**Raport privind evaluarea satisfacției față de**

**serviciile oferite de Facultatea de Științe și Litere „Petru Maior”**

**2025**

Evaluarea serviciilor oferite de Facultatea de Științe și Litere „Petru Maior” s-a desfășurat în cadrul Secretariatului Decanatului Facultății de Științe și Litere „Petru Maior”; au fost distribuite chestionare de evaluare, specifice activității, pentru a fi completate de beneficiarii serviciilor respective. Chestionarele aplicate conțin întrebări relevante și o rubrică care oferă posibilitatea ca evaluatorii să formuleze observații sau sugestii pentru unele aspecte care pot fi îmbunătățite. Scala de evaluare a aspectelor specifice cuprinse în chestionarele de evaluare conține punctaje de la 1 la 4, corespunzătoare calificativelor:

1-nesatisfăcător, 2-satisfăcător, 3-bine, 4-foarte bine.

Chestionarele completate au fost analizate, iar punctajele (mediile) obținute prin centralizarea rezultatelor au fost încadrate în următoarea scală de apreciere:

**1,00 - 1,75** – nesatisfăcător (urgent modificat/corectat)

**>1,75 - 2,50** – satisfăcător (trebuie modificat/corectat)

**>2,50 - 3,25** – bine (poate fi îmbunătățit)

**>3,25 – 4,00** – foarte bine (momentan nu sunt necesare îmbunătățiri)

În funcție de rezultatele obținute și de sugestiile/recomandările evaluatorilor șeful compartimentului, împreună cu responsabilii activităților cu rezultate mai slab cotate (nesatisfăcător /satisfăcător), după caz, stabilesc măsuri de îmbunătățire și un plan de implementare a măsurilor.

Rezultatele evaluării, împreună cu măsurile de îmbunătățire stabilite sunt aduse la cunoștința tuturor angajaților din cadrul compartimentului. DAC, prin intermediul auditurilor interne în domeniul calității, monitorizează stabilirea măsurilor de îmbunătățire, stadiul implementării lor și rezultatele obținute la nivelul structurilor în cauză.

## DECANAT FACULTATEA DE ȘTIINȚE ȘI LITERE „PETRU MAIOR”

Perioada de completare chestionare: **martie - noiembrie 2025**

Numărul beneficiarilor care au completat chestionarele este de **93 persoane**

| Indicator | Nr. participanţi la chestionar care au oferit | | | | TOTAL PUNCTE | MEDIA (total puncte/ nr. participanti chestionar ) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1 pct | 2 pct | 3 pct | 4 pct | | |
| Cum consideraţi comunicarea cu Decanatul? | 0 | 0 | 31 | 62 | 341 | **3,67** |
| Cum consideraţi modalitatea în care puteţi să intraţi in contact direct cu personalul din cadrul decanatelor (secretariat, decani, prodecani)? | 0 | 2 | 33 | 58 | 335 | **3,60** |
| Cum apreciaţi promptitudinea şi corectitudinea cu care vă sunt soluţionate solicitările? | 0 | 0 | 30 | 59 | 326 | **3,51** |
| Cum consideraţi programul de lucru cu publicul (studenţi, cadre didactice, alte categorii) al secretariatului / Decanatului? | 0 | 5 | 33 | 55 | 329 | **3,54** |
| Cum consideraţi comportamentul personalului din cadrul secretariatului Decanatului? | 0 | 1 | 22 | 70 | 348 | **3,74** |
| Măsura în care informaţiile primite din partea Decanatului (site-ul UMFST G.E. Palade Tg. Mureş şi/sau email) sunt suficiente şi adecvate: | 0 | 1 | 26 | 66 | 344 | **3,70** |
| Măsura în care primiţi în timp util informaţiile administrative relevante | 0 | 1 | 28 | 64 | 342 | **3.68** |
| **Media generală** | | | | | | **3,63** |

Media generală obținută (3,63) corespunde calificativului **foarte bine.** Toate aspectele evaluate au obținut medii care corespund calificativului **foarte bine.** Cea mai mare medie a fost obținută pentru indicatorul referitor la comportamentul personalului din cadrul secretariatului Decanatului (3,74), iar

cea mai mică medie pentru indicatorul referitor promptitudinea și corectitudinea cu care sunt soluționate solicitările adresate secretariatului (3,51).

