice de calitate pentru toate nivelurile	Sunt elaborate și revizuite toate procedurile obligatorii	Director coordonator CEAC Responsabil CEAC Responsabilii Comisiilor de lucru pe probleme Responsabilii Comisiilor metodice	martie 2023	Proceduri, instrucțiuni de lucru	

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII GHEORGHE AIRINEI
SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Evaluarea calității	Stabilirea graficului de activități în vederea evaluării sistemului de calitate Monitorizarea proceselor și culegerea dovezilor	Evaluări semestriale ale sistemului de calitate	Director Psiholog școlar Toți membrii CEAC	semestrial	rapoarte de autoevaluare; planuri de îmbunătățire; documente de evaluare; procese verbale ale CEAC; raport privind revizuirea programului; procese verbale ale întâlnirilor grupului de lucru pentru revizuirea programelor	Cheltuieli destinate derulării studiilor de caz la nivelul organizației Cheltuieli destinate stimulării materiale a angajaților Hârtie Copiatoare
	Diversificarea instrumentelor de investigare a stadiului procesului de implementare a sistemului calității	Îmbunătățire a predării, a învățării și a rezultatelor obținute și creșterea la 85% a procentului de promovabilitate	Director Psiholog școlar Comitetul pentru managementul riscului	permanent	rapoarte ale evaluării interne; mecanism de revizuire; manualul calității; documente privind țintele și strategia sau planuri de acțiune; feedback în urma evaluării;	
	Utilizarea de proceduri privind neconformitatea cu procedurile Implementarea măsurilor preventive/corective	Scăderea cu 80% a contestațiilor și reclamațiilor Completarea documentelor specifice: RNC, RAP, RAC	Responsabil CEAC Consiliul elevilor Consilierul etic	semestrial	procesele verbale ale întâlnirilor; managementului sisteme și dovezi documentate conform cărora politicile și procedurile sunt puse în practică ; rapoarte ale evaluării externe; planuri de acțiune	
	Mediatizarea procedurii de a răspunde plângerilor și contestațiilor	Recomandările privind îmbunătățirea calității sunt puse în practică și sunt monitorizate din punct de vedere al eficacității lor	CEAC CA Responsabilii Comisiilor metodice	permanent	înregistrări privind atingerea țintelor rapoarte ale evaluării externe	
	Elaborarea planurilor de îmbunătățire continuă Implementarea măsurilor corective		CEAC CA Responsabilii Comisiilor metodice	Semestrial		

Elaborat,
Responsabil CEAC
Mindrila Florina