MINISTERUL AFACERILOR INTERNE AL REPUBLICII MOLDOVA

ACADEMIA „ŞTEFAN CEL MARE”

DIRECŢIA STUDII ŞI MANAGEMENT AL CALITĂŢII

MANUALUL CALITĂŢII

REDACŢIA a II

REVĂZUT ŞI COMPLETAT

La şedinţa senatului Academiei „Ştefan cel Mare” a MAI

Proces verbal nr. 4 din ” 19 ” mai 2020

Preşedintele senatului,

doctor în drept, Dinu OSTAVCIUC

1

Nr.	Denumire capitol	pag.
I	Declarația Rectorului privind Managementul Calității în Academia „Ştefan cel Mare	4
II	Prezentarea generală a Academiei „Ştefan cel Mare”	5
III	Scop și domeniu de aplicare al Manualului de Management al Calității (MMC) în Academia „Ştefan cel Mare” a MAI	8
IV	Documente de referință	9
V	Structura Sistemului de Management al Calității (SMC)	10
5.1.	Cerinţe generale	10
5.2.	Cerinţele documentaţiei	13
5.2.1.	Generalități	13
5.2.2.	Manualul de management al calităţii (MMC)	14
5.2.3.	Controlul documentelor	14
5.2.4.	Controlul înregistrărilor	15
VI	Responsabilitatea managementului	15
6.1.	Angajamentul conducerii	15
6.2.	Orientarea către client	15
6.3.	Politica în domeniul calităţii	16
6.4.	Planificare	16
6.4.1.	Obiective referitoare la calitate	16
6.4.2.	Planificarea sistemului de management al calităţii	19
6.5.	Responsabilitate, autoritate şi comunicare	19
6.5.1.	Responsabilitate și autoritate	19
6.5.2	Reprezentanţii conducerii şi structurile cu atribuţii pe linia asigurării calităţii	19
6.5.3.	Comunicare internă	23
6.6.	Analiza efectuata de conducere	23
6.6.1.	Generalităţi	23
6.6.2.	Date de intrare ale analizei	23
6.6.3.	Date de ieșire ale analizei	23
VII	Managementul resurselor	24
7.1.	Asigurarea resurselor	24
7.2.	Resurse umane	24
7.2.1.	Generalități	24
7.2.2.	Competență, conștientizare și instruire	24
7.3.	Infrastructura	24
7.4.	Mediul de lucru	24
VIII	Realizarea serviciului educaţional	25
8.1.	Planificarea realizării serviciului educaţional	25
8.2.	Procese referitoare la relația cu beneficiarul	25
8.2.1.	Determinarea cerinţelor asociate serviciului educaţional	25
8.2.2.	Analiza cerințelor referitoare la serviciu	25
8.2.3.	Comunicarea cu beneficiarul	26
8.3.	Proiectare-dezvoltare	26
8.3.1.	Planificarea proiectării şi dezvoltării	26
8.3.2.	Date de intrare ale proiectării și dezvoltării	26
8.3.3.	Date de ieșire ale proiectării și dezvoltării	26
8.3.4.	Analiza proiectării și dezvoltării	26

8.3.5.	Verificarea proiectării şi dezvoltării	26
8.3.6.	Validarea proiectării şi dezvoltării	27
8.3.7.	Controlul modificărilor proiectării şi dezvoltării	27
8.4.	Aprovizionarea	27
8.5.	Furnizarea de servicii educaţionale	27
8.5.1.	Controlul serviciului educaţional	27
8.5.2.	Validarea proceselor de furnizare a serviciilor	27
8.5.3.	Identificarea şi trasabilitatea serviciului	28
IX	Măsurare, analiză şi îmbunătăţire	27
9.1.	Generalităţi	28
9.2.	Monitorizare şi măsurare	28
9.2.1.	Satisfacţia beneficiarului	28
9.2.2.	Auditul intern/controlul intern	28
9.2.3.	Monitorizarea şi măsurarea proceselor	29
9.2.4.	Monitorizarea şi măsurarea serviciului educaţional	29
9.3.	Controlul serviciului neconform	31
9.4.	Analiza datelor	31
9.5.	Îmbunătîţirea	31
9.5.1.	Îmbunătăţirea continuă	31
9.5.2.	Acţiuni corective	32
9.5.3.	Acţiuni preventive	33
X	Dispoziţii finale	32
Anexe	Organigrama	33

I. Declarația Rectorului privind Managementul Calității în Academia „Ştefan cel Mare”

Academia „Ştefan cel Mare” - instituţie de învăţământ superior de tradiţie şi notorietate naţională, cu un prestigiu semnificativ în comunitatea academică şi în sistemul naţional de ordine publică, se autodefineşte prin ansamblul de activităţi de învăţământ, cercetare ştiinţifică şi inserţie socială pe care le desfăşoară, ca promotor al dezvoltării şi valorificării resursei umane, în termeni de înaltă performanţă.

Asigurarea calității activității academice reprezintă astăzi o formă importantă de demonstrare a responsabilității pe care Academia și-o asumă în relația sa cu societatea și cu principalii beneficiari ai valorii sociale create.

Elaborarea și implementarea „Planului strategic de dezvoltare instituțională pentru perioada 2020-2022”, constituie pilonul fundamental prin intermediul căruia conducerea Academiei și-a exprimat voința de a susține demersurile de asigurare a calității utilizând măsuri și indicatori specifici, pentru a garanta transparența și egalitatea de șanse.

Conducerea Academia „Ştefan cel Mare” este preocupată în mod permanent de respectarea legii, aplicarea politicilor naţionale şi europene în domeniul cercetării şi educaţiei, a reglementărilor privind asigurarea şi evaluarea calităţi, având în vedere exercitarea rolului social major ca instituţie angajată în sprijinul comunităţii.

Sistemul de management al calității creează cadrul organizatoric și funcțional necesar pentru respectarea politicilor instituționale în domeniul calității și pentru realizarea obiectivelor privind calitatea pe care conducerea Academiei le promovează. Dezvoltarea sistemului pentru creșterea calității serviciilor educaționale, de cercetare și de asigurare a calității vieții studenților, constituie o preocupare de bază a conducerii Academiei. Contribuțiile la dezvoltarea europeană, națională și regională, încrederea acordată de evaluatorii externi și poziția instituției în clasamentele universitare naționale și internaționale reprezintă o recunoaștere publică a preocupărilor pe linia asigurării calității.

În numele conducerii **Academiei „Ştefan cel Mare”**, susțin cu fermitate angajamentul comunității academice din instituția noastră pe drumul european al integrării în comunitatea științifică, tehnologică și socio-culturală internațională, promovând rolul determinant pe care calitatea îl are în asigurarea prestigiului și recunoașterii pe care instituția noastră și le dorește în lumea contemporană.

Principala sarcină a Academiei „Ştefan cel Mare” constă în pregătirea specialiştilor de înaltă calificare pentru autorităţile administrative şi instituţiile din subordinea Ministerului Afacerilor Interne (în continuare MAI), precum şi asigurând atât pregătirea iniţială, continuă dar şi cea managerială a funcţionarilor publici cu statut special.

Obiectivele principale referitoare la calitate sunt :

- perfecţionarea mecanismelor de management, prin realizarea unei construcţii instituţionale performante similare cu cele din Uniunea Europeană (UE) sau alte ţări cu rezultate notabile în învăţământul superior, în domeniile de studiu aprofundate de Academia „Ştefan cel Mare” (în continuare Academie);
- transformarea instituţiei într-un organism puternic şi flexibil, capabil să gestioneze, pe principii moderne, sarcinile care îi revin în domeniul formării profesionale a personalului ministerului afacerilor interne (MAI), în raport cu nevoile ministerului şi ale altor beneficiari;
- îmbunătăţirea prestaţiei profesionale a personalului Academiei pentru a răspunde cât mai adecvat necesităţilor structurilor din cadrul MAI unde sunt repartizaţi absolvenţii;
- asigurarea unei corelaţii mai strânse între necesitatea activităţii practice şi formarea profesională teoretică asigurată în cadrul Academiei;
- asigurarea calităţii şi dezvoltarea programelor specifice fiecărui ciclu de studii, în vederea îmbunătăţirii capacităţii facultăţii de a furniza calificări şi competenţe superioare relevante pentru cerinţele MAI;
- consolidarea relaţiei Academiei cu mediul extern şi sectorul de cercetare-dezvoltare în vederea îmbunătăţirii capacităţii de răspuns a educaţiei universitare la schimbările care au loc la nivelul societăţii, inclusiv pentru stimularea şi susţinerea competitivităţii şi inovării.

Pentru îndeplinirea acestor deziderate, fiecare angajat al Academiei trebuie să fie pe deplin conştient de responsabilitatea personală faţă de calitatea prestaţiei sale, criteriul fundamental fiind cel al valorii proprii adăugate.

Pentru asigurarea funcţionării şi perfecţionării Sistemului de management al calităţii(SMC) în Academie, tuturor angajaţilor le revine obligaţia de serviciu de a-şi însuşi şi a aplica fără nici o derogare prevederile documentelor sistemului propriu de management al calităţii şi de a respecta principiile prevăzute în Carta Universitară, care poziţionează beneficiarul în centrul atenţiei tuturor activităţilor Academiei.

În calitate de Rector îmi exprim angajamentul pentru asigurarea resurselor materiale, umane, de timp şi implicarea personală în vederea dezvoltării, menţinerii şi îmbunătăţirii continue a eficacităţii sistemului de management al calităţii, creşterea calităţii procesului de învăţământ şi a satisfacerii beneficiarilor.

Cu autoritatea de Rector numesc responsabilul de managementul calităţii şi îi deleg autoritatea şi responsabilitatea pentru coordonarea menţinerii şi îmbunătăţirii continue a sistemului de management al calităţii în conformitate cu cerinţele standardului ISO 9001:2015 - Sisteme de Management al Calităţii, ca parte a strategiei generale a Academiei.

II. Prezentarea generală a Academiei „Ştefan cel Mare”

În contextul tendinţelor de renaştere naţională, la sfârşitul anilor '80, conducerea M.A.I. al Republicii Moldova a început elaborarea propriei concepţii de pregătire a cadrelor pentru organele afacerilor interne. La 17 august 1990, Guvernul Republicii Moldova adoptă Hotărârea nr.276 „Cu privire la înfiinţarea Academiei Naţionale de Poliţie şi restructurarea actualelor instituţii de învăţământ din sistemul Ministerului Afacerilor Interne”.

În Hotărâre era prevăzut a deschide, cu începere de la 1 septembrie 1990, Academia Naţională de Poliţe „Ştefan cel Mare” a M.A.I. cu statut de universitate. Academia urma să instruiască jurişti de înaltă calificare, care vor activa în organele de afaceri interne ale republicii. Academia trebuia să asigure pregătirea prin învăţământul de zi a 200 de persoane şi prin învăţământul fără frecvenţă – 150 de persoane. Academia de Poliţie „Ştefan cel Mare” a parcurs în evoluţia sa câteva etape: **Prima etapă, cea de întemeiere,** cuprinde toate evenimentele ce ţin de perioada primăvara anului 1990-5octombrie 1991. În această perioadă sunt elaborate actele normative care reglementau activitatea Academiei, statele de personal, totodată, se desfăşoară munca de selecţionare a funcţionarilor pentru ocuparea posturilor vacante, sunt făcuţi paşi decisivi pentru consolidarea bazei tehnico-materiale a Academiei, angajarea efectivului şi organizarea procesului de studii. În scopul desfăşurării procesului de instruire sunt formate primele catedre: Pregătire militară, fizică şi de luptă; Drept public; Limbi moderne; Discipline social-politice; Administrare şi asigurare informativ-tehnică. În iulie - august 1991, s-a desfăşurat primul concurs de admitere la Academia de Poliţie. Drept urmare, au fost înmatriculaţi primii cursanţi: 222 de persoane la facultatea cu frecvenţă; 114 persoane la facultatea fără frecvenţă; 20 de persoane au fost selectate pentru a-şi face studiile la Academia de Poliţie „Alexandru Ioan Cuza” din Bucureşti. Primul an de studii a început la 1 octombrie 1991. Peste câteva zile, la 5 octombrie, a avut loc festivitatea solemnă de inaugurare a Academiei de Poliţie şi de depunere a jurământului de primii cursanţi. La festivitate au fost prezenţi Preşedintele Republicii Moldova Mircea Snegur şi Preşedintele Parlamentului Alexandru Moşanu. Academiei de Poliţie i-a fost înmânat Drapelul. **A doua etapă, cea de consolidare,** cuprinde activitatea de organizare şi desfăşurare a procesului de pregătire a cadrelor şi include perioada 5 octombrie 1991 - 22 mai 1995. În anii aceştia se întreprind măsuri de consolidare a corpului profesoral-didactic. Numărul catedrelor a crescut până la douăsprezece. La 27 octombrie 1992 este fondat Senatul, organul suprem colegial de administrare al Academiei. În anul 1995 în Academia de Poliţie a avut loc prima promoţie. Primii ofiţeri de poliţie ai Republicii Moldova, în număr de 170 de persoane, selectaţi şi instruiţi de Academia Naţională de Poliţie „Ştefan cel Mare”, au completat locurile vacante în diverse subdiviziuni ale M.A.I. 12 tineri ofiţeri s-au încadrat imediat în activitatea didactico-ştiinţifică a Academiei. Astfel, Academia de Poliţie urma să realizeze un nou obiectiv: asigurarea pregătirii cadrelor pentru instituţiile de învăţământ ale M.A.I. În condiţiile de reformare continuă a societăţii din Republica Moldova, a apărut necesitatea stringentă de restructurare a procesului de pregătire a cadrelor pentru Ministerul Afacerilor Interne. În acest context se înscrie Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr.325 din 22.05.1995 „Privind concepţia pregătirii cadrelor de jurişti în instituţiile de învăţământ ale M.A.I.”, hotărâre care marchează **O altă etapă în consolidarea** Academiei de Poliţie „Ştefan cel Mare” (22 mai 1995 - 27 martie 1997). Documentul citat a stipulat comasarea Academiei Naţionale de Politie şi a Şcolii Medii Speciale de Poliţie într-o singură instituţie: Academia de Poliţie „Ştefan cel Mare”. Potrivit noii concepţii, principala sarcină a Academiei „Ştefan cel Mare” a MAI, consta în pregătirea specialiştilor de înaltă calificare pentru organele afacerilor interne, asigurând atât pregătirea iniţială dar şi continuă a funcţionarilor de poliţie.