Târgu Mureș, 21.09.2026

Prof. univ. dr. Giordano Altarozzi
Președinte Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității

**PLAN DE MĂSURI**

Având în vedere rezultatele evaluării satisfacției beneficiarilor față de serviciile oferite de Facultatea de Științe și Litere „Petru Maior”, precum și faptul că toți indicatorii analizați se încadrează în categoria „foarte bine”, se propun cu prioritate măsuri de menținere a standardului actual de calitate și de îmbunătățire continuă a serviciilor administrative.

| Nr. crt. | Domeniul vizat | Măsura propusă | Responsabili | Termen | Indicatori de monitorizare |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | **Promptitudinea soluționării solicitărilor** | Monitorizarea timpului de răspuns și soluționare a solicitărilor adresate Secretariatului/Decanatului și identificarea situațiilor care generează întârzieri, în vederea menținerii unui nivel ridicat de operativitate. | Conducerea facultății; Secretariatul Decanatului | Permanent | Menținerea/creșterea nivelului de satisfacție; diminuarea eventualelor sesizări privind întârzierile; analiza periodică a situațiilor problematice |
| 2 | **Comunicarea cu beneficiarii** | Menținerea comunicării prompte, clare și unitare prin canalele instituționale și verificarea periodică a actualității informațiilor transmise prin site, e-mail și alte canale oficiale. | Decanat; Secretariat | Permanent | Informații actualizate pe site; comunicări transmise în timp util; menținerea unui nivel ridicat al indicatorilor privind comunicarea |
| 3 | **Accesul la Secretariat și Decanat** | Monitorizarea adecvării programului de lucru cu publicul și a posibilităților de contact direct cu personalul Secretariatului, decanii | Conducerea facultății; Secretariat | Anual și ori de câte ori este necesar | Numărul și natura eventualelor solicitări privind programul cu publicul; evoluția |

| Nr. crt. | Domeniul vizat | Măsura propusă | Responsabili | Termen | Indicatori de monitorizare |
|---|---|---|---|---|---|
| | | și prodecanii, în raport cu nevoile beneficiarilor. | | | indicatorului de satisfacție aferent |
| 4 | **Calitatea relației cu beneficiarii** | Menținerea standardului ridicat privind comportamentul profesional, respectuos și orientat spre soluționarea problemelor beneficiarilor. | Personalul Secretariatului; conducerea facultății | Permanent | Menținerea indicatorului privind comportamentul personalului în categoria „foarte bine”; absența/reducerea reclamațiilor |
| 5 | **Calitatea informațiilor administrative** | Verificarea periodică a caracterului complet, clar și actualizat al informațiilor administrative furnizate studenților, cadrelor didactice și celorlalte categorii de beneficiari. | Secretariat; Decanat | Permanent | Actualizarea informațiilor instituționale; reducerea solicitărilor generate de informații incomplete sau neclare; menținerea calificativului „foarte bine” |
| 6 | **Transmiterea la timp a informațiilor** | Stabilirea și respectarea unor fluxuri interne de comunicare care să permită transmiterea operativă către beneficiari a informațiilor | Decanat; Secretariat; structurile implicate | Permanent | Informații transmise în termene utile; menținerea/creșterea indicatorului privind oportunitatea comunicării |

| Nr. crt. | Domeniul vizat | Măsura propusă | Responsabili | Termen | Indicatori de monitorizare |
|---|---|---|---|---|---|
| | | administrative relevante. | | | |
| 7 | **Valorificarea feedbackului beneficiarilor** | Analizarea anuală a observațiilor și propunerea de măsuri remediale unde este cazul | Prodecan; Secretar șef Facultate; Directorii de departament | Septembrie | Răspunsuri la chestionare administrate |

Târgu Mureș, 22.09.2026

Prof. univ. dr. Giordano Altarozzi
Președinte Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității