



Standarde de referință și indicatori de performanță pentru evaluarea și asigurarea calității în învățământul preuniversitar

Standardul de referință (de calitate) **reprezintă, conform legii, descrierea cerințelor care definesc un nivel optimal de realizare a unei activități de către o organizație furnizoare de educație**, pe baza bunelor practici existente la nivel național, european sau mondial.

Standardele de referință se aplică domeniilor prevăzute de art. 10 al. OUG Nr. 75/2005. Pentru fiecare domeniu sunt definite **subdomenii**, pentru fiecare subdomeniu sunt formulați **indicatori**, iar la fiecare indicatori sunt definiți **descriptori**. Descriptorii sunt enunțuri care stabilesc, pentru fiecare indicator în parte cerințele efective pentru ca serviciile educaționale oferite de către organizația furnizoare de educație să fie considerate ca optime.

Având în vedere prevederile art. 4 al OUG Nr. 75/2005, în procesul de evaluare a calității vor fi folosite atât **standardele de acreditare și evaluare periodică** aprobate prin HG Nr. 21/2007 (care reprezintă, conform articolului 9, punctul b, din OUG 75/2005 nivelul minim obligatoriu de realizare a unei activități de educație), cât și standardele de referință aprobate prin prezentul act normativ (care reprezintă, conform articolului 9, punctul c, din OUG 75/2005 nivelul optimal de realizare a unei activități de către o organizare furnizoare de educație).

| criterii | Subdomenii | Indicatori de performanță | Descriptori de calitate |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A. Domeniul „Capacitate instituțională” | | | |
| a) structurile instituționale, administrative și manageriale | 1. Management strategic | 1.1. Existența, structura și conținutul documentelor proiective (proiectul de dezvoltare și planul de implementare). | <ul style="list-style-type: none"> • Scopurile, obiectivele și programele rezultate din politicile și strategiile europene, naționale, regionale și locale privind educația și formarea profesională sunt cuprinse în proiectul de dezvoltare și în planurile de implementare (operaționale). • Scopurile, obiectivele și programele stabilite la solicitarea beneficiarilor sunt cuprinse în proiectul de dezvoltare și în planurile de implementare (operaționale). • Scopurile și obiectivele stabilite în proiectul de dezvoltare și în planurile de implementare (operaționale) sunt realizate integral. |

| criterii | Subdomenii | Indicatori de performanță | Descriptori de calitate |
|------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A. Domeniul „Capacitate instituțională” | | | |
| | | 1.2. Organizarea internă a unității de învățământ | <ul style="list-style-type: none"> • Organizarea internă a furnizorului de educație este stabilă și asigură realizarea fără perturbări a proceselor fundamentale. • Organismele consultative ale beneficiarilor relevanți pentru unitatea școlară se întrunesc periodic. • Personalul școlii demonstrează un nivel ridicat de cunoaștere a reglementărilor interne, a modului de organizare, de luare a deciziilor, de comunicare și de raportare. |
| | | 1.3. Existența și funcționarea sistemului de comunicare internă și externă | <ul style="list-style-type: none"> • Furnizorul de educație comunică sistematic cu părinții și cu ceilalți beneficiari din comunitate. • Furnizorul de educație utilizează feed-back-ului obținut de la educabili și de la părinți pentru optimizarea circulației informației în organizație. |
| | 2. Management operațional | 2.1. Funcționarea curentă a unității de învățământ | <ul style="list-style-type: none"> • Cadrele didactice și categoriile de beneficiari relevante pentru unitatea școlară demonstrează un nivel ridicat de cunoaștere a activității școlii. |
| | | 2.2. Existența și funcționarea sistemului de gestionare a informației; înregistrarea, prelucrarea și utilizarea datelor și informațiilor | <ul style="list-style-type: none"> • Informațiile specifice unității școlare și contextului în care aceasta funcționează sunt incluse în baza de date existentă și difuzate în comunitate. • Categoriile de beneficiari relevante pentru unitatea școlară demonstrează un nivel ridicat de cunoaștere a informațiilor privind curriculumul național, procesul de învățământ și viața școlară. |
| | | 2.3. Asigurarea serviciilor medicale pentru educabili | <ul style="list-style-type: none"> • Furnizorul de educație asigură accesul permanent al educabililor la servicii medicale prin cabinet propriu sau pe baza unor acorduri de asistență cu unități sanitare. • Personalul școlii, educabilii și, după caz, părinților sunt implicați sistematic în campaniile de prevenire a comportamentelor dăunătoare sănătății. |
| | | 2.4. Asigurarea securității tuturor celor implicați în activitatea școlară, în timpul desfășurării programului | <ul style="list-style-type: none"> • Educabilii, părinții și cadrele didactice se simt în siguranță în incinta școlii (inclusiv curtea, terenurile de sport și celelalte spații școlare) și în vecinătatea școlii. • Personalul școlii, elevii și, după caz, părinții demonstrează un nivel ridicat de cunoaștere a procedurilor de gestionare a situațiilor de criză. |
| | | 2.5. Asigurarea serviciilor de orientare și consiliere pentru educabili. | <ul style="list-style-type: none"> • Furnizorul de educație asigură accesul beneficiarilor și al personalului școlii la servicii de orientare și consiliere. • Furnizorul de educație aplică programe și măsuri de diminuare a violenței în școală. • Rezultatele activităților de orientare și consiliere sunt utilizate pentru îmbunătățirea documentelor programatice, a activității curente și a ofertei educaționale. |
| b) baza materială | 1.Spații școlare | 1.1. Existența și caracteristicile spațiilor școlare | <ul style="list-style-type: none"> • Furnizorul de educație demonstrează progres, în ultimii trei ani / de la ultima evaluare externă, în construirea / amenajarea, dotarea și întreținerea spațiilor școlare, administrative și auxiliare. • Furnizorul de educație asigură sprijinul individual, privind accesul în spațiile școlare, pentru persoanele cu c.e.s. identificate la nivelul educabililor și al personalului școlii. • Furnizorul de educație demonstrează progres, în ultimii trei ani / de la ultima evaluare externă, la indicatorii privind utilizarea spațiilor școlare și auxiliare. |
| | | 1.2. Dotarea spațiilor școlare | |
| | | 1.3. Accesibilitatea spațiilor școlare | |
| | | 1.4. Utilizarea spațiilor școlare | |
| | 2. Spații administrative | 2.1. Existența, caracteristicile și funcționalitatea spațiilor administrative | |
| | | 3.Spații auxiliare | |
| | 3.2. Accesibilitatea spațiilor auxiliare | | |

| criterii | Subdomenii | Indicatori de performanță | Descriptori de calitate |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A. Domeniul „Capacitate instituțională” | | | |
| | | 3.3. Utilizarea spațiilor auxiliare | |
| | 4. Materialele și mijloacele de învățământ, auxiliarele curriculare | 4.1. Dotarea cu mijloace de învățământ și cu auxiliare curriculare | <ul style="list-style-type: none"> Furnizorul de educație demonstrează progres, în ultimii trei ani / de la ultima evaluare externă, la indicatorii privind dotarea cu mijloace de învățământ și auxiliare. |
| | | 4.2. Existența și dezvoltarea fondului bibliotecii școlare / centrului de documentare și informare | <ul style="list-style-type: none"> Furnizorul de educație demonstrează progres, în ultimii trei ani / de la ultima evaluare externă, în privința dotării cu fond de carte / cu fond de material informatic și audio-video. Furnizorul de educație demonstrează progres, în ultimii trei ani / de la ultima evaluare externă, în utilizarea bibliotecii școlare / centrului de documentare și informare, de către elevi și cadre didactice. |
| | | 4.3. Dotarea cu tehnologie informatică și de comunicare | <ul style="list-style-type: none"> Furnizorul de educație demonstrează progres, în ultimii trei ani / de la ultima evaluare externă, în dotarea cu și în utilizarea TIC (hardware și software). |
| | | 4.4. Accesibilitatea echipamentelor, materialelor, mijloacelor de învățământ și auxiliarelor curriculare | <ul style="list-style-type: none"> Echipamentele, materialele, mijloacele de învățământ și auxiliarele curriculare sunt adaptate la nevoile speciale identificate. |
| | 5.Documente școlare | 5.1. Procurarea și utilizarea documentelor școlare și a actelor de studii | <ul style="list-style-type: none"> Nu există / a scăzut numărul erorilor în completarea documentelor școlare și a actelor de studii. |
| c) resurse umane | 1.Managementul personalului | 1.1. Managementul personalului didactic și de conducere | <ul style="list-style-type: none"> Politicile de personal privind personalul de conducere, didactic, didactic auxiliar și nedidactic sunt definite, aplicate și revizuite periodic. |
| | | 1.2. Managementul personalului didactic auxiliar și personalului nedidactic | |

| criterii | Subdomenii | Indicatori de performanță | Descriptori de calitate |
|-----------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| B. Domeniul „Eficacitate educațională” | | | |
| a) conținutul programelor de studiu | 1.Oferta educațională | 1.1. Definirea și promovarea ofertei educaționale | <ul style="list-style-type: none"> Definirea ofertei educaționale ia în considerare cererile beneficiarilor relevanți. Oferta educațională este promovată la nivelul comunității utilizându-se metode specifice de marketing. |
| | | 1.2. Existența parteneriatelor cu reprezentanți ai comunității | <ul style="list-style-type: none"> Rezultatele proiectelor, programelor și activităților realizate în parteneriat cu reprezentanții comunității sunt utilizate în unitatea școlară (în procesul de învățământ, în managementul unității școlare, în activitățile extracurriculare etc.). |
| | 2.Curriculum | 2.1. Proiectarea curriculumului | <ul style="list-style-type: none"> Proiectarea c.d.ș. / c.d.l. se realizează pornind de la nevoile identificate și de la politicile naționale, județene și locale. Proiectarea curriculară ia în considerare achizițiile anterioare de învățare ale educabililor. Proiectare curriculară asigura dezvoltarea laturii aplicative, practice, a competențelor dezvoltate. Manualele și celelalte auxiliare curriculare sunt selectate și utilizate în funcție de specificul unității școlare și de achizițiile anterioare de învățare ale educabililor. Activitățile de predare, învățare și evaluare sunt proiectate în echipă la nivelul catedrelor, al ariilor curriculare, și / sau între ariile curriculare. Beneficiarii relevanți pentru unitatea școlară sunt implicați în proiectarea activităților de predare, învățare, evaluare. |
| | | 2.2. Realizarea curriculumului | <ul style="list-style-type: none"> Cadrele didactice aplică sistematic metodologii didactice centrate pe educabili și pe grupul de educabili. Cadrele didactice utilizează achizițiile anterioare ale educabililor în activitățile curriculare și extracurriculare. Cadrele didactice dezvoltă capacitatea educabililor de a învăța din experiență și din practică. Cadrele didactice răspund la cererile educabililor sau ale părinților privind acordarea de sprijin individual în învățare. Elementele specifice ale minorităților etnice, religioase sau de altă natură existente în unitatea școlară sunt utilizate în activitățile de predare, învățare și evaluare. Auxiliarele curriculare și mijloacele de învățământ existente sunt utilizate sistematic în procesul de învățământ. Furnizorul de educație respectă recomandările de igienă școlară privind echilibrul între activitatea școlară a educabilului și celelalte tipuri de activități specifice vârstei. Furnizorul de educație realizează un învățământ incluziv prin mixarea sistematică a colectivelor de educabili. Furnizorul de educație asigură respectarea drepturilor și îndatoririlor cadrelor didactice și ale educabililor în cadrul proceselor de predare, învățare și evaluare. |
| b) rezultatele învățării | 1.Performanțele școlare | 1.1. Evaluarea rezultatelor școlare | <ul style="list-style-type: none"> Fiecare cadru didactic poate descrie pentru fiecare grupă / clasă și educabil punctele tari și cele slabe privind realizarea obiectivelor curriculare. Cadrele didactice folosesc cu precădere stimulentele pozitive (lauda, încurajarea etc.). Autoevaluarea și inter-evaluarea educabililor sunt folosite sistematic în activitățile de învățare. Evaluările sumative sunt valide și fidele. Educabilii și, după caz, părinții acestora, cunosc planificarea activităților de evaluare și metodologia utilizată. Rezultatele școlare, inclusiv la evaluările de parcurs, sunt înregistrate și comunicate educabililor și, după caz, părinților. Produsele activității educabililor sunt expuse în sălile de clasă și în celelalte spații ale școlii. Furnizorul de educație demonstrează progres, în ultimii trei ani / de la ultima evaluare externă, privind continuarea studiilor sau, după caz, încadrarea în muncă a absolvenților. Furnizorul de educație demonstrează progres, în ultimii trei ani / de la ultima evaluare externă, raportat la Sistemul Național de Indicatori privind Educația (SNIE), privind rezultatele școlare corespunzătoare tipului de unitate școlară și categoriei de risc. |

