

Entitate publică:	Procedură Operațională:	Ediția:	a III-a
Colegiul Alexandru cel Bun Gura Humorului	Evaluarea sistematică a așteptărilor educabililor, părinților și altor beneficiari relevanți	Nr. de ex.:	1
Departamentul (Direcția):		Revizia:	0
CEAC		Nr. de ex.:	-
	Cod: PO-CEAC-26	Pagina 1 din:	15
		Exemplar nr.:	26

Entitatea publică: **Colegiul Alexandru cel Bun Gura Humorului**

Departamentul (Direcția): **CEAC**

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ privind

Evaluarea sistematică a așteptărilor educabililor, părinților și altor beneficiari relevanți

COD: PO-CEAC-26

Documente de referință:

Ordin 400/2015 pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial al entităților publice

Ediția: **a III-a**

Revizia: **0**

Entitate publică:	Procedură Operațională:	Ediția:	a III-a
Colegiul Alexandru cel Bun Gura Humorului	Evaluarea sistematică a așteptărilor educabililor, părinților și altor beneficiari relevanți	Nr. de ex.:	1
Departamentul (Direcția):		Revizia:	0
CEAC	Cod: PO-CEAC-26	Nr. de ex.:	-
		Pagina 2 din:	15
		Exemplar nr.:	26

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale

Nr. Crt	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
0	1	2	3	4	5
1.1.	Elaborat	RUSU DANIEL	MEMBRU CEAC1	07.09.2015	
1.2.	Verificat	prof. Condur Liliana Lucia	Responsabil Comisie Monitorizare	07.09.2015	
1.3.	Aprobat	prof. Ursaciuc Mihaela	Director	07.09.2015	

Entitate publică:	Procedură Operațională:	Ediția:	a III-a
Colegiul Alexandru cel Bun Gura Humorului	Evaluarea sistematică a așteptărilor educabililor, părinților și altor beneficiari relevanți	Nr. de ex.:	1
Departamentul (Direcția):		Revizia:	0
CEAC		Nr. de ex.:	-
	Cod: PO-CEAC-26	Pagina 3 din:	15
		Exemplar nr.:	26

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale

Nr. Crt	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
0	1	2	3	4
2.1.	Ediția I	X	X	12.01.2015
2.2.	Ediția a II-a	X	X	
2.3.	Ediția a III-a	- Legislație primară - Legislație secundară	Modificări legislative (conform Oridnului 200/2016)	07.09.2015

Entitate publică:	Procedură Operațională:	Ediția:	a III-a
Colegiul Alexandru cel Bun Gura Humorului	Evaluarea sistematică a așteptărilor educabililor, părinților și altor beneficiari relevanți	Nr. de ex.:	1
Departamentul (Direcția):		Revizia:	0
CEAC		Nr. de ex.:	-
		Cod: PO-CEAC-26	Pagina 4 din:
		Exemplar nr.:	26

3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale

Nr. Crt	Scopul difuzării	Ex. nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
0	1	2	3	4	5	6	7
3.1.	Aplicare, Informare	1		Director	prof. Ursaciuc Mihaela	07.09.2015	
3.2.	Aplicare, Informare	2	Comisie Monitorizare	Responsabil Comisie Monitorizare	prof. Condur Liliana Lucia	07.09.2015	
3.3.	Aplicare	3	Comisii de specialitate	Responsabili comisii	Conform anexei	Conform anexei	

Entitate publică:	Procedură Operațională:	Ediția:	a III-a
Colegiul Alexandru cel Bun Gura Humorului	Evaluarea sistematică a așteptărilor educabililor, părinților și altor beneficiari relevanți	Nr. de ex.:	1
Departamentul (Direcția):		Revizia:	0
CEAC	Cod: PO-CEAC-26	Nr. de ex.:	-
		Pagina 5 din:	15
		Exemplar nr.:	26

4. Scopul procedurii operaționale

4.1 Stabilește modul de realizare a activității, compartimentele și persoanele implicate:

Prin prezenta procedură se stabilesc modalitățile de evaluare sistematică a așteptărilor educabililor, părinților și a altor beneficiari relevanți.

4.2 Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității:

4.3 Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului:

4.4 Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe manager, în luarea deciziei:

4.5 Alte scopuri specifice procedurii operaționale:

Entitate publică:	Procedură Operațională:	Ediția:	a III-a
Colegiul Alexandru cel Bun Gura Humorului	Evaluarea sistematică a așteptărilor educabililor, părinților și altor beneficiari relevanți	Nr. de ex.:	1
Departamentul (Direcția):		Revizia:	0
CEAC	Cod: PO-CEAC-26	Nr. de ex.:	-
		Pagina 6 din:	15
		Exemplar nr.:	26

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

5.1 Precizarea (definirea) activității la care se referă procedura operațională:

Procedura se referă la activitatea de evaluare sistematică a așteptărilor educabililor, părinților și a altor beneficiari relevanți.

5.2 Delimitarea explicită a activității procedurate în cadrul portofoliului de activități desfășurate de entitatea publică:

Activitatea este relevantă ca importanță, fiind procedurată distinct în cadrul instituției.

5.3 Listarea principalelor activități de care depinde și/sau care depind de activitatea procedurată:

De activitatea procedurată depind toate celelalte activități din cadrul instituției, datorită rolului pe care această activitate îl are în cadrul derulării corecte și la timp a tuturor proceselor.

5.4 Listarea compartimentelor furnizoare de date și/sau beneficiare de rezultate ale activității procedurate:

5.4.1 Compartimente furnizare de date

Toate structurile

5.4.2 Compartimente furnizoare de rezultate:

Toate structurile

5.4.3 Compartimente implicate în procesul activității:

CEAC

Entitate publică:	Procedură Operațională:	Ediția:	a III-a
Colegiul Alexandru cel Bun Gura Humorului	Evaluarea sistematică a așteptărilor educabililor, părinților și altor beneficiari relevanți	Nr. de ex.:	1
Departamentul (Direcția):		Revizia:	0
CEAC	Cod: PO-CEAC-26	Nr. de ex.:	-
		Pagina 7 din:	15
		Exemplar nr.:	26

6. Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate

6.1. Reglementări internaționale:

- Nu este cazul

6.2. Legislație primară:

- Ordinul nr. 200/2016 - modificarea și completarea Ordinului secretarului general al Guvernului nr. 400/2015 pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial al entităților publice a apărut în Monitorul Oficial, Partea I nr. 275 din 12.04.2016
- Ordinul nr. 201/2016 pentru aprobarea Normelor metodologice privind coordonarea, îndrumarea metodologică și supravegherea stadiului implementării și dezvoltării sistemului de control intern managerial la entitățile publice a apărut în Monitorul Oficial, Partea I nr. 276 din 12.04.2016
- OSGG nr.400/2015 – pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial al entităților publice
- Legea nr.87/13.04.2006 privind asigurarea calității în educație;
- Standardele de acreditare și evaluare periodică a unităților de învățământ preuniversitar - anexa H.G. nr. 21/10.01.2007
- Standarde de referință și indicatori de performanță pentru evaluarea și asigurarea calității în învățământul preuniversitar - H.G. nr. 1534/25.11.2008
- Legea educației naționale, nr. 1 / 2011
- Metodologie de evaluare anuală a activității personalului didactic și didactic auxiliar - Anexa OMECTS 6143/2011
- OMEN nr.3240/26.03.2014 pentru modificarea și completarea Metodologiei privind formarea continuă a personalului din învățământul preuniversitar, aprobată prin Ordinul ministrului educației, cercetării, tineretului și sportului nr.5561/2011
- ORDIN Nr. 5079/2016 din 31 august 2016 privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar

6.3. Legislație secundară:

- Nu este cazul

6.4. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale entității publice:

- PAS
- Regulamentul de funcționare al CEAC
- Regulamentul de funcționare al Comisiei de Monitorizare
- Regulamentul de organizare și funcționare al instituției
- Regulamentul Intern al Instituției
- Decizii/Dispoziții ale Conducătorului Instituției
- Ordine și metodologii emise de M.E.C.T.;
- Alte acte normative

Entitate publică:	Procedură Operațională:	Ediția:	a III-a
Colegiul Alexandru cel Bun Gura Humorului	Evaluarea sistematică a așteptărilor educabililor, părinților și altor beneficiari relevanți	Nr. de ex.:	1
Departamentul (Direcția):		Revizia:	0
CEAC		Nr. de ex.:	-
		Cod: PO-CEAC-26	Pagina 8 din:
		Exemplar nr.:	26

7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională

7.1. Definiții ale termenilor:

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și / sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Procedura	Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității, cu privire la aspectul procesual. Procedura trebuie înțeleasă ca un set de instrucțiuni scrise care fundamentează o acțiune sau activitate repetitivă din instituția publică. Elaborarea și implementarea procedurilor reprezintă o parte integrată a unui sistem al calității de succes, deoarece conferă angajaților informații utile pentru activitatea zilnică și facilitează realizarea obiectivelor. Foarte important este faptul că, deși managerul instituției este cel care inițiază elaborarea unei proceduri, scopul acesteia trebuie să fie crearea unui document care să fie ușor de citit (să nu conțină elemente din limbajul de lemn), inteligibil și util tuturor celor care îl aplică. De asemenea, o procedură foarte bine formulată va fi un eșec, dacă aceasta nu este și aplicată în practică. O procedură nu este un alt element de birocratizare excesivă, ci, contrar acestei afirmații, este un instrument care facilitează realizarea activităților uzuale cât mai rapid, corect și eficient posibil.
2.	Procedura de sistem	Procedura care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul tuturor direcțiilor/serviciilor/compartimentelor din cadrul instituției, numite și "proceduri generale". Nu se consideră de sistem acele proceduri care presupun doar o implicare limitată a direcțiilor de specialitate.
3.	Procedura operațională	Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității, cu privire la aspectul procesual. Mai sunt cunoscute și sub denumirile de „proceduri specifice”, „proceduri de proces”, „proceduri formalizate” etc. Metodele de lucru și procedurile formalizate sunt specifice fiecărei instituții și constituie obiectul sistemului de control managerial intern, respectiv al standardului, intitulat „Proceduri”. Pentru ca procedurile să reprezinte instrumente eficiente, trebuie să îndeplinească un număr de condiții esențiale: Să fie: - scrise și formalizate pentru fiecare activitate principală în parte, - simple și specifice, - actualizate în mod permanent, - aduse la cunoștința salariaților, precum și terților dacă este cazul, - bine înțelese și bine aplicate, - să nu fie redundante.
4.	Document	Dispoziții, prevederi etc. scrise pe suport de hârtie sau magnetic (diskete, CD-uri etc.), care reglementează modul de efectuare a unor activități și/ sau precizează cerințe pentru acestea. Documentele pot fi de proveniență internă: ROF, fișele posturilor, Regulamente interne privind desfășurarea activității dar și externă: standarde, legi, prescripții, instrucțiuni și orice alte documente cu caracter normativ, tehnice sau legislație

Entitate publică:	Procedură Operațională:	Ediția:	a III-a
Colegiul Alexandru cel Bun Gura Humorului	Evaluarea sistematică a așteptărilor educabililor, părinților și altor beneficiari relevanți	Nr. de ex.:	1
Departamentul (Direcția):		Revizia:	0
CEAC		Nr. de ex.:	-
		Cod: PO-CEAC-26	Pagina 9 din:
		Exemplar nr.:	26

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și / sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
5.	Aprobare	Confirmarea scrisă, semnătura și datarea acesteia, a autorității desemnate de a fi de acord cu aplicarea respectivului document în organizație.
6.	Verificare	Confirmare prin examinare și furnizare de dovezi obiective de către autoritatea desemnată (verificator), a faptului că sunt satisfăcute cerințele specificate, inclusiv cerințele SCIM.
7.	Gestionarea/ controlul documentelor	Multiplicarea, difuzarea, păstrarea, retragerea din uz și arhivarea documentelor.
8.	Ediție a unei proceduri	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri, aprobată și difuzată
9.	Revizia în cadrul unei ediții	Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii, acțiuni care au fost aprobate și difuzate
10.	Sistem	Ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune
11.	Responsabil comisie metodică	Responsabilitate desemnată de directorul unității școlare, conform prevederilor R.O.F.U.I.P, art.19 h), atribuțiile acestora fiind precizate în art. 36-37 și cele stabilite de director, art.19 k)
12.	Comisie de lucru cu caracter permanent sau temporar	Formă de organizare a activității într-o unitate școlară, se numesc, funcționează și au atribuții fixate prin R.O.F.U.I.P, legi, ordonanțe de urgență, hotărâri de guvern, ordine emise de miniștri sau decizii ale inspectoratului școlar.
13.	Funcție didactică de predare	Acea funcție didactică pentru care se constituie normă didactică de predare - învățare, de instruire practică și de evaluare potrivit Legii nr. 1 din 05/01/2011 Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 18 din 10/01/2011 a educației naționale
14.	Comisie metodică	Formă de organizare a activității personalului didactic din unitatea școlară, încadrat în învățământul