Începând cu această perioadă, Academia devine şi un centru de bază privind asigurarea ştiinţifică a măsurilor de contracarare a criminalităţii. În cadrul Academiei de Poliţie este creat Centrul de cercetări ştiinţifice. În martie 1997 a demarat **o altă etapă(a treia), cea de modernizare** a Academiei „Ştefan cel Mare" a MAI. Etapa în cauză s-a distins prin transformări esenţiale în activitatea Academiei de Poliţie. În această perioadă au fost întreprinse măsuri în vederea schimbării imaginii Academiei de Poliţie în faţa opiniei publice. Academiei i-a fost acordat statutul de Mare Unitate Militară. A avut loc, de asemenea, o extindere vizibilă a activităţii ştiinţifice a Academiei. Începând cu septembrie 1997, Academia desfăşoară pregătirea cadrelor didactico-ştiinţifice prin învăţământul postuniversitar (cursuri postuniversitare specializate şi doctorat). Drept rezultat, în 1998, la Academia de Poliţie, pentru prima dată în Republica Moldova, au fost înmânate 13 diplome de master în drept absolvenţilor cursurilor postuniversitare specializate. În iulie 2000 a fost constituit Consiliul ştiinţific specializat pentru susţinerea tezelor de doctorat la specialitatea „Drept penal şi criminologie; Drept penitenciar". A fost consolidată baza tehnico-materială a procesului de instruire. Ca urmare, la Academia de Poliţie au fost deschise 5 clase specializate, utilate cu 80 de computere de ultimă generaţie, conectate la sistemul Internet şi Jurist. Tot în această etapă a fost fondată Universitatea de Cultură. S-a extins interacţiunea dintre Academie şi diverse organisme internaţionale nestatale; s-au lărgit relaţiile interuniversitare atât în republică, cît şi peste hotare. **A patra etapă a reformelor** s-a conturat în toamna anului 2001, fiind determinată de reforma concepţiei pregătirii cadrelor în M.A.I. şi de necesitatea continuării procesului de ajustare a activităţii Academiei de Poliţie la noile exigenţe ale M.A.I. şi la necesităţile societăţii. Astfel, Catedra pregătire militară şi tactică specială a fost reorganizată în Catedra carabinieri şi pregătire militară. Urmează a fi organizată Catedra ştiinţe penitenciare. Au fost operate un şir de alte schimbări structurale. Este intensificată cu desăvârşire activitatea de acreditare a Academiei de Poliţie „Ştefan cel Mare". Rezultatele activităţii Academiei „Ştefan cel Mare" în anii 1990-2001 confirmă importanţa acestei instituţii în calitate de verigă principală în sistemul de instruire a cadrelor pentru Ministerul Afacerilor Interne.

O nouă etapă a reformelor a demarat în toamna anului 2019 cu o restructurare semnificativă a structurii statului de organizare şi organigramei Academiei „Ştefan cel Mare" a MAI**.**

Academia „Ştefan cel Mare" are sediul principal în or.Chişinău, str.Gh.Asachi 21, telefon anticamera: 022-22-97-27, Tel./fax: 022-73-89-94, E-mail:academia@mai.gov.md

În cadrul Academiei funcţionează:

1. Facultatea drept, ordine publică şi securitate civilă, organizează, potrivit legii, învăţământul superior de licenţă – ciclul I; învăţământul superior de master – ciclul II şi studii universitare de doctorat – ciclul III, pentru Ministerul Afacerilor Interne şi pentru alţi beneficiari, la solicitarea acestora şi cu aprobarea ministrului afacerilor interne.

În cadrul studiilor universitare de licenţă, facultatea formează ofiţeri, potrivit necesităţilor Ministerului Afacerilor Interne şi pe baza comenzii formative/profilului profesional al absolventului transmis de beneficiari, în următoarele domenii de studiu:

a) domeniul general de studiu **042 Drept**, domeniul de formare profesională **0421 Drept**, specialitatea **0421.1 Drept**;

b) domeniul general de studiu **103 Servicii ale securităţii**, domeniul de formare profesională **1032 Protecţia persoanelor şi a proprietăţii**, specialitatea **1032.1 Securitate civilă şi publică** și **1032.4 Securitatea frontierei**.

Studiile universitare de masterat se organizează în domeniul general de studiu „Drept", conform planului de învăţământ aprobat de Senatul Academiei, ce se elaborează potrivit solicitărilor motivate ale beneficiarilor din Ministerul Afacerilor Interne. Organizarea de programe universitare de masterat în domenii pentru care nu există solicitări din partea beneficiarilor din Ministerul Afacerilor Interne se face cu aprobarea organelor abilitate, pe baza solicitării motivate a instituţiei de învăţământ şi a avizului Direcţiei politici de personal şi învăţământ.

2. Direcția studii şi management al calităţii (DSMC) este o subdiviziune din cadrul Academiei „Ștefan cel Mare" a MAI al RM, instituită prin Ordinul MAI nr. 651 din 11 octombrie 2019 cu privire la aprobarea structurii statului de organizare şi organigramei Academiei „Ştefan cel Mare" a MAI.

DSMC al Academiei este structura de asigurare a managementului calităţii studiilor, proiectării activităţii didactice şi metodice, evidenţă şi acte de studii, orientarea profesională şi ghidarea în carieră cât şi de organizare a evaluării academice periodice pe baza criteriilor şi standardelor educaţionale naţionale.

Misiunea DSMC al Academiei constă în sprijinirea managementului calităţii şi în realizarea politicii Academiei în domeniul calităţii studiilor, prin proiectarea, implementarea, monitorizarea şi îmbunătăţirea continuă a asigurării şi evaluării calităţii studiilor la nivel de facultate şi direcţii, elaborarea rapoartelor cu privire la managementul calităţii, în acord cu respectarea exigenţelor externe specifice asigurării şi evaluării calităţii.

3. Direcţia dezvoltare profesională (DDP) este o subdiviziune funcţională a Academiei „Ștefan cel Mare" a MAI al RM, instituită prin Ordinul MAI nr. 651 din 11 octombrie 2019 cu privire la aprobarea structurii statului de organizare şi organigramei Academiei „Ştefan cel Mare" a MAI.

Direcţia dezvoltare profesională asigură:

a. Realizarea obiectivelor strategice ale Ministerului Afacerilor Interne, ca principal furnizor de formare profesională prin asigurarea instruirii/programe specializate, adecvate domeniului de activitate a personalului de toate categoriile pentru autoritățile administrative şi instituțiile din subordinea Ministerului Afacerilor Interne;

b. Dezvoltarea unui sistem de pregătire unificat şi coerent care să asigure valorificarea abilităţilor profesionale, conform standardelor educaţionale în concordanţă cu necesarul de instruire identificat de către MAI şi alţi beneficiari;

c. Formarea competenţelor generale şi specifice necesare exercitării atribuţiilor funcţionale contribuind la sporirea nivelului de profesionalism în scopul prestării serviciului public de calitate;

d. Conlucrarea şi interacţiunea pe domeniul de referinţă cu instituțiile din subordinea MAI, precum şi alte entităţi publice/instituţii de învățământ;

4. Centrul de cercetări ştiinţifice (CCŞ) este structura care are ca obiectiv organizarea, monitorizarea şi realizarea activităţii de cercetare ştiinţifică şi asigură:

a) coordonarea activităţii ştiinţifice a cadrelor didactice;

b) dezvoltarea de proiecte ştiinţifice şi de cooperare universitară;

c) formarea profesională continuă a cadrelor didactice;

d) dezvoltarea şcolii doctorale în vederea orientării activităţi acesteia spre abordarea de teme de cercetare în interesul Ministerului Afacerilor Interne;

e) gestionarea bibliotecilor instituţiei.

Obiective

-creşterea calităţii cercetării în cadrul Academiei prin orientarea acesteia spre rezultate congruente cu indicatorii de performanţă definiţi prin standarde internaţionale;

-dezvoltarea infrastructurii destinate activităţilor de cercetare şi susţinerea centrelor, programelor, proiectelor inovatoare, de avangardă, cu potenţial ridicat de recunoaştere şi validare internaţională;

-promovarea temelor interdisciplinare prin colaborarea şi asocierea prin parteneriate cu alte instituţii universitare din ţară şi din spaţiul European al cercetării;

-accesarea şi atragerea de fonduri naţionale şi internaţionale pentru cercetare;

-creşterea calităţii şi a numărului de publicaţii ştiinţifice realizate de către cadrele ştiinţifico-didactice şi a ponderii lucrărilor indexate în baze de date internaţionale specifice domeniului ştiinţelor penale şi de drept public;

-indexarea revistelor Academiei în bazele de date internaţionale de prestigiu.

-diseminarea publicaţiilor ştiinţifice în forma digitală, ponderea cărora să fie cel puţin 20% din totalul publicaţiilor editate în Academie.

-creşterea importanţei şi rolului cercetării din cadrul Academiei în dezvoltarea instituţională pe termen lung.

Antrenarea tinerilor cercetători din cadrul Academiei, reprezentaţi din doctoranzi, masteranzi şi studenţi este un obiectiv important al Strategiei cercetării ştiinţifice pe termen mediu şi lung a acesteia. Creşterea capacităţii şi competitivităţii activităţii de cercetare în cadrul instituţiei poate fi diversificată, dar mai ales îmbunătăţită şi prin atragerea şi menţinerea în activitatea de cercetare-dezvoltare a tinerilor cu performanţe profesionale deosebite. În acest sens se va urmări antrenarea studenţilor, masteranzilor şi

doctoranzilor în activităţi de cercetare-dezvoltare, care să permită contactul nemijlocit cu partenerii şi cu modul de soluţionare practică a problemelor concrete.

5. Şcoala doctorală (ŞD)

Programele de studii doctorale sunt dezvoltate ca parte componentă a învăţământului superior în continuarea ciclului II al studiilor superioare. Studiile de doctorat reprezintă prima etapă a carierei ştiinţifice.

Studiile superioare de doctorat, ciclul III, se organizează în cadrul Şcolii doctorale Ştiinţe penale şi drept public ce activează în baza acordării autorizaţiei de funcţionare provizorie a Consiliului de conducere al ANACEC din data de 12.10.2016, pentru următoarele specialităţi:

552 - Drept public:
- specialitatea 552.02, Drept administrativ;
- specialitatea 552.04, Drept funciar şi al mediului;
- specialitatea 552.07, Drept contravenţional.

554 - Drept penal:
- specialitatea 554.01, Drept penal şi drept execuţional penal;
- specialitatea 554.02, Criminologie;
- specialitatea 554.03, Drept procesual penal;
- specialitatea 554.04, Criminalistică şi Investigaţii operative

Şcoala doctorală are drept scop asigurarea calităţii şi eficacităţii procesului de cercetare ştiinţifică şi inovare, spre dezvoltarea resurselor umane prin şi pentru activitatea de cercetare, racordarea cercetării la sistemul european de valori şi recunoaşterea performanţelor în cercetare prin organizarea desfăşurării studiilor de doctorat.

6. Direcţia management operaţional (DMO) este o subdiviziune a Academiei „Ştefan cel Mare" a MAI al RM, instituită prin Ordinul MAI nr. 651 din 11 octombrie 2019 cu privire la aprobarea structurii statului de organizare şi organigramei Academiei „Ştefan cel Mare" a MAI, care asigură conducerea, organizarea, planificarea şi operaţionalizarea forţelor, verificarea şi ridicarea nivelului pregătirii profesionale a efectivului cu statut special al Academiei, verificarea şi ridicarea nivelului disciplinei de serviciu a angajaţilor instituţiei şi studenţilor, asigurarea regimului de pază şi control al accesului în sediile instituţiei, managementul carierei individuale a efectivului cu statut special, promovarea valorilor specifice culturii militare şi educaţiei civice, evaluarea şi monitorizarea implementării politicilor publice pe domeniul de competenţă al Academiei „Ştefan cel Mare" a MAI.

III. Scop şi domeniu de aplicare al Manualului de Management al Calităţii (MMC) în Academia „Ştefan cel Mare" a MAI

Manualul de management al calităţii în **Academia „Ştefan cel Mare"** reflectă specificul activităţii acesteia ca instituţie de cercetare avansată şi instituţie de învăţământ superior de stat în subordinea Ministerului Afacerilor Interne şi sub coordonarea Ministerului Educaţiei Culturii şi Cercetării (în continuare MECC).

Prin MMC, Academia demonstrează că:

- Sistemul de Management al Calităţii (SMC), implementat în conformitate cu cerinţele MECC, a Agenţiei Naţionale de Asigurare a Calităţii în Educaţie şi Cercetare (în continuare ANACEC) şi a celorlalţi părţi interesate de nivelul calitativ al activităţii Academiei, este documentat, menţinut şi îmbunătăţit continuu;
- asigură conformitatea acţiunilor din cadrul SMC cu politicile privind calitatea pe care şi le-a asumat;
- furnizează consecvent servicii care să satisfacă cerinţele părţilor interesate şi cerinţele reglementărilor în vigoare;
- urmăreşte să crească satisfacţia părţilor interesate prin procesele de îmbunătăţire continuă şi prin asigurarea conformităţii cu cerinţele părţilor interesate şi cu cele ale reglementărilor în vigoare;
- există preocupări pentru îmbunătăţirea continuă a performanţelor în toate domeniile activităţii Academiei.

Manualul de management al calităţii este un document avizat de Consiliul de Administraţie şi aprobat de Senatul Academiei, iar aplicarea acestuia este o cerinţă obligatorie pentru toate procesele documentate, atât din structura academică cât şi din structura administrativă a Academiei.

Domeniul principal de activitate constă în:

a. formarea de ofiţeri cu pregătire superioară juridică de specialitate, specifică poliţie, poliţie de frontieră, serviciul penitenciar, carabinieri.

b. perfecţionarea superioară a pregătirii prin masterate şi doctorate, organizate pe specialităţi;

c. pregătirea, specializarea şi completarea pregătirii profesionale a angajaţilor din MAI prin cursuri dedicate;

d. programe de studii în domeniul de specializare al afacerilor interne.

Sistemul de Management al Calităţii (SMC) satisface toate cerinţele Standardului ISO 9001:2015 - Sisteme de Management al Calităţii. Cerinţe prin aplicarea efectivă a Sistemului de Management al Calităţii descris în Manualul de Management al Calităţii şi standardele de calitate ale ANACEC. Prin îmbunătăţirea continuă a acestui Sistem de calitate, instituţia are în vedere menţinerea şi demonstrarea capacităţii de a furniza în mod consecvent servicii educaţionale ce îndeplinesc cerinţele clienţilor (beneficiari) precum şi cele de reglementare aplicabile, astfel încât, în final, să se obţină şi să se depăşească aşteptările beneficiarilor.

MMC este folosit în următoarele scopuri:

- Scopuri interne: pentru menținerea conformității proceselor de asigurare a calității, pentru informarea și instruirea personalului cu privire la funcționarea SMC;

- Scopuri externe: pentru a fi difuzat organismelor ministeriale, instituțiilor de evaluare și de acreditare, organismelor de control, partenerilor, beneficiarilor și altor părți interesate, la cererea acestora.

IV. Documente de referinţă:

Elaborarea documentaţiei Sistemului de Management al Calităţii a fost efectuată în baza următoarelor standarde şi acte normative:

- Constituţia Republicii Moldova din 29 iulie 1994;
- Codul educaţiei al Republicii Moldova nr. 152 din 17.07.2014;
- Codul Muncii al Republicii Moldova nr. 154-XV din 28.03.2003;
- Carta universitară a Academiei „Ştefan cel Mare” a MAI, aprobată la şedinţa Senatului Academiei, proces-verbal nr. 5 din 29.01.2019, anexă la ordinul MAI nr. 93 din 22.02.2019;
- Manualul de management al calităţii;
- Hotărîrea Guvernului nr. 482 din 28.06.2017 cu privire la aprobarea Nomenclatorului domeniilor de formare profesională şi al specialităţilor în învăţământul superior;
- Cadrul Naţional al Calificărilor în învăţământul superior;
- Cadrul de referinţă al curriculumului universitar;
- Clasificatorul ocupaţiilor din Republica Moldova, aprobat prin ordinul Ministrului muncii, protecţiei sociale şi familiei nr.22 din 03 martie 2014;
- Ordinul MECC nr. 1625 din 12.12.2019 cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare a studiilor superioare de licenţă (ciclul I) şi integrate;
- Ordinul Ministerului Educaţiei nr.150 din 21 martie 2017 cu privire la aprobarea modificării la Ordinul 1248 din 31 decembrie 2015 „cu privire la aprobarea Instrucţiunii cu privire la personalizarea automatizată, eliberarea şi păstrarea actelor de studii din învăţământul superior”;
- Ordinul Ministrului Educaţiei nr. 304 din 22.04.2016 cu privire la aprobarea Regulamentului – cadru cu privire la normarea activităţii ştiinţifico-didactice în învăţământul superior;
- Hotărârea nr. 6 a Senatului Academiei „Ştefan cel Mare” din 07 iulie 2016 cu privire la normarea activităţii ştiinţifico-didactice în Academia „Ştefan cel Mare” a MAI;
- Ordinul Ministerului Educaţiei nr.738 din 05 august 2016, cu privire la participarea studenţilor în asigurarea calităţii;
- Ordinul Ministrului Educaţiei, Culturii şi Cercetării nr. 120 din 10.02 2020, cu privire la aprobarea Planului-cadru pentru studii superioare de licenţă (ciclul I), de master (ciclul II) şi integrate;
- Ordinul Ministerului Educaţiei nr.203 din 19 martie 2014, cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind stagiile de practică în învăţământul superior;
- Ordinul Ministerului Educaţiei nr.969 din 10 septembrie 2014, cu privire la aprobarea şi punerea în aplicare a Regulamentului-cadru cu privire la organizarea şi funcţionarea structurilor de autoguvernanţă studenţească;

- Ordinul Ministerului Educaţiei nr.970 din 10 septembrie 2014, cu privire la aprobarea şi punerea în aplicare a Ghid metodologic de creare şi funcţionare a Centrului universitar de ghidare şi consiliere în carieră;
- Ordinul Ministerului Educaţiei nr.881 din 18 decembrie 2009, cu privire la evaluarea activităţii de învăţare a studenţilor;
- Ghid de evaluare externă a programelor de studii de Licență, învățământul superior, Aprobat de Consiliul de Conducere al ANACIP, proces verbal nr.9 din 23.06.2016.
- ISO 9001:2015 - Sisteme de Management al Calităţii. Cerinţe.
- ISO 9001:2008 - Sisteme de Management al Calităţii.
- ISO 9000:2005 - Sisteme de Management al Calităţii. Noţiuni de bază şi formular.
- ISO 19011:2002 – Ghid pentru auditarea Sistemelor de Management al Calităţii şi/sau de Mediu.
- ISO 9004:2009 - Management pentru succesul menţinut al unei organizaţii - O abordare a managementului calităţii.
- Standards and Guideines for Quality Assurance in the European Higher Education Area. ENQA, Bergen. 2005;
- Standarde și linii directoare pentru asigurarea calității în Spațiul European al Învățământului Superior (ESG) Aprobate în cadrul Conferinței Ministeriale din Erevan, 14-15 Mai 2015;
- RECOMMENDATION OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 15 February 2006 on further European cooperation in quality assurance in higher education (2006/143/EC);
- COUNCIL RECOMMENDATION of 24 September 1998 on European cooperation in quality assurance in higher education (98/561/EC);
- European Approach for Quality Assurance of Joint Programmes October 2014 (endorsed by the BFUG, subject to approval by EHEA ministers).

Metodologiile clasificărilor internaţionale relevante:

• Academic Ranking of World Universities;
• Times Higher Education (THE) - World University Rankings;
• QS World University Rankings;
• U-Multirank.

V. Structura Sistemului de Management al Calităţii (SMC)

5.1. Cerinţe generale

Sistemul de management al calităţii utilizat de instituție îndeplineşte şi respectă normativele, normele şi instrucţiunile în vigoare legate de standardele ISO 9001:2015, ale căror cerinţe devin obligatorii pentru Academie, precum şi cele ale MAI şi MECC.

Sistemul de Management al Calităţii este structurat şi adaptat particularităţilor Academiei şi se bazează pe derularea procesului continuu, al cărui obiectiv este acela de a furniza servicii conforme cu necesităţile fiecăruia din beneficiarii noştri. El se înscrie într-o dinamică de îmbunătăţire permanentă a serviciilor educaţionale şi este documentat pentru a furniza informaţiile necesare funcţionării, monitorizării şi analizării acestor servicii.

Abordarea activităţilor în cadrul Academiei „Ştefan cel Mare” a MAI, ca proces, pune în evidenţă importanţa:

- înţelegerii şi îndeplinirii cerinţelor;
- obţinerii rezultatelor în ceea ce priveşte performanţa şi eficienţa proceselor;
- îmbunătăţirii continue a proceselor bazate pe obiective măsurabile.

Identificarea şi descrierea proceselor

Toate procesele care influenţează conformitatea serviciului cu cerinţele, se derulează în interiorul instituţiei.

Procesele din cadrul Academiei „Ştefan cel Mare” a MAI, precum şi înlănţuirea tuturor dispoziţiilor relative la fluxul acestora, sunt evidenţiate în tabelul cu descrierea proceselor şi în schema interacţiunii proceselor.

Descrierea proceselor

Procesele sistemului de management al calităţii au, în esenţă, următorul conţinut:

Descriere proces	Conţinutul succint al procesului
Stabilirea şi actualizarea politicii şi obiectivelor referitoare la calitate	- stabilirea şi actualizarea politicii de calitate; - stabilirea şi actualizarea obiectivelor calităţii;
Stabilirea şi actualizarea responsabilităţilor şi atribuţiilor	- întocmirea dispoziţiilor cu responsabilităţi şi atribuţii; - numirea reprezentantului pentru Sistemul de management al calităţii, a reprezentantului cu managementul calităţii şi a reprezentanţilor cu sistemul de management al calităţii pe structuri funcţionale - comunicarea în Academie a responsabilităţilor şi atribuţiilor;
Analiza efectuată de managementul *Academiei*	- modul de programare a analizelor; - scopurile analizelor;
Comunicarea internă	- stabilirea proceselor de comunicare specifice *Academiei;*
Pregătirea / formarea iniţială şi continuă prin studii de licenţă, masterat şi doctorat	- elaborarea planurilor de învăţământ; - elaborarea curriculumului; - elaborarea statului de funcţiuni al facultăţii, direcţiilor, centrelor, catedrelor, departamentelor; - organizarea şi desfăşurarea examenelor de admitere; - desfăşurarea activităţilor didactice; - pregătirea şi desfăşurarea stagiilor de practică a studenţilor; - desfăşurarea examenelor semestriale, a examenului de licenţă (evaluarea finală), de masterat, a examenului complex de specialitate sau susţinerea tezei de doctorat, după caz - managementul activităţilor de cercetare ştiinţifică;
Resurse umane	- determinarea necesarului de resurse umane; - creşterea continuă a calităţii corpului profesoral-didactic; - evaluarea calităţii fiecărui membru al corpului profesoral-didactic;
Managementul bazei materiale	- stabilirea necesarului pentru a asigura o bază materială specifică; - spaţii de cazare, de studiu şi pregătire individuală; - organizarea şi gestionarea bibliotecilor;
Managementul informaţiei	- informatizarea activităţii *Academiei;* - mentenanţa echipamentelor de calcul; - administrarea reţelei de calculatoare *a Academiei;*
Măsurarea satisfacţiei beneficiarilor	Modul de analiză şi soluţionare a feed-back-urilor de la beneficiari;
Monitorizare şi măsurare	Constatarea îndeplinirii obiectivelor calităţii prin: - auditare; - controlul produsului neconform; - analize efectuate de management;

Îmbunătăţire continuă	- acţiuni corective şi preventive ca urmare a neconformităţilor constatate prin: - controale/auditări interne – externe; - analiza de management; - sesizări interne; - sesizări de la beneficiari; - revizia documentelor de management al calităţii şi instruiri interne;
Controale/Audituri interne	Modalităţi de efectuare a auditărilor interne pentru a determina dacă *Sistemul de management al calităţii* este implementat şi menţinut în mod eficace.
Analiza datelor	Modul de determinare, colectare şi analizare a datelor corespunzătoare pentru a demonstra adecvarea şi eficacitatea *Sistemului de management al calităţii*
Controlul documentelor	Modul de ţinere sub control a documentelor şi datelor elaborate sau utilizate în Academia „Ştefan cel Mare”,
Controlul înregistrărilor	Modalităţi de identificare, colectare, îndosariere, arhivare, protejare, regăsire şi eliminare a înregistrărilor calităţii

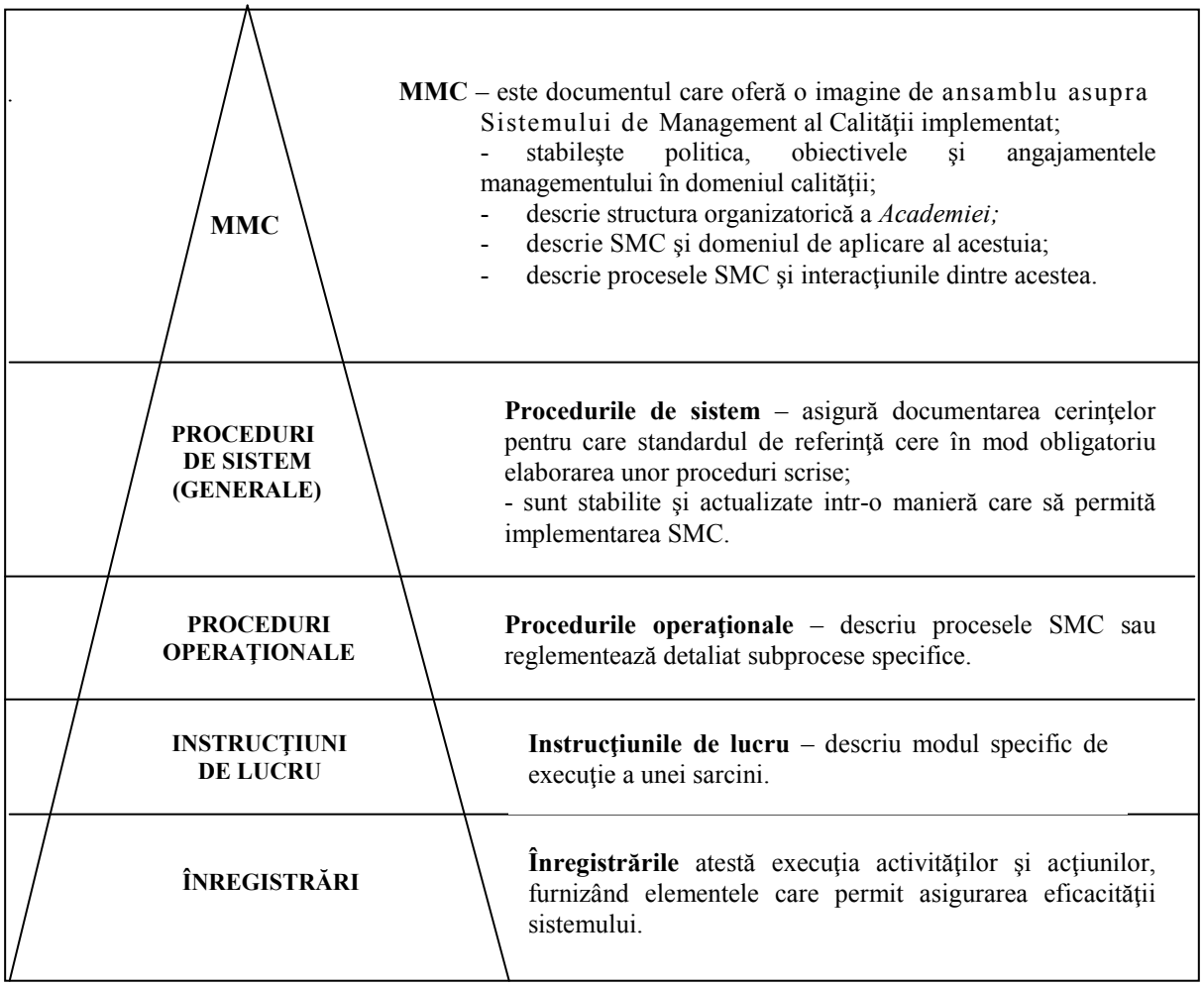
5.2. Cerinţele documentaţiei

5.2.1. Generalităţi

Documentele care stau la baza funcţionării Sistemului de Management al Calităţii (SMC.) cuprind:

- politica şi obiectivele în domeniul calităţii;
- manualul de management al Calităţii (MMC);
- proceduri de sistem;
- documente prin care se asigură planificarea, desfăşurarea şi controlul proceselor proprii;
- înregistrări.

Această structură a documentelor este organizată pe cinci nivele, conform schemei următoare:



5.2.2. Manualul de management al calităţii (MMC)

Manualul prezintă sistemul de management al calităţii din Academia „Ştefan cel Mare”, politicile manageriale de la cel mai înalt nivel, referitoare la aplicarea cerinţelor standardelor de referinţă, structura organizatorică, responsabilităţile, procesele identificate şi principalele interacţiuni dintre acestea, precum şi structura documentelor utilizate.

Politicile stabilite pentru fiecare cerinţă din standardul de referinţă şi modul în care sunt puse în practică aceste politici (procedurile corespunzătoare) asigură implementarea politicii generale şi a obiectivelor generale în domeniul calităţii stabilite de managementul cel mai înalt al *Academiei.*

MMC este obligatoriu începând cu data aprobării, la toate nivelurile, pentru activităţile aferente domeniului de activitate declarat.

Gestionarea manualului

Redactarea, revizuirea, gestionarea şi difuzarea Manualului de management al calităţii, atât în interiorul cât şi în afara *Academiei,* este sub autoritatea responsabilului cu SMC. Manualul este întocmit de RMC (şeful Direcţiei studii şi management al calităţii), avizat de responsabilul SMC (prim-prorector pentru studii şi management al calităţii) şi aprobat de senatul *Academiei.*

Difuzarea în interior a Manualului de management al calităţii se face pe bază de listă de difuzare, care se actualizează când este cazul.

Fiecare exemplar al Manualului de management al calităţii este identificat printr-un număr şi corespunde unui destinatar din lista de difuzare.

Editarea MMC

1. Numărul curent al ediţiei este marcat pe pagina de gardă;
2. La elaborarea MMC s-a acordat ediţia nr. 01;
3. Numărul ediţiei creşte cu 1 la fiecare revizie a manualului.

Revizia MMC

4. La fiecare ediţie nouă, stadiul reviziilor pentru fiecare pagină în parte este 2 (2);
5. Revizia, împreună cu data ei, este indicată în cartuşul paginii;
6. La fiecare modificare a unei pagini, revizia paginii creşte cu 1.

5.2.3. Controlul documentelor

Metodele şi responsabilităţile pentru controlul şi arhivarea documentelor SMC sunt stabilite în procedurile de redactare, gestionare şi arhivare a documentelor.

Prin controlul documentelor SMC se asigură:

- verificarea şi aprobarea documentelor înainte de emitere, de către persoane desemnate, pentru a dovedi că acestea sunt adecvate;
- efectuarea modificărilor şi actualizarea documentelor, când este necesar. Actualizarea şi modificarea unui document se realizează urmând acelaşi circuit ca şi la elaborarea iniţială a lui;
- înregistrarea ediţiei, obiectului fiecărei modificări, numărului paginilor modificate, datei şi numelui persoanei care a efectuat modificarea, pe pagina „Lista de modificări”, care face parte din document şi / sau pe o listă separată, după caz;
- difuzarea şi existenţa la locurile de utilizare numai a versiunilor valabile ale documentelor aplicabile;
- lizibilitatea şi identificarea rapidă a documentelor;
- identificarea, difuzarea controlată a documentelor de provenienţă externă;
- retragerea sau eliminarea documentelor perimate sau nevalabile, precum şi identificarea documentelor perimate, păstrate în diverse scopuri, pentru a evita utilizarea lor neintenţionată; sistemul de arhivare şi durata de păstrare a acestor documente sunt definite;
- în cazul în care documentaţia se referea la caracteristici speciale, acest lucru este identificat pe documentele respective.

5.2.4. Controlul înregistrărilor

Înregistrările referitoare la calitate sunt stabilite şi păstrate pentru a documenta şi demonstra funcţionarea eficientă a Sistemului de Management al Calităţii din Academie şi conformitatea cu cerinţele specificate.

Gestionarea înregistrărilor Sistemului de Management al Calităţii este definită în documente care permit controlul următoarelor aspecte:

- identificarea, colectarea, accesul, depozitarea, protejarea, regăsirea şi distrugerea înregistrărilor;
- condiţiile de stocare, pentru a evita degradarea totală sau parţială;
- lizibilitatea şi accesul rapid la înregistrări;

Înregistrările Sistemului de Management al Calităţii din Academie sunt evidenţiate în documentele specifice fiecărei activităţi.

Durata de păstrare a înregistrărilor se stabileşte în funcţie de tipul înregistrării, de cerinţele beneficiarilor, de legislaţia în vigoare şi este definită în procedura referitoare la arhivare. Păstrarea înregistrărilor se face pe suport de hârtie şi/sau informatic.

VI. Responsabilitatea managementului

6.1. Angajamentul conducerii

Rectorul Academiei are drepturile şi îndatoririle prevăzute de reglementările legale în vigoare, precum şi următoarele competenţe specifice de bază:

a) conduce şi răspunde ca întreaga activitate a Academiei să se desfăşoare în conformitate cu prevederile legilor, ordinelor ministrului afacerilor interne şi ale regulamentelor în vigoare;

b) organizează şi conduce procesul de învăţământ şi cercetarea ştiinţifică din Academie;

c) conduce activitatea Senatului, a biroului acestuia şi a Consiliului de administraţie, asigurând îndeplinirea hotărârilor luate;

d) propune numirea în funcţie a prorectorilor, decanului şi secretarului ştiinţific al Senatului şi numeşte prodecanii şi şefii de catedră, direcţii, centre, departamente după validarea alegerilor de către Senatul Academiei, potrivit competenţelor sale;

e) emite ordine şi dispoziţii ce reglementează activitatea instituţiei;

f) numeşte şi eliberează din funcţie personalul didactic, auxiliar didactic şi alte categorii de personal, potrivit competenţelor sale;

g) aprobă înmatricularea, promovarea, transferul şi exmatricularea personalului variabil;

h) acordă grade speciale studenţilor şi subofiţerilor Academiei potrivit competenţelor stabilite prin ordine şi instrucţiuni ale MAI, precum şi prin regulamentele proprii;

i) conferă diplome şi certificate de studii, în urma îndeplinirii procedurilor legale în vigoare;

j) răspunde de pregătirea şi perfecţionarea pregătirii profesionale a cadrelor didactice;

k) coordonează şi răspunde de utilizarea resurselor materiale şi financiare ale Academiei;

l) reprezintă Academia în raporturile cu MAI, MECC, cu alte ministere şi autorităţi publice centrale şi locale, instituţii, organizaţii şi Consiliul Rectorilor.

6.2. Orientarea către client

Conducerea Academiei „Ştefan cel Mare” asigură că cerinţele beneficiarilor sunt definite şi realizate în scopul creşterii satisfacerii acestora prin înţelegerea tuturor necesităţilor şi aşteptărilor referitoare la pregătirea absolvenţilor instituţiei.

Necesităţile şi aşteptările beneficiarilor sunt abordate în mod echilibrat şi corelate cu cele ale personalului instituţiei.

Se urmăreşte permanent creşterea satisfacţiei beneficiarilor prin îmbunătăţirea continuă a proceselor şi serviciilor educaţionale.

Aceste politici sunt puse în practică prin aplicarea procedurii de „Analiza cerinţelor beneficiarului”.

6.3.Politica în domeniul calităţii

Politica în domeniul calităţii, în cadrul Academiei „Ştefan cel Mare", este definită şi documentată în *Strategia de asigurare a calităţii* şi în alte documente de planificare strategică, în planurile manageriale etc., fiind adecvată scopului instituţiei, precum şi în acord cu obiectivele instituţionale şi conform Cartei Universitare.

Pentru derularea politicii, obiectivele şi indicatorii sunt definiţi, analiza acestora efectuându-se periodic, pentru a urmări adecvarea ei continuă.

Politica în domeniul calităţii este comunicată întregului personal. Ea este afişată în interiorul Academiei şi face parte din procesul privind formarea profesională continuă a personalului.

6.4. Planificare

6.4.1. Obiective referitoare la calitate

Conducerea de vârf stabileşte şi comunică în interiorul instituţiei un Plan de acţiune în domeniul calităţii, care priveşte toate compartimentele.

Obiectivele, proiectele şi indicatorii, inclusiv cele referitoare la calitate şi la satisfacerea cerinţelor pentru serviciul educaţional, sunt definite la toate funcţiile şi nivelele relevante din Academie. Ele fac obiectul unei urmăriri regulate pe tot parcursul anului, iar acţiunile care decurg din acestea sunt luate în considerare la toate nivelele de responsabilitate.

Obiectivele stabilite sunt măsurabile şi sunt în concordanţă cu *Politica în domeniul calităţii.*

Obiectivele privind calitatea sunt stabilite în *Regulamentul asigurării calităţii în activitatea didactică şi de cercetare ştiinţifică în* Academia „Ştefan cel Mare".

Politica în domeniul calităţii se referă la următoarele aspecte:

- realizarea unor înalte standarde academice;
- creşterea volumului şi a calităţii activităţii de cercetare ştiinţifică;
- realizarea unui sistem de comunicaţii care să faciliteze performanţa;
- existenţa unei preocupări permanente pentru crearea unei culturi a calităţii, cu participarea întregului personal al *Academiei;*
- crearea unui climat instituţional adecvat vieţii academice;
- promovarea unor factori motivaţionali ai resurselor umane;
- realizarea unui proces de perfecţionare continuă a personalului;
- asigurarea promptitudinii serviciilor;
- asigurarea unui sistem eficient de control;
- aplicarea unui management instituţional modern;
- promovarea acţiunilor de cooperare inter-universitară pe plan naţional şi internaţional.

Pentru realizarea standardelor de calitate, Academia „Ştefan cel Mare" are în vedere următoarele **repere strategice:**

- orientarea spre satisfacerea cerinţelor şi aşteptărilor studenţilor/cursanţilor, angajatorilor (Ministerul Afacerilor Interne) şi altor părţi interesate;
- atitudine pro-activă a conducerii instituţiei în problema calităţii, care se exprimă prin crearea unui mediu adecvat performanţei pe toate dimensiunile activităţii;
- abordarea problemei calităţii în termeni strategici: misiune, valori, principii, politici, strategii, obiective;
- menţinerea sub control şi îmbunătăţirea continuă a proceselor din instituţie;
- implicarea şi responsabilizarea personalului;
- preocuparea pentru crearea unei culturi a calităţii, cu participarea părţilor interesate;
- identificarea unor indicatori relevanţi ai calităţii şi introducerea de mecanisme de evaluare internă a acestora;
- modernizarea, revizuirea şi completarea obiectivelor calităţii în funcţie de evoluţia şi transformările societăţii şi cadrul de acţiune al instituţiei.

În vederea realizării unui învăţământ de calitate, Academia „Ştefan cel Mare" îşi propune îndeplinirea următoarelor **criterii:**

- demonstrarea capacităţilor de realizare a obiectivelor de formare a ofiţerilor, specialiştilor în domeniul juridic etc.,;

- satisfacerea exigenţelor şi aşteptărilor beneficiarilor direcţi;
- garantarea respectării standardelor de calitate;
- aspirarea în mod consecvent la îmbunătăţirea calităţii şi la realizarea unor indicatori de performanţă.

Pentru desfăşurarea activităţii la nivel calitativ superior, Academia „Ştefan cel Mare" are în vedere toate etapele procesului de învăţământ ce se desfăşoară în instituţie şi anume: ***admiterea; predarea şi învăţarea; evaluarea studenţilor şi a cadrelor didactice; realizarea stagiilor de practică; orientarea şi ghidarea în cariera profesională, cercetarea ştiinţifică; relaţiile cu societatea; serviciile pentru studenţi; relaţiile inter-universitare; consorţiile şi parteneriatele universitare; relaţiile şi cooperarea internaţională.***

Procesul de admitere are în vedere:
- fiabilitatea admiterii;
- desfăşurarea admiterii în perioade fixe;
- accesibilitatea admiterii;
- transparenţa admiterii;
- competitivitatea admiterii;
- marketingul universitar.

Predarea - învăţarea are următoarele elemente definitorii:
- programele de studiu;
- managementul procesului de predare-învăţare;
- strategia de predare;
- resurse de învăţare;
- coordonare/consiliere instituţională.

Evaluarea studenţilor are în vedere:
- principii echitabile, corecte şi fiabile;
- obiectivele pentru formarea viitorilor ofiţeri, specialişti în domeniul juridic etc.,;
- managementul evaluării prin evaluări curente, periodice, semestriale (sesiuni de examene);
- absolvirea şi acordarea diplomei şi a suplimentului la diplomă după susţinerea examenului de licenţă (evaluarea finală).

Cercetarea desfăşurată în *Academie* are în vedere:
- strategia de cercetare;
- resursele de cercetare;
- relevanţa cercetării şi nivelul personalului;
- cercetarea în cadrul catedrei;
- cercetarea contractuală;
- participarea în granturi şi proiecte de cercetare;
- elaborarea şi derularea de proiecte proprii sau în parteneriat cu alte universităţii sau instituţii de învăţământ naţionale sau europene;
- iniţierea sau constituirea de consorţii universitare în domeniul cercetării ştiinţifice.

Asigurarea calităţii programelor de studiu se realizează prin autoevaluarea şi reactualizarea planurilor de învăţământ, curriculumului cu noile acte normative, precum şi prin includerea în programele de studii a unor teme solicitate de către beneficiari.

Calitatea performanţelor cadrelor didactice se asigură prin evaluare, are un caracter deschis, onest, formativ. Este realizată de Direcţia studii şi management al calităţii (şecţia management al calităţii), şeful de catedră şi cuprinde următoarele forme: autoevaluare, evaluarea colegială şi evaluarea cadrelor didactice de către studenţi etc.

Relaţia cu societatea (beneficiarul), privind piaţa muncii, are loc prin încadrarea directă la absolvire a ofiţerilor, absolvenţilor în autorităţile administrative şi instituţiile din subordine a MAI.

Academia este prezentă în mass-media şi îşi gestionează imaginea în mass-media prin subdiviziunea Direcţia mass-media şi relaţii internaţionale; există mai multe proceduri instituţionale de ghidare şi consiliere în carieră şi alte mijloacele de informare.

Serviciile sociale studenţeşti (cazare, hrană, echipare etc.,) sunt finanţate integral de la bugetul de stat (pentru studenţii ce-şi fac studiile cu finanţare bugetară).

Servicii de comunicare

Studenţii sunt cooptaţi în organele de conducere (de decizie) ale *Academiei,* fiind reprezentaţi în cadrul Senatului Academiei, Consiliul de Administraţie şi în Consiliul Facultăţii.

De asemenea, câte un reprezentant al studenţilor face parte din Comisia de asigurare a calităţii la nivelul Academiei.

Relaţiile internaţionale se desfăşoară având în vedere cooperarea, colaborarea directă la diverse activităţi ştiinţifice ori cultural-sportive, dar şi pe bază de protocoale încheiate între *Academie* şi instituţii similare din ţară sau din străinătate.

În Academia „Ştefan cel Mare" managementul calităţii trebuie să aibă în vedere:

- Calitatea procesului de învăţământ;
- Calitatea cercetării ştiinţifice;
- Calitatea ca dimensiune a propriei organizaţii.

Calitatea procesului de învăţământ este asigurată prin:

- definirea unui domeniu coerent de pregătire pentru Facultate, Direcţia dezvoltare profesională şi armonizarea acestor domenii în cadrul ofertei *Academiei;*
- întocmirea unor planuri de învăţământ şi a curriculumului adecvat;
- identificarea oportunităţii programelor de studii (specializărilor) şi adaptarea structurală a ofertei *Academiei;*
- identificarea cerinţelor şi aşteptărilor reale ale mediului socio-economic, privind competenţele absolvenţilor fiecărui program de studii (specializări) şi corelarea acestora cu experienţa *Academiei* şi cu practica internaţională (europeană);
- adaptarea programelor de studii cu cele ale altor instituţii de învăţământ din Europa şi studierea pe baza unor curricule comune;
- identificarea şi aplicarea celor mai bune practici de ţinere sub control şi îmbunătăţire continuă a procesului de învăţământ (predare-învăţare, urmărire şi sprijinire a progresului realizat de studenţi, cursanţi, audienţi, evaluare a cunoştinţelor şi abilităţilor dobândite de aceştia);
- introducerea unor criterii şi proceduri de evaluare a calităţii pe toate segmentele procesului de învăţământ;
- introducerea unui feed-back de la studenţi, absolvenţi şi angajatori, privind structura şi calitatea prestaţiei educaţionale şi îmbunătăţirea acesteia în consecinţă.

Calitatea cercetării ştiinţifice presupune stabilirea unor criterii şi proceduri de evaluare a rezultatelor cercetării care să motiveze performanţa şi care să genereze o atmosferă de lucru stimulativă pentru creaţie şi dobândirea de competenţe şi cunoştinţe noi.

Calitatea, ca dimensiune a propriei organizaţii, se realizează prin:

• implementarea unei structuri organizatorice optime pentru sistemul calităţii;

• delegarea de responsabilitate şi autoritate la toate nivelurile relevante;

• realizarea unui echilibru între decizia managerială şi consultarea părţilor interesate (beneficiari, personalul şi studenţii Academiei*);*

• evitarea unei birocraţii a calităţii, centralizate la nivelul instituţiei;

• politica privind resursele umane, ale cărei coordonate posibile sunt:

- definirea clară a standardelor de performanţă, a criteriilor de evaluare şi recunoaştere a activităţii individuale şi de grup;
- crearea unui climat care să încurajeze responsabilitatea şi iniţiativa;
- promovarea instruirii şi perfecţionării continue;
- evaluarea periodică a contribuţiei individuale la realizarea obiectivelor instituţiei;
- crearea şi dezvoltarea unui sistem informaţional de sprijin pentru sistemul calităţii.

6.4.2. Planificarea sistemului de management al calităţii

Pornind de la Politica în domeniul calităţii, SMC din Academia „Ştefan cel Mare" este planificat să respecte cerinţele şi obiectivele referitoare la calitate, să stabilească responsabilităţile şi autoritatea în domeniul calităţii, precum şi analiza acestor aspecte de către conducerea instituţiei.

6.5. Responsabilitate, autoritate şi comunicare

6.5.1. Responsabilitate şi autoritate

Responsabilităţile pentru implementarea dispoziţiilor Sistemului de management al calităţii sunt încredinţate responsabilului cu SMC, conform Dispoziţiei zilnice/periodice a rectorului, aceasta fiind actualizată periodic.

Fiecare membru al Academiei este responsabil de realizarea sarcinilor care îi sunt încredinţate, în conformitate cu *Politica în domeniul calităţii* şi documentaţia Sistemului managementului calităţii în scopul atingerii obiectivelor stabilite.

Responsabilităţile, prin care se asigură că obiectivele referitoare la calitate sunt atinse, sunt descrise în fişe de post individualizate.

Responsabilitatea, autoritatea şi legăturile funcţionale ale personalului care conduce, realizează şi controlează activităţile, având influenţă asupra calităţii, sunt definite în dispoziţiile Sistemului de management al calităţii, prezentate în acest manual, în organigrame, fişe de post, instrucţiuni de lucru şi sunt comunicate în interiorul Academiei.

6.5.2 Reprezentanţii conducerii şi structurile cu atribuţii pe linia asigurării calităţii

► **Rectorul** înfăptuieşte conducerea executivă supremă în Academie, care este numit în funcţie de către ministrul afacerilor interne. Rectorul este preşedintele Senatului, al biroului acestuia şi preşedinte al Consiliului de administraţie.

În domeniul asigurării calităţii, Rectorul are următoarele atribuţii principale:

- organizează şi conduce procesul de învăţământ şi cercetarea ştiinţifică din Academie;
- stabileşte strategia, politica, obiectivele şi priorităţile în domeniul calităţii;
- conduce întreaga activitate a Academiei, asigurând respectarea strictă a prevederilor legale printr-un management al calităţii performant;
- urmăreşte cunoaşterea, respectarea şi aplicarea instrumentelor de asigurare a calităţii în întreaga instituţie;
- alocă şi verifică utilizarea corespunzătoare a resurselor aferente SMC;
- se asigură că procesele necesare pentru funcţionarea SMC sunt identificate implementate şi menţinute.

► **Prim-prorector pentru studii şi management al calităţii** desemnat cu atribuţii pe linia asigurării calităţii este numit în funcţie de către ministrul afacerilor interne şi se subordonează Rectorului.

Acesta are următoarele atribuţii principale pe linia asigurării calităţii:

• asigură implementarea SMC în cadrul Academiei;

• conduce şi răspunde de proiectarea, implementarea, menţinerea şi îmbunătăţirea SMC în sectoarele pentru care are delegare de competenţă;

• se asigură că procesele necesare SMC sunt definite, implementate, menţinute şi revizuite în acord cu *Politica în domeniul calităţii,* necesităţile beneficiarilor şi cerinţele definite prin standarde şi acte legislative;

• elaborează raportul asupra stadiului SMC şi îl prezintă în cadrul analizelor;

• verifică analizele efectuate de manageri pe linia asigurării calităţii;

• asigură promovarea importanţei cerinţelor beneficiarilor în interiorul Academiei şi reprezintă *Academia,* alături de Rector, în relaţiile cu părţile externe, pe probleme referitoare la Sistemul managementului calităţii;

• reprezintă Academia, în limitele şi condiţiile mandatului, pe linia calităţii.

Prim-prorectorul conduce activitatea Senatului, a biroului acestuia şi a Consiliului de administraţie în absenţa rectorului şi îndeplineşte temporar funcţiile ce reies din acest statut.

► **Responsabilul cu Managementul Calităţii:**

- elaborează, revizuieşte şi actualizează Manualul de management al calităţii, avizează procedurile generale şi de lucru, precum şi modificările acestora;
- este reprezentantul Rectorului pentru SMC;

- asigură implementarea SMC;
- elaborează programul controalelor/auditurilor interne şi asigură evidenţa controalelor efectuate pe linia asigurării standardelor de calitate;
- difuzează documentele referitoare la SMC, precum şi modificările acestuia;
- elaborează programul de instruire a membrilor din comisiile de calitate ;
- ţine evidenţa documentelor SMC şi a reviziilor acestora.

► Direcția studii și management al calității are următoarele atribuţii specifice:

a) asigurarea şi evaluarea calităţii educaţiei precum şi alte activităţi din domenii de interes în baza legislaţiei specifice;
b) implementarea standardelor, mijloacelor şi instrumentelor specifice managementului calităţii în învăţământul universitar şi în acord cu standardele de calitate ISO 9001:2015;
c) asigură implementarea procedurilor privind managementul calităţii învăţământului la structurile din Academie, stabilind graficul activităţilor, măsurile şi responsabilităţile în vederea realizării unui învăţământ de calitate, care să corespundă standardelor stabilite de ANACEC;
d) propune măsuri pentru îmbunătăţirea continuă a calităţii programelor şi activităţilor de predare-învăţare, inclusiv prin consultarea unor specialişti din domeniul calităţii educaţiei;
e) verifică implementarea procedurilor privind managementul calităţii învăţământului la structurile din Academie, prin activitatea de control intern;
f) identifică neconformităţile în urma controalelor şi propune structurilor măsuri de remediere sau, după caz, semnalează structurilor ierarhice superioare situaţia constată, propunând măsuri de contracarare/îmbunătăţire a lor;
g) întocmeşte periodic sau la cerere situaţii, note informative, rapoarte către factorii cu atribuţii în domeniul calităţii, realizând corespondenţa cu aceştia;
h) asigură publicitatea, pe site-ul Academiei, a activităţilor şi materialelor ce privesc asigurarea calităţii învăţământului şi controlul intern;
i) propune şi stabileşte Strategia managementului calităţii, în funcţie de strategiile MAI şi MECC, precum şi strategia privind politicile publice;
j) gestionează documentaţia privind managementul calităţii şi stabileşte, pe baza unor studii interne, cerinţe şi obiective noi, propune măsuri şi proceduri de rezolvare în acord cu legislaţia în vigoare, înaintând propuneri la Comisia de asigurare a calităţii şi comisiei de evaluare şi management al calităţii;
k) participă la activităţi de documentare la alte instituţii de învăţământ superior şi aplică rezultatele documentării în lucrările elaborate cu privire la calitate;
l) asigură reprezentarea Academiei, în limitele mandatului primit, cu ocazia participării la seminare/evenimente/întâlniri/grupuri de lucru pe problematici privind asigurarea calităţii în învăţământ, alături de alte persoane desemnate din cadrul Comisiei de evaluare şi management al calităţii.

► Comisiile pentru evaluarea şi asigurare calităţii la nivelul Academiei:

1. Comisia pentru evaluare şi managementul calităţii (comisie permanentă a Senatului Academiei)(CEMC)

CEMC este un organ, cu funcţii de coordonare a activităţilor de evaluare şi asigurare a managementului calităţii, cât şi de consultanţă, expertizare, analiză, implementare şi de fundamentare a actelor decizionale ale senatului Academiei în domeniul managementului calităţii la nivel de Academie.

Misiunea CEMC este de a stabili, documenta, implementa, monitoriza, menţine şi îmbunătăţi sistemul de management al calităţii în Academie, în deplină concordanţă cu cerinţele învăţământului superior al Republicii Moldova şi ale celui European. Coordonează şi oferă suport activităţilor din Academie privind creşterea calităţii serviciilor oferite, prin implicarea personalului ştiinţifico-didactic, ştiinţific, didactic şi a personalului didactic auxiliar şi alte categorii de personal cât şi a studenţilor.

În componenţa CEMC intră de la 5-7 membri ai Senatului, aleşi pentru un mandat de 5 ani, având dreptul de a fi realeşi. Componenţa nominală a comisiei este propusă de biroul senatului şi aprobată de Senat prin vot deschis, cu cel puţin 50%+1 din voturile celor prezenţi.

Obiectivele CEMC:

- Coordonează/avizează politica de asigurare a calităţii în Academie;

- Stabileşte activităţile şi rezultatele ce se doresc a fi obţinute prin implementarea sistemului de management al calităţii;

- Analizează influenţele obiective şi subiective ce pot fi generate de implementarea sistemului de management al calităţii şi propune soluţii privind depăşirea lor;

- Dezvoltă şi perfecţionează sistemul de management al calităţii la toate nivelurile şi structurile din cadrul Academiei în vederea creşterii eficienţei şi eficacităţii acestuia prin îmbunătăţirea evaluării şi autoevaluării activităţilor didactice şi ştiinţifice;

- Evaluează procesul de implementare a managementului calităţii în Academie şi identifică soluţii corective;

- Elaborează/coordonează strategia de asigurare a calităţii în Academia „Ştefan cel Mare" şi o înaintează Senatului spre aprobare;

- Defineşte cerinţele calitative ce trebuie stipulate în politica calităţii a Academiei;

- Elaborează strategii de evaluare internă şi gestionează/coordonează acţiunile de evaluare externă;

- Menţine la un nivel înalt sistemul de asigurare a calităţii implementat în Academie;

- Integrează şi aplică eficient reglementările naţionale şi internaţionale cu privire la asigurarea calităţii;

- Asigură un grad ridicat de conştientizare a responsabilităţii pentru serviciile educaţionale pe care Academia le prestează societăţii;

- Monitorizează asigurarea, evaluarea managementului calităţii a procesului de studii, de formare profesională şi conturează strategii de evaluare a diverselor componente ale acestuia: evaluarea documentelor normativ - reglatorii, evaluarea randamentului academic etc.

- Îmbunătăţeşte continuu calitatea serviciilor educaţionale.

Competenţe generale:

- ***În domeniul proiectării managementului calităţii***

- organizează sistemul de management al calităţii;
- elaborează metodologii de asigurare şi evaluare a calităţii;
- evaluează planurile pentru asigurarea şi creşterea calităţii în Academie;
- coordonează aplicarea procedurilor şi activităţilor de asigurare a calităţii;
- stabileşte prioritătile asigurării calităţii;
- promovează politici de acţiune, pentru creşterea calităţii în Academie;
- promovează un model internaţional de management al calităţii.

- ***În domeniul evaluării calităţii***

- aprobă procedurile obiective şi transparente referitoare la proiectarea activităţii didactice;
- aprobă procedurile obiective și transparente referitoare la accesibilitatea resurselor de învățare;
- monitorizează asigurarea calităţii de către rectorat, senat, consiliul facultăţii, comisia de asigurare a calităţii, catedre, direcţii şi de către cadrele didactice etc.

- ***În domeniul creşterii calităţii***

- elaborează propuneri de îmbunătăţire a programelor de studii, activităţilor cadrelor didactice şi activităţii managementului academic;
- elaborează şi formulează propuneri de îmbunătăţire a managementului calităţii în instituţie;
- elaborează anual un raport cu privire la managementul calităţii în instituţie, şi-l prezintă spre raportare către senatul instituţiei (auditul intern);
- analizează/avizează raportul de autoevaluare anuală (auditului intern) prezentat de către comisia de asigurare a calităţii, asigurând măsuri de îmbunătăţire;
- analizează feed-backurile parvenite de la studenţi, angajatori etc., realizate prin intermediul Direcţiei studii şi management al calităţii, comisiei de asigurare a calităţii, propunerile acestora privind îmbunătăţirea programelor de formare profesională.

CEMC răspunde în faţa conducerii Academiei/senatului pentru:

- implementarea, actualizarea şi dezvoltarea sistemului de management al calităţii din Academie;
- reprezentarea Academiei în relaţiile cu organismele naţionale şi internaţionale pe probleme de calitate;
- pregătirea misiunilor de evaluare şi de reprezentare a Academiei la evaluările externe a calităţii instituţionale şi a programelor de studii pe care unele organisme le realizează;

- crearea unei culturi a calităţii în Academie şi pregătirea specifică a personalului în ceea ce priveşte participarea acestuia la asigurarea dezideratelor unui învăţământ de calitate;
- elaborează/avizează anual raportul de activitate şi de evaluare internă privind calitatea serviciilor educaţionale şi îl prezintă senatului Academiei;
- elaborează/avizează propuneri de îmbunătăţire a calităţii serviciilor educaţionale.

2. Comisia de asigurare a calităţii (CAC)

Comisia de asigurare a calităţii (CAC) este o structură consultativă şi decizională în cadrul Academiei, formată în scopul promovării politicii de asigurare a calităţii la catedre, direcţii etc.

CAC funcţionează în bază permanentă în cadrul Direcţiei studii şi management al calităţii şi are rolul de a asigura buna desfăşurare a activităţilor privind asigurarea şi evaluarea calităţii din cadrul facultăţii, direcţiilor în strânsă colaborare cu Direcţia studii şi management al calităţii, Consiliul Facultăţii şi CEMC.