| criterii | Subdomenii | Indicatori de performanță | Descriptori de calitate |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| B. Domeniul „Eficacitate educațională” | | | |
| | 2.Performanțele extrașcolare | 2.1. Evaluarea rezultatelor la activitățile extracurriculare (extra-clasă și extra-școlare) | <ul style="list-style-type: none"> • Participarea cadrelor didactice, a educabililor, a părinților și a altor membri ai comunității la activitățile extracurriculare a crescut numeric și procentual. • Furnizorul de educație evidențiază contribuția directă și efectivă a fiecărei activități extracurriculare la realizarea scopurilor și obiectivelor stabilite prin politicile educaționale și documentele programatice de la nivel național, județean sau local. |
| c) activitatea de cercetare științifică sau metodică, după caz | 1.Activitatea științifică și metodică | 1.1. Activitatea științifică | <ul style="list-style-type: none"> • Participarea cadrelor didactice la activitatea de cercetare științifică desfășurată la nivelul unității școlare sau la nivel local, regional, național sau internațional a crescut numeric și procentual. • Cadrele didactice valorifică în activitatea educațională rezultatele cercetării de profil, desfășurată la nivel local, regional, național sau internațional. |
| | | 1.2. Activitatea metodică a cadrelor didactice | <ul style="list-style-type: none"> • Participarea cadrelor didactice la activitățile metodice desfășurate la nivel teritorial (cu lecții demonstrative, referate, prezentări etc.) a crescut numeric și procentual. • Cadrele didactice valorifică în activitatea educațională rezultatele participării la activitățile metodice. |
| d) activitatea financiară a organizației | 1.Activitatea financiară | 1.1. Constituirea bugetului școlii | <ul style="list-style-type: none"> • Procesul de proiectare bugetară este transparent • Furnizorul de educație asigură implicarea partenerilor comunitari și a beneficiarilor relevanți în proiectarea bugetară. |
| | | 1.2. Execuția bugetară | <ul style="list-style-type: none"> • Procesul de execuție bugetară este transparent, iar rapoartele financiare sunt publice. • Nu există / a scăzut numărul neconformităților constatate de organismele de control financiar. |

| criterii | Subdomenii | Indicatori de performanță | Descriptori de calitate |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| C. Domeniul „Managementul calității” | | | |
| a) strategii și proceduri pentru asigurarea calității | 1.Autoevaluarea instituțională | 1.1. Existența și aplicarea procedurilor de autoevaluare instituțională | <ul style="list-style-type: none"> Furnizorul de educație utilizează proceduri de autoevaluare proprii / adaptate pentru domeniile și criteriile prevăzute de lege. Furnizorul de educație utilizează proceduri de analiză a culturii organizaționale. Furnizorul de educație promovează sistematic valorile cheie ale organizației școlare prin afișare. Procedurile de autoevaluare sunt realizate cu participarea beneficiarilor relevanți pentru unitatea școlară. Rezultatele autoevaluării și ale evaluărilor externe sunt folosite în planificarea, realizarea și revizuirea activităților și procedurilor de asigurare și de îmbunătățire a calității. Furnizorul de educație utilizează proceduri de evaluare sistematică a satisfacției educabililor, părinților și altor beneficiari relevanți. Furnizorul de educație utilizează proceduri de evaluare sistematică a satisfacției personalului. Furnizorul de educație demonstrează progres, în ultimii trei ani / de la ultima evaluare externă, privind nivelul de satisfacție a personalului și a beneficiarilor față de activitatea școlii. |
| | 2.Managementul calității la nivelul organizației | 2.1. Existența și aplicarea procedurilor interne de asigurare a calității | <ul style="list-style-type: none"> Țintele strategice, activitățile specifice și procedurile privind îmbunătățirea calității sunt cuprinse în documentele programatice. Procedurile fundamentale (pentru procesele fundamentale, de comunicare internă, decizie și raportare, de identificare și de prevenire a perturbărilor majore, de control al documentelor și al înregistrărilor, de monitorizare, evaluare, revizuire și îmbunătățire a calității) sunt cunoscute și aplicate de către personalul unității școlare. Angajatorii relevanți la nivel local sau regional sunt implicați în asigurarea și îmbunătățirea calității la unitățile școlare care oferă calificări profesionale. |
| | | 2.2. Dezvoltarea profesională a personalului | <ul style="list-style-type: none"> Evaluarea activității profesionale a personalului utilizează criterii, metode și instrumente cunoscute de către cei implicați. Observarea activității curente și feed-back-ul primit de la beneficiarii relevanți și de la personalul școlii sunt utilizate pentru revizuirea strategiilor și a planurilor privind dezvoltarea profesională. Aplicarea în activitatea didactică a rezultatelor participării la programele de formare continuă și de dezvoltare profesională este monitorizată sistematic. Aplicarea în activitatea didactică a rezultatelor participării la activitățile metodice și științifice este monitorizată sistematic. |
| b) proceduri privind inițierea, monitorizarea și revizuirea periodică a programelor și activităților desfășurate | 1.Revizuirea periodică a ofertei școlii | 1.1. Revizuirea ofertei educaționale și a proiectului de dezvoltare | <ul style="list-style-type: none"> Personalul și categoriile relevante de beneficiari sunt implicate în revizuirea ofertei educaționale și a proiectului de dezvoltare. “Benchmarking-ului” (compararea cu buna practică în domeniu) este utilizat pentru optimizarea ofertei educaționale și a proiectului de dezvoltare. |