Competenţele CAC:

- monitorizează asigurarea didactico-metodică a procesului didactic şi de formare profesională şi conturează strategii de evaluare a diverselor componente ale acestuia;
- avizează şi aprobă chestionarele de evaluare a studenţilor, cadrelor didactice, beneficiarilor, angajatorilor etc;
- monitorizează formarea continuă a cadrelor didactice, îmbunătăţirea calităţii strategiilor de predare-învăţare, perfecţionarea materialelor didactico-metodice, crearea condiţiilor de realizare eficientă a stagiilor de practică;
- consultă personalul didactic, auxiliar şi administrativ al Academiei în problematica educaţională;
- promovează cultura calităţii la nivelul facultăţii, direcţiilor, catedrelor, al structurilor educaţionale şi administrative;
- monitorizează elaborarea, modificarea planurilor de studii pentru programele de studii superioare de licenţă şi de master;
- coordonează monitorizarea şi revizuirea periodică a programelor şi activităţilor desfăşurate;
- coordonează evaluările ce vor fi realizate cu studenţii, cadrele didactice, beneficiarii, angajatorii etc;
- evaluează curricula pentru unităţile de curs/module din planurile de studii pentru ciclurile I licenţă şi ciclul II master;
- asistă resonsabilii de programe la elaborarea Raportului anual de autoevaluare a programelor de studii de la facultate. Raportul este propus spre discuţie şi aprobare la Senat;
- cooperează cu CEMC, Direcţia studii şi management al calităţii, Consiliul Facultăţii cu scopul de a obţine rezultatele aşteptărilor asupra procesului de studii;
- coordonează activităţile de evaluare internă în vederea verificării nivelului calităţii procesului de studii în Academie;
- identifică problemele ce apar în legătură cu asigurarea şi evaluarea calităţii, propune soluţii în vederea rezolvării acestora;
- implementează hotărîrile CEMC cu privire la asigurarea calităţii;
- verifică aplicarea procedurilor şi activităţilor de evaluare şi asigurare a calităţii aprobate de conducerea CEMC, Facultăţii, Direcţiilor şi senatului Academiei şi realizarea în termen a acestor hotărîri.
- aprobă/coordonează planul strategic al Direcţiei studii şi management al calităţii;
- analizează feed-backurile parvenite de la studenţi, angajatori etc., realizate prin intermediul Direcţiei studii şi management al calităţii propunerile acestora privind îmbunătăţirea programelor de formare profesională;
- ia decizia de a permite studenţilor ce nu au susţinut probele de evaluare după a doua sesiune de susţinere a restanţelor, la o susţinere suplimentară;
- va soluţiona situaţiile excepţionale ce se referă la transferul studenţilor;
- soluţionează alte cazuri şi situaţii ale studenţilor ce apar pe parcursul studiilor în cadrul facultăţii, direcţiilor.

CAC este formată din reprezentanţii: Decanatului; Direcţiei dezvoltare profesională; Direcţiei studii şi management al calităţii; cadrelor didactice de la fiecare catedră; studenţilor; angajatorilor.

Mandatul membrilor CAC este de 5 ani, având dreptul de a fi realeşi. Şeful Direcţiei studii şi

management al calității - Președinte. Șeful adjunct al Direcţiei studii şi management al calității - vice-președinte. Ofiţer principal al Direcţiei studii şi management al calității – secretar.

6.5.3. Comunicare internă

Conducerea *Academiei* a stabilit procese adecvate de comunicare în interiorul instituţiei prin care se asigură comunicarea referitoare la rezultatele Planurilor de acţiuni întreprinse şi la eficacitatea Sistemului de management al calităţii.

Comunicarea internă are în vedere:

- faptul că în cadrul instituţiei noastre procesele pentru comunicarea internă sunt adecvate, astfel încât toate părţile interesate să fie informate corect, complet şi la timp (prin intermediul secţiei documentare);
- eficacitatea SMC se realizează atât de sus în jos, de jos în sus, între superiori şi subordonaţi, cât şi pe orizontală, între compartimente şi funcţii aflate la acelaşi nivel;
- comunicarea **verbală, în scris** (pe suport de hârtie sub formă de fişe post, ordine, dispoziţii, decizii, note informative interne, rapoarte diverse, inclusiv rapoarte de audit, procese-verbale, proceduri, declaraţia privind politica de calitate şi obiectivele), electronic sau prin intermediul afişării (folderul „Public", site-ul Academiei, reţeaua internă a instituţiei sau la aviziere);
- pentru fiecare proces identificat în *Academie* s-a stabilit, în mod direct sau implicit, în cadrul procedurilor care documentează aceste procese, modul de comunicare al informaţiilor.

6.6. Analiza efectuata de conducere

6.6.1. Generalităţi

Sistemul de management al calităţii implementat în Academia „Ștefan cel Mare" şi descris în acest manual este analizat de Senatul *Academiei* anual (la sfârşitul anului de învăţământ sau la sfârşitul anului calendaristic) pentru a se asigura o continuitate şi eficacitate. Analizele iau în considerare dispoziţiile generale de management al calităţii definite în acest manual, evaluându-se eficacitatea şi adecvarea lor.

Pe baza acestor analize se stabilesc oportunităţile de îmbunătăţire şi necesităţile de modificare a Sistemului de management al calităţii, inclusiv a politicii şi a obiectivelor referitoare la calitate. Aceste analize fac obiectul unor rapoarte scrise (când este cazul), incluzând planurile cu acţiunile necesare. Rezultatele analizelor sunt comunicate conducerii instituţiei. Înregistrările referitoare la analiza efectuată de management sunt păstrate conform prevederilor procedurii de arhivare.

6.6.2. Date de intrare ale analizei

Analizele efectuate de conducere includ următoarele aspecte:

- stadiul realizării obiectivelor;
- rezultatele auditurilor calităţii şi controalelor efectuate;
- indicatorii de satisfacere a beneficiarilor şi feedback-ul beneficiarilor;
- performanţa proceselor şi conformitatea serviciilor;
- stadiul realizării acţiunilor corective şi implementarea celor preventive;
- stadiul realizării acţiunilor stabilite la analizele anterioare;
- modificări care pot influenţa Sistemul managementului calităţii;
- recomandări de îmbunătăţire.

6.6.3. Date de ieşire ale analizei

În urma analizelor efectuate de conducere se iau decizii şi se stabilesc acţiuni referitoare la:

- îmbunătăţirea eficacităţii Sistemului de management al calităţii şi a proceselor sale;
- îmbunătăţirea serviciului educaţional referitor la cerinţele beneficiarilor;
- resursele necesare.

VII. Managementul resurselor

7.1. Asigurarea resurselor

Academia în scopul desfăşurării calitative a procesului educaţional la toate programele de studii, ciclurile de studii, dispune de personal ştiinţifico-didactic, ştiinţific, didactic, personalul didactic auxiliar şi alte categorii de personal cât şi mijloace materiale necesare pentru:

- implementarea, menţinerea şi îmbunătăţirea continuă a Sistemului de management al calităţii;
- creşterea satisfacţiei beneficiarilor prin îndeplinirea cerinţelor acestora;

Necesităţile de personal şi mijloacele materiale sunt evaluate periodic, organizarea fiind adaptată pentru o responsabilizare optimă a fiecărui angajat.

7.2. Resurse umane

7.2.1 Generalităţi

Întregul personal din Academia „Ştefan cel Mare", dar în mod deosebit cadrele didactice, constituie baza instituţiei, de aceea formarea sa face parte din orientările strategice.

Formarea, vizează îmbunătăţirea nivelului competenţelor şi profesionalismului tuturor angajaţilor. Această îmbunătăţire a competenţelor se înscrie în derularea progresului continuu şi realizarea obiectivelor *Academiei.* Conducerea instituţiei susţine în permanenţă formarea şi perfecţionarea personalului academic, prin participarea acestora la cursuri de perfecţionare, training-uri etc.,, şi nu în ultimul rând continuarea studiilor de masterat şi doctorat.

7.2.2. Competenţă, conştientizare şi instruire

Identificarea necesităţilor de formare a personalului rezultă din cererile individuale sau colective, exprimate de personalul Academiei, dar şi din prevederile Codul educaţiei al Republicii Moldova nr. 152 din 17.07.2014 sau alte prevederi legale în domeniu.

Aceste formări vizează dezvoltarea competenţelor personalului ale cărui performanţe influenţează calitatea serviciului educaţional, pentru a-i permite:

- atingerea obiectivelor din planul *Academiei;*
- atenuarea deficienţelor constatate.

Prin instruiri, personalul este responsabilizat asupra importanţei activităţilor lui, a aportului pe care îl are în îndeplinirea obiectivelor referitoare la calitate, cât şi asupra consecinţelor pentru beneficiar în cazul neconformităţilor care afectează calitatea procesului educaţional.

7.3. Infrastructura

Academia „Ştefan cel Mare" dispune de o infrastructură specifică unei instituţii de învăţământ superior. Această infrastructură include:

- săli de curs, de seminar şi laboratoare dotate la standardele învăţământului universitar modern, incluzând tehnică, table interactive, soft multi-media etc.;
- poligoane: de instruire, de tragere, auto şi criminalistice;
- bază sportivă cu: terenuri de fotbal, de tenis, de volei, săli de sport, săli de forţă etc.;
- servicii suport - logistică şi mijloace de comunicare.

Detaliile sunt prezentate pe site-ul oficial al *Academiei* academy.police.md

7.4. Mediul de lucru

Conducerea Academiei „Ştefan cel Mare" se asigură ca mediul de lucru să aibă o influenţă pozitivă asupra motivării, satisfacţiei şi performanţei personalului, în scopul creşterii performanţelor instituţiei.

Pentru a se obţine conformitatea serviciului educaţional cu cerinţele, fiecare conducător de activitate răspunde de asigurarea, pentru tot personalul din subordine, a unui mediu de lucru adecvat, prin respectarea normelor de tehnică a securităţii muncii şi a reglementărilor în domeniu.

Prin intermediul Direcţiei administrare patrimoniu este menţinut un mediu de lucru adecvat necesităţilor personalului Academiei şi studenţilor/cursanţilor etc.

VIII. Realizarea serviciului educaţional

8.1. Planificarea realizării serviciului educaţional

Derularea managementului este utilizată pentru dezvoltarea instituţională prin diversificarea serviciilor educaţionale.

MAI propune în şedinţă de Guvern comanda de stat anuală, ţinând cont de nevoile autorităţilor administrative şi instituţiilor din subordine, astfel încât *Academia* să întocmească planificarea realizării procesului instructiv-educativ. Indicatorul de performanţă stabilit de către Academie este compatibilizat cu cerinţele interne şi externe.

Planificarea realizării serviciilor educaţionale începe cu indicatorii de performanţă relevanţi pentru activitatea didactică.

Planificarea realizării serviciului include următoarele:

- obiectivele referitoare la calitate pentru serviciile educaţionale oferite de *Academie;*
- procesele, documentele şi resursele specifice realizării unui serviciu educaţional;
- activităţile de verificare, validare, monitorizare şi criteriile de acceptare a unui serviciu;
- înregistrările necesare prin care se dovedeşte că realizarea proceselor şi serviciul rezultat îndeplinesc condiţiile specificate.

Planificarea realizării calităţii ia în considerare necesităţile specificate ale beneficiarilor şi este realizată printr-o muncă în comun a cadrelor didactice.

Elementele de ieşire ale planificării se constituie în următoarele înregistrări:

1. planuri de învăţământ pentru pregătirea iniţială/formare;
2. curriculum;
3. planuri de învăţământ pentru licenţă/master;
4. planuri de învăţământ pentru doctorat;
5. planuri de învăţământ pentru alt gen de cursuri (perfecţionare continuă, mangeriale etc.).

8.2. Procese referitoare la relaţia cu beneficiarul

8.2.1. Determinarea cerinţelor asociate serviciului educaţional

În Academia „Ştefan cel Mare” cerinţele asociate serviciului educaţional cuprind cerinţele specificate de beneficiar, referitoare la nevoile de pregătire şi specializare a absolvenţilor (standartele ocupaţionale), corelate cu informaţiile din programe similare din oferta educaţională naţională şi internaţională, în vederea prevenirii şi combaterii criminalităţii, asigurării climatului civic corespunzător şi necesar desfăşurării unei activităţi normale de către toţi cetăţenii.

Identificarea cerinţelor beneficiarului este necesară având în vedere specificul instituţiei care are menirea de a pregăti cadre pentru a desfăşura activităţi specializate în autorităţile administrative şi instituţiilor din subordine acestuia, deci un segment anume determinat.

Faptul că cerinţele beneficiarului sunt la baza serviciului educaţional, rezultă din analizele periodice efectuate de către acestea, cu privire la calitatea absolvenţilor şi modul de integrare a acestora în activitatea specifică pe care o desfăşoară după absolvirea studiilor. Cerinţele beneficiarului (standartele ocupaţionale) sunt cuprinse în Planurile de învăţământ, curricula.

8.2.2. Analiza cerinţelor referitoare la serviciu

Cererile beneficiarilor (standartele ocupaţionale) referitoare la serviciul educaţional în Academia „Ştefan cel Mare”, sunt tratate urmând procedurile stabilite după ce aceste cereri au fost foarte bine definite.

Modul de evaluare a capacităţilor de a realiza serviciul educaţional, având caracteristicile şi performanţele dorite, sunt descrise în proceduri.

Modificările din cadrul serviciului educaţional, cerute de instituţie sau de beneficiar, sunt documentate şi fac obiectul unei verificări urmată de o comunicare către părţile interesate. Înregistrările, referitoare la modificări şi la acţiunile stabilite, sunt păstrate în conformitate cu prevederile din proceduri.

8.2.3. Comunicarea cu beneficiarul

Academia „Ştefan cel Mare” a stabilit căi directe şi rapide pentru comunicarea cu beneficiarul în privinţa relaţiilor contractuale şi a oricăror detalii referitoare la serviciul educaţional. Comunicarea cu beneficiarul se realizează de conducerea Academiei şi conducerea Facultăţii.

8.3. Proiectare - dezvoltare

Proiectarea şi dezvoltarea se referă la extinderea şi dezvoltarea procesului de învăţământ, acordându-se o atenţie deosebită cercetării ştiinţifice şi proiectării în specialităţile: „Drept” „Securitate civilă și publică”, „Securitatea frontierei” etc.

8.3.1. Planificarea proiectării şi dezvoltării

Activităţile de proiectare şi de dezvoltare a serviciului educaţional sunt planificate (etape, analize, verificări, termene) iar responsabilităţile aferente sunt definite.

Activităţile de proiectare şi de dezvoltare sunt conduse de managementul Academiei care implică participarea facultăţii, direcţiilor, centrelor, secţiilor, serviciilor şi departamentele componente.

8.3.2. Date de intrare ale proiectării şi dezvoltării

Cerinţele referitoare la serviciile educaţionale, cuprinse în datele de intrare ale proiectării, sunt identificate şi selecţia lor este analizată, pentru a constata dacă sunt adecvate.

Datele referitoare la intrările proiectării şi dezvoltării includ:

- specificaţii ale cerinţelor referitoare la serviciul educaţional şi descrierile acestuia;
- prevederile legale şi de reglementare, aplicabile;
- informaţiile provenite de la serviciile similare anterioare şi alte cerinţe esenţiale pentru realizarea proiectului serviciului.

În situaţii în care apar cerinţe ambigui, incomplete sau contradictorii, acestea sunt analizate şi rezolvate împreună cu cei răspunzători. Datele de intrare sunt corelate cu rezultatele oricăror activităţi de analiză a cerinţelor beneficiarilor.

8.3.3. Date de ieşire ale proiectării şi dezvoltării

Datele de ieşire ale activităţii de proiectare sunt documentate şi exprimate în termeni care pot fi verificaţi în raport cu cerinţele din datele de intrare ale proiectării. Înainte de a fi emise, documentele care conţin date de ieşire ale proiectării în domeniul învăţământului sunt analizate de conducerea Academiei, de structurile beneficiarului (după caz), sunt avizate de MAI, apoi aprobate de MECC.

Datele de ieşire ale proiectării şi dezvoltării trebuie:

- să satisfacă cerinţele cuprinse în datele de intrare;
- să asigure informaţiile corespunzătoare pentru realizarea serviciului educaţional;
- să conţină sau să facă referire la criteriile de acceptare ale serviciului, definind clar caracteristicile acestuia pentru a realiza aşteptările beneficiarului.

8.3.4. Analiza proiectării şi dezvoltării

Conform planificării, sunt efectuate analize periodice, oficiale, documentate, ale rezultatelor proiectării corespunzător etapelor proiectării pentru:

- a evalua capacitatea rezultatelor proiectării şi dezvoltării, în sensul de a verifica dacă aceasta corespunde cerinţelor legale şi operaţionale;
- a identifica orice probleme şi a propune acţiuni necesare de soluţionare.

Analiza se face de reprezentanţii facultăţii şi celorlalte structuri ale Academiei, factori interesaţi de etapele proiectării şi dezvoltării. Rezultatele acestor analize sunt înregistrate, evaluate, stabilite măsuri de îmbunătăţire şi, ulterior aplicării lor, păstrate.

8.3.5. Verificarea proiectării şi dezvoltării

Conform planificării, se efectuează verificarea proiectului pentru a se asigura că datele de ieşire ale proiectării şi dezvoltării corespund cerinţelor pentru aplicaţii specificate sau pentru utilizarea

intenţionată, când este cunoscută. Înregistrările rezultatelor verificărilor şi ale oricăror acţiuni necesare sunt menţinute.

8.3.6. Validarea proiectării şi dezvoltării

Conform planificării, se efectuează validarea proiectării şi dezvoltării, pentru a asigura că serviciul rezultat este capabil să satisfacă cerinţele.

Validarea proiectului este ulterioară obţinerii unui rezultat favorabil şi este concretizată prin analiza şi aprobarea internă şi externă a serviciului (concretizată prin analiza şi aprobarea de către beneficiari a serviciului realizat şi/sau prin omologarea/ autorizarea serviciului de autorităţile competente).

Înregistrările rezultatelor validării şi ale oricăror acţiuni necesare sunt menţinute.

8.3.7. Controlul modificărilor proiectării şi dezvoltării

Toate schimbările şi modificările proiectării şi dezvoltării sunt identificate, documentate, avizate de MECC, aprobate de MAI înainte de implementarea acestora.

Analiza modificărilor proiectării şi dezvoltării, include evaluarea efectului modificărilor asupra părţilor componente ale serviciului şi asupra serviciului educaţional deja finalizat.

Înregistrările rezultatelor analizelor modificărilor şi ale oricăror alte acţiuni necesare sunt consemnate.

8.4. Aprovizionarea

Activităţile de aprovizionare cu bunuri, servicii şi lucrări se derulează în mod planificat şi controlat pe baza unor metodologii descrise în procedurile specifice ale Direcţiei administrare patrimoniu, care are obligaţia de a asigura urmărirea conformităţii produselor aprovizionate cu cerinţele specifice.

8.5. Furnizarea de servicii educaţionale

Academia „Ştefan cel Mare” are ca domeniu de activitate furnizarea de servicii educaţionale pentru :

- formarea de ofiţeri/specialişti cu pregătire superioară juridică, specifică poliţiei.
- perfecţionarea superioară a pregătirii prin masterate şi doctorate, organizate pe specialităţi.

8.5.1. Controlul serviciului educaţional

Organizaţia identifică, în permanenţă, serviciile educaţionale ce le poate oferi, iar furnizarea acestor servicii se desfăşoară controlat pentru a se asigura că acestea se realizează în condiţiile specifice prevăzute în documentele de organizare a învăţământului şi în conformitate cu cerinţele beneficiarului.

Condiţiile controlate ale furnizării serviciului educaţional sunt:

- disponibilitatea informaţiilor care descriu caracteristicile serviciului;
- disponibilitatea documentaţiei procesului de învăţământ, dacă sunt necesare;
- utilizarea tehnicilor de instruire adecvată;
- implementarea monitorizării şi măsurării.

8.5.2. Validarea proceselor de furnizare a serviciilor

Oferta de servicii educaţionale este validată de MECC şi aprobată de MAI. Prin validare se demonstrează capabilitatea procesului de învăţământ de a obţine rezultatele planificate.

Funcţionarea facultăţii Academiei este validată în urma autoevaluării şi evaluărilor instituţionale periodice pe care ANACEC le realizează în vederea acreditării programelor de studii şi a celorlalte programe de formare universitară.

Instituţia noastră are ca proces special pregătirea iniţială, continuă, managerială, prin studii universitare de licenţă, masterat, doctorat.

Prin validarea procesului special de mai sus, noi demonstrăm capabilitatea acestuia de a obţine rezultatele planificate. La realizarea acestui proces s-au stabilit măsuri pentru:

- analiza şi aprobarea procesului;
- aprobarea nivelului de calificare a personalului didactic;

- utilizarea metodelor specifice de învăţământ;
- cerinţele referitoare la înregistrări;
- modul cum se realizează revalidarea, atunci când este necesară.

8.5.3. Identificarea şi trasabilitatea serviciului

Politicile noastre referitoare la identificare şi trasabilitate sunt realizate prin: monitorizare, evaluare, autoevaluare periodică, examinare, măsurarea deprinderilor practice, gradul de asimilare demonstrat la aplicaţiile practice şi stagiul de practică.

IX. Măsurare, analiză şi îmbunătăţire

9.1. Generalităţi

Procesele de măsurare, monitorizare, analiză şi îmbunătăţire sunt planificate şi realizate pentru a se asigura:

- conformitatea serviciului educaţional cu cerinţele;
- conformitatea Sistemului de management al calităţii cu prevederile standardului de referinţă;
- eficacitatea şi îmbunătăţirea continuă a Sistemului de management al calităţii.

Rezultatele obţinute în urma proceselor de măsurare, monitorizare şi analiză sunt înregistrate şi păstrate pe perioade de timp definite.

9.2 Monitorizare şi măsurare

9.2.1. Satisfacţia beneficiarului

Una dintre măsurile care asigură performanţă Sistemului de management al calităţii o constituie monitorizarea informaţiilor referitoare la percepţia beneficiarului asupra nivelului de satisfacere a cerinţelor şi nevoilor sale (standartele ocupaţionale). Gradul de satisfacţie a beneficiarului constituie o măsură a calităţii serviciului educaţional oferit de Academia „Ştefan cel Mare”.

Evaluarea gradului de satisfacţie al beneficiarului se realizează anual, urmărindu-se rezultatele obţinute de seriile de absolvenţi şi identificându-se măsurile necesare pentru creşterea şi îmbunătăţirea continuă a satisfacţiei beneficiarului.

În acest sens, este evaluat gradul de satisfacţie al beneficiarilor prin realizarea unor sondaje, pe baza unor chestionare aplicate acestora în vederea analizării lor şi, eventual, pentru realizarea de corecţii şi acţiuni corective pentru eficientizarea proceselor de învăţământ.

Studenţii participă şi ei, în calitate de beneficiari ai serviciilor educaţionale, la îmbunătăţirea proceselor, prin completarea chestionarelor de analiză a activităţii cadrelor didactice - în cadrul evaluării periodice a activităţii cadrelor didactice - şi a chestionarelor de analiză a activităţii de practică, precum şi prin participarea lor în structurile de conducere ale Academiei (Senat, Consiliul de administraţie, Consiliul Facultăţii, Comisia de asigurare a calităţii etc.)

Procesul de evaluare a satisfacţiei beneficiarului este analizat periodic de conducerea Academiei şi este determinat de o procedură specifică.

9.2.2. Auditul intern/controlul intern

Evaluarea obiectivă a tuturor activităţilor şi proceselor şi implicit a modului de funcţionare a Sistemului de management al calităţii în cadrul Academiei „Ştefan cel Mare” se realizează prin controlul intern /managerial sau prin auditare internă.

Controlul intern/Auditul intern al calităţii are următoarele obiective:

- evaluarea obiectivă a tuturor activităţilor şi proceselor;
- evaluarea modului în care sunt respectate prevederile din standardul de referinţă;
- evaluarea modului de funcţionare a SMC;
- evaluarea eficacităţii proceselor;
- identificarea punctelor slabe şi a măsurilor necesare pentru corecţie şi îmbunătăţire.
- controalele şi auditurile interne se efectuează în baza unei Planificări anuale a controalelor şi în baza unui Plan anual de auditare. Ele sunt difuzate tuturor sectoarelor implicate şi sunt actualizate când este necesar.

În afara controalelor/auditărilor interne programate se vor efectua şi controale/ auditări suplimentare atunci când situaţia o impune sau când conducerea le solicită. Detalii referitoare la planificarea, efectuarea controalelor/auditurilor, raportarea rezultatelor şi menţinerea înregistrărilor sunt documentate în procedurile specifice acestor linii de lucru.

9.2.3. Monitorizarea şi măsurarea proceselor

Procesele SMC în Academia „Ştefan cel Mare" sunt monitorizate în scopul de a demonstra capabilitatea lor de a obţine rezultatele planificate.

În cazul în care nu sunt obţinute rezultatele planificate se stabilesc corecţii şi acţiuni corective adecvate pentru a se asigura conformitatea serviciilor educaţionale.

În cadrul Academiei „Ştefan cel Mare" măsurarea şi monitorizarea proceselor se aplică la următoarele categorii de procese:

- procese de management;
- procese de management al resurselor;
- procesul referitor la pregătirea iniţială, continuă şi managerială;
- procesul referitor la pregătirea continuă prin masterat şi doctorat;
- procese de măsurare, analiză şi îmbunătăţire;
- procese externe.

9.2.4. Monitorizarea şi măsurarea serviciului educaţional

Modalităţile în care se desfăşoară procesele de monitorizare şi măsurare a serviciilor educaţionale realizate de Academia „Ştefan cel Mare", având drept scop să verifice dacă sunt satisfăcute cerinţele referitoare la serviciul educaţional sunt descrise în regulamentele, metodologiile şi procedurile care reglementează activitatea Academiei pe diferite linii de activitate (evaluarea cadrelor didactice, evaluarea studenţilor, controlul intern/managerial, etc.).

Calitatea programelor de studii constituie una din componentele de bază ale asigurării calităţii în învăţământul superior. În acest sens este necesar a se parcurge şi respecta următoarele etape: elaborarea şi aprobarea, monitorizarea, evaluarea şi revizuirea programelor de studii.

Elaborarea şi aprobarea programelor de studii

- o etapă importantă în elaborarea programului de studii o reprezintă stabilirea clară a obiectivelor, a competenţelor profesionale şi sociale pe care absolvenţii le vor dobândi la finalizarea studiilor şi care vor coincide cu cele aşteptate de angajatori;
- din studiul de oportunitate nu trebuie să lipsească sinteza informaţiilor cu privire la programe similare din oferta educaţională naţională şi internaţională, conţinutul curriculum-ului, modul de transmitere a cunoştinţelor şi informaţiilor, caracterizarea proceselor de predare învăţare, elemente despre conţinutul materiilor de studiu, numărul de ore, de credite, interdependenţa dintre disciplinele de diferite categorii, ponderea acestora în conformitate cu standardele de calitate din domeniu;
- fişa fiecărei unităţi de curs/modul va cuprinde obligatoriu informaţii cu privire la: numărul de ore pe tipuri de activităţi (curs/lucrări practice/seminarii/proiect), număr de credite, semestrul în care se desfăşoară activităţile, obiectivele, cerinţele privind unităţile de curs/modul anterioare studiate, conţinutul de bază, metode de predare-învăţare, metodologia de evaluare, baza materială disponibilă şi bibliografia minimală, precum şi competenţele pe care absolvenţii le vor dobândii la finalul studiilor;
- în baza acestor elemente, Consiliul Facultăţii, Comisia de asigurare a calităţii va supraveghea elaborarea proiectului programului de studii în care se vor identifica următoarele repere: misiunea, obiectivele, competenţele (rezultatele aşteptate), modalităţi de pregătire practică, modul de finalizare şi diploma/titlul obţinut;
- demersul pentru aprobarea unui program de studii se face de către Consiliul Facultăţii în baza unui studiu de fundamentare/oportunitate, analizând necesităţile academice şi ale beneficiarilor noului program;
- proiectul programului de studii se supune dezbaterii publice în cadrul catedrelor şi în Consiliul Facultăţii, asigurându-se participarea la dezbateri a cadrelor didactice, precum şi a reprezentanţilor studenţilor, ai absolvenţilor şi ai angajatorilor;

- după avizele favorabile ale Consiliului Facultăţii şi beneficiarilor din MAI, proiectul programului de studii se supune spre dezbatere şi aprobare Senatului;
- după primirea aprobării în Senatul Academiei se vor obţine aprobările de la MAI şi MECC;
- programele de studii fac parte din instrumentele educaţionale ale Academiei şi sunt înregistrate în oferta educaţională.

Monitorizarea programelor de studii

- după aprobare, programul de studii va fi iniţiat şi gestionat de către facultate.
- se va face o publicitate corespunzătoare noului program, se vor elabora state de funcţii didactice, se vor asigura resurse umane calificate şi se va efectua o monitorizare foarte atentă a desfăşurării activităţilor didactice/practice, precum şi a evaluării cunoştinţelor studenţilor, prin analize periodice în catedre şi Consiliul Facultăţii.

Evaluarea programelor de studii

Această activitate este o componentă esenţială a asigurării calităţii în învăţământul superior, fiind integrată în conceptul larg/complex de evaluare academică şi cunoaşte două componente: evaluarea internă sau autoevaluarea şi evaluarea externă sau auditul extern al programelor de studii.

În orice tip de evaluare se acordă o importanţă deosebită stabilirii criteriilor de evaluare şi modelului de calitate utilizat în aplicarea practică a procedurilor de evaluare.

Pentru autoevaluarea programelor de studii în Academia „Ştefan cel Mare" se vor urmări cinci categorii de criterii:

- misiunea, obiectivele şi rezultatele aşteptate ale programului;
- structura şi conţinutul programului;
- mediul de predare şi învăţare;
- managementul calităţii cu privire la programul de studii, studenţi, absolvenţi;
- calitatea corpului profesoral academic.

Activitatea de autoevaluare se efectuează anual şi se desfăşoară de către o comisie numită de conducerea Academiei, din care vor face parte reprezentanţi ai decanatului, direcţiei studii şi management al calităţii, cadre didactice, studenţi de la programul de studii respectiv şi absolvenţi cu cele mai bune rezultate.

Raportul de autoevaluare va fi supus dezbaterii şi aprobării Consiliului Facultăţii/Comisia de asigurare a calităţii şi apoi validării de către Senatul Academiei.

Pe baza rapoartelor de autoevaluare internă a tuturor programelor de studii din derulare, Academia va întocmi anual un raport cu privire la aspectele cantitative şi calitative ale asigurării calităţii, care va fi însoţit de un set de propuneri vizând îmbunătăţirea continuă a indicatorilor de performanţă academică. Pe baza acestora, Senatul *Academiei* va adopta un plan operaţional coerent şi concret de aplicare a măsurilor de îmbunătăţire a calităţii activităţilor academice.

Evaluarea externă a programului de studii se face de către o comisie de evaluatori, numită de organisme abilitate în domeniul asigurării calităţii, externe Academiei, după o metodologie dinainte stabilită, cu respectarea eticii şi deontologiei necesare unei astfel de activităţi.

- Comisia de evaluare, pe baza celor constatate, completează setul de documente necesare, cu identificarea şi înregistrarea punctelor tari/slabe ce se dezvoltă în cadrul programului de studii evaluat, după care întocmeşte raportul de evaluare externă cu specificarea gradului de îndeplinire a criteriilor de evaluare la fiecare standard.
- În final, după analiza rezultatelor evaluării agenţia externă de calitate va stabili dacă programul de studii îndeplineşte standardele minime stabilite pentru programul de studii respectiv şi se vor face recomandările necesare, pe care Senatul *Academiei* le va utiliza pentru îmbunătăţirea activităţii.

Revizuirea programelor de studii

- Aceasta este o activitate cu caracter permanent şi se efectuează ori de câte ori este necesar, în urma autoevaluării, evaluării externe sau a modificărilor cerinţelor beneficiarilor/condiţiilor socio-economice, pentru a satisface nevoile de pregătire corespunzătoare a studenţilor, conform standardelor de calitate cerute şi aşteptărilor angajatorilor.
- Activitatea se desfăşoară după un plan judicios întocmit, cu termene şi responsabilităţi precise, sub coordonarea conducerii facultăţii şi cu avizul comisiei pentru evaluare şi managementul calităţii a

Senatului, utilizându-se informaţiile disponibile în bazele de date proprii şi în celelalte documente de evidenţă a activităţii de la nivelul facultăţii.

Bazele de date şi documentele de evidenţă de la nivelul facultăţii vor oferi informaţii cu referire la:

- rata de succes în promovarea examenelor şi a anilor de studii, pe niveluri de calitate;
- integrarea sau succesul absolvenţilor la beneficiar (autorităţilor administrative şi instituţiilor din subordine MAI, Ministerul Justiției);
- nivelul de satisfacţie profesională a studenţilor în fiecare program de studii;
- eficienţa corpului profesoral şi a personalului didactic auxiliar (număr studenţi/cadru didactic de predare; număr studenţi/personal didactic auxiliar etc.);
- structura socio-demografică a fiecărei promoţii de studenţi;
- resursele de învăţare şi costul lor/student;
- indicatorii de performanţă proprii ai programului de studii, comparativ cu cei ai altor instituţii similare.

Revizuirea periodică a planurilor de învăţământ şi a programelor analitice se face pe baza recomandărilor comisiilor de autoevaluare/evaluare externă sau la propunerea angajatorilor/beneficiarilor, urmând aceleaşi etape ca şi în cazul iniţierii unui program de studii: dezbateri la nivelul catedrei/consiliului facultăţii/comisiilor de specialitate.

9.3. Controlul serviciului neconform

Scopul procedurii este ţinerea sub control a neconformităţilor provenite din controale/auditări şi soluţionarea acestora prin acţiuni corective/preventive.

Responsabilitatea identificării, documentării, evaluării şi corecţiei serviciului neconform revine personalului didactic al catedrelor din structura facultăţii.

Serviciile neconforme cu abateri minore se rezolvă imediat la nivelul catedrelor în care s-a produs, iar cele cu abateri majore sunt analizate de conducerea facultăţii şi a Academiei.

9.4. Analiza datelor

Evaluarea tuturor informaţiilor şi datelor referitoare la funcţionarea SMC din cadrul Academiei „Ștefan cel Mare” presupune un proces de analiză a datelor. Elementele de intrare pentru analiza datelor provin din:

- informări, analize, sinteze;
- rezultatele monitorizărilor şi măsurărilor proceselor;
- neconformităţile identificate;
- evaluarea satisfacţiei beneficiarilor;

Procesul de analiză a datelor se realizează ori de câte ori este necesar.

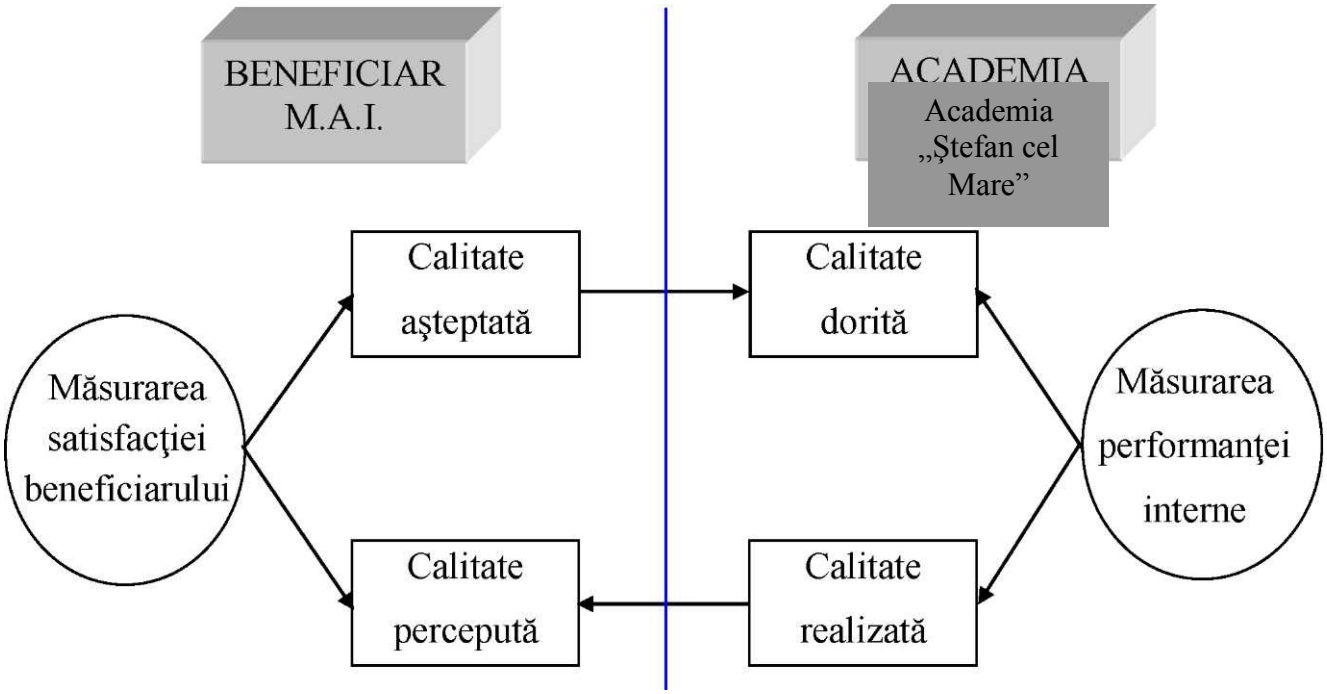
9.5. Îmbunătăţirea

9.5.1. Îmbunătăţirea continuă

Academia „Ştefan cel Mare” trebuie să-şi îmbunătăţească continuu eficacitatea Sistemului de management al calităţii prin:

- evaluarea nivelului de realizare a obiectivelor stabilite;
- analiza rezultatelor controalelor/auditurilor interne;
- analiza efectuată de management;
- modificarea documentelor;
- iniţierea acţiunilor corective şi preventive;
- demararea unor acţiuni de instruire.

Toate aceste activităţi se realizează în mod sistematic şi planificat printr-un ciclu de îmbunătăţire continuă a calităţii, exprimat în figura următoare:



Pentru a tinde spre îmbunătăţirea calităţii, calitatea realizată trebuie să fie cât mai aproape de calitatea dorită, calitatea dorită să fie identică cu calitatea aşteptată, iar calitatea percepută trebuie să fie aceeaşi cu calitatea aşteptată. Astfel, acest ciclu de îmbunătăţire este fără sfârşit.

9.5.2. Acţiuni corective

În vederea îmbunătăţirii permanente a serviciilor educaţionale, a proceselor şi a SMC, dar şi pentru eliminarea neconformităţilor apărute, se întreprind un ansamblu de acţiuni corective.

Acţiunile corective se iniţiază ca urmare a următoarelor elemente:

- analizei neconformităţilor;
- determinării cauzelor neconformităţilor;
- evaluarea necesităţii de a acţiona pentru ca neconformităţile să nu apară;
- determinării şi implementării acţiunilor necesare;
- înregistrării rezultatelor acţiunilor întreprinse;
- analizei eficienţei a acţiunilor întreprinse.

9.5.3. Acţiuni preventive

Acţiunile preventive se iniţiază pentru înlăturarea cauzelor neconformităţilor potenţiale sau a altor situaţii nedorite.

Acţiunile preventive trebuie să fie adecvate problemelor potenţiale şi sunt iniţiate ca urmare a:

- realizării controalelor/auditurilor interne;
- realizării analizei datelor sau a analizei managementului;
- analizei modului de coordonare şi planificare a proceselor de realizare a serviciilor educaţionale;
- analizei funcţionării Sistemului de management al calităţii. Înregistrările referitoare la acţiunile preventive constituie date de intrare ale analizelor efectuate de conducere.

X. Dispoziţii finale

(1) Senatul *Academiei* va analiza periodic (anual) starea sistemului de asigurare a calităţii serviciilor educaţionale şi de cercetare ştiinţifică, în concordanţă cu prevederile prezentului Manual de management al calităţii şi în conformitate cu regulamentele instituţionale privind asigurarea managementului calităţii în Academia „Ştefan cel Mare”.

(2) Modificarea sau completarea prezentului Manual se poate face conform reglementărilor în vigoare, cu aprobarea Senatului Academiei, când în structura organizatorică şi atribuţiile acestora au apărut modificări sau reglementări noi.

(3) Prezentul Manual a fost aprobat în Şedinţa Senatului *Academiei* din data de _____

NOMENCLATORUL REDACŢIILOR MANUALULUI CALITĂŢII

Ediţia 2. Data: _____

Modificări introduse:

1. Modificarea şi adaptarea conţinutului manualului conform noii structurii a statului de organizare şi organigramei Academiei „Ştefan cel Mare" a MAI;
2. Uniformizarea conţinutului manualului conform noilor termeni prevăzuţi în actele MECC şi actelor instituţionale;
3. Introducerea noilor structuri de asigurare a calităţii (Comisia pentru evaluarea şi managementul calităţii – CEMC şi Comisia de asigurare a calităţii);
4. Reactualizarea conţinutului manualului conform necesităţilor la data adoptării.

Întocmit:

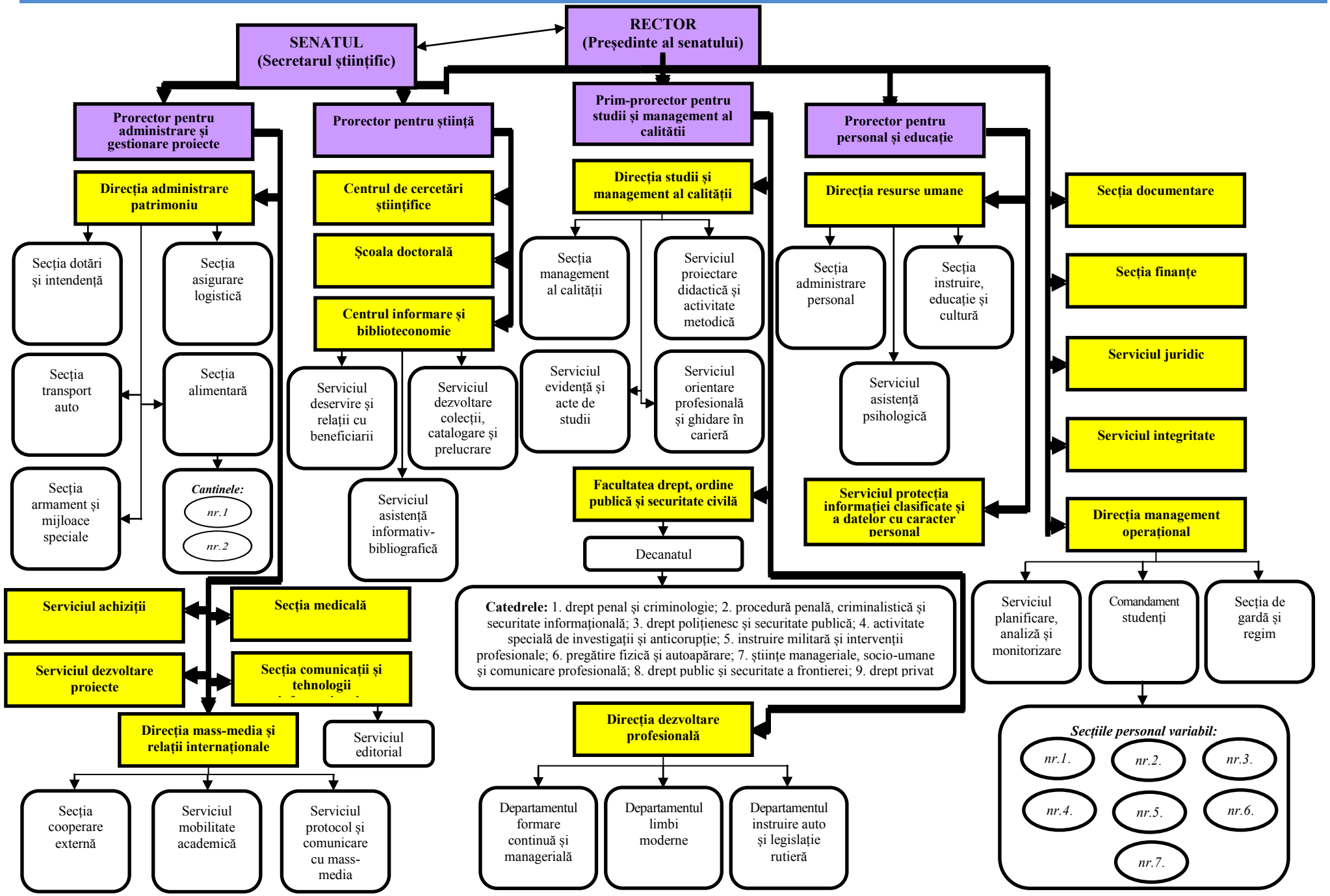
Direcţia studii şi management al calităţii a Academiei „Ştefan cel Mare" a MAI
Proces verbal nr. 5 din "14" 02 2020
Şeful Direcţiei (responsabilului cu SMC),
doctor în drept, comisar principal Marcel BOŞCANEANU

DISCUTAT ŞI APROBAT:

La şedinţa Comisiei de asigurare a calităţii
a Academiei „Ştefan cel Mare" a MAI
Proces verbal nr. 2 din "24" 03 2020
Preşedintele comisiei, comisar principal Marcel BOŞCANEANU

La şedinţa Comisiei pentru evaluare şi managementul calităţii
a Senatului a Academiei „Ştefan cel Mare" a MAI
Proces verbal nr. 3 din "05" 05 2020
Preşedintele comisiei, comisar principal Marcel BOŞCANEANU

AVIZAT:

Prim-prorector pentru studii şi management al calităţii
al Academiei „Ştefan cel Mare" a MAI,
comisar-şef, doctor în drept, conf. univ. Iurie ODAGIU

ORGANIGRAMA