| criterii | Subdomenii | Indicatori de performanță | Descriptori de calitate |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| C. Domeniul „Managementul calității” | | | |
| c) proceduri obiective și transparente de evaluare a învățării | 1.Optimizarea procedurilor de evaluare a învățării | 1.1. Existența și aplicarea procedurilor de optimizare a evaluării învățării | <ul style="list-style-type: none"> Furnizorul de educație revizuieste procedurile de evaluare a rezultatelor învățării pe baza analizei progresului și a feed-backului obținut de la beneficiarii relevanți. Furnizorul de educație utilizează proceduri speciale de evaluare și de înregistrare a rezultatelor evaluării pentru grupurile vulnerabile / în situație de risc. Furnizorul de educație utilizează proceduri speciale de evaluare și de orientare pentru educabilii capabili de performanță. Beneficiarii relevanți participă la planificarea, realizarea și îmbunătățirea procedurilor de evaluare a rezultatelor învățării. |
| d) proceduri de evaluare periodică a calității corpului profesoral | 1.Evaluarea corpului profesoral | 1.1. Evaluarea calității activității corpului profesoral | <ul style="list-style-type: none"> Evaluarea fiecărui cadru didactic se realizează folosind metode și instrumente multiple (cel puțin două metode și / sau instrumente). Evaluarea corpului profesoral folosește indicatori privind rezultatele obținute și progresul educabililor. Evaluarea corpului profesoral se bazează pe feed-backul obținut de la beneficiarii relevanți. Evaluarea corpului profesoral cuprinde recomandări privind dezvoltarea profesională ulterioară. |
| e) accesibilitatea resurselor adecvate învățării | 1.Optimizarea accesului la resursele educaționale | 1.1. Optimizarea accesului la resursele educaționale | <ul style="list-style-type: none"> Furnizorul de educație demonstrează progres, în ultimii trei ani / de la ultima evaluare externă, în planificarea, realizarea și îmbunătățirea accesului la resursele educaționale pentru beneficiarii relevanți. |
| f) baza de date actualizată sistematic, referitoare la asigurarea internă a calității | 1.Constituirea și actualizarea bazei de date | 1.1. Constituirea bazei de date a unității de învățământ | <ul style="list-style-type: none"> Informațiile referitoare la nivelul de îndeplinire a indicatorilor naționali privind educația (SNIE) și a celor cuprinși în standardele de naționale sunt colectate, analizate și utilizate în activitatea managerială. Baza de date a unității școlare privind nivelul de realizare a standardelor și standardelor de referință este actualizată periodic. Furnizorul de educație demonstrează progres, în ultimii trei ani / de la ultima evaluare externă, în privința cuprinderii, în baza de date a unității școlare, a informațiilor privind îmbunătățirea calității educației. |
| g) transparența informațiilor de interes public cu privire la programele de studii și, după caz, certificatele, diplomele și calificările oferite | 1.Asigurarea accesului la informație al persoanelor și instituțiilor interesate | 1.1. Asigurarea accesului la oferta educațională a școlii | <ul style="list-style-type: none"> Furnizorul de educație demonstrează progres, în ultimii trei ani / de la ultima evaluare externă, în planificarea, realizarea și îmbunătățirea activității de relații publice. Procedurile de acces al persoanelor interesate la informațiile de interes public sunt simple, transparente și îmbunătățite periodic. Feed-backul obținut de la beneficiarii relevanți este utilizat pentru optimizarea ofertei educaționale. |
| h) funcționalitatea structurilor de asigurare a calității educației, conform legii | 1.Funcționarea structurilor responsabile cu evaluarea internă a calității | 1.1. Constituirea și funcționarea structurilor responsabile cu evaluarea internă a calității | <ul style="list-style-type: none"> Structurile responsabile cu evaluarea internă a calității funcționează eficient și continuu. Măsurile de îmbunătățire a calității recomandate de structurile responsabile cu evaluarea internă a calității sunt puse în aplicare de către conducerea unității școlare. Conducerea școlii demonstrează preocupare pentru alocarea resurselor necesare funcționării structurilor de evaluare internă a calității (materiale, financiare, umane etc.). Reprezentanții desemnați ai beneficiarilor relevanți participă sistematic la activitatea structurilor responsabile cu evaluarea internă a calității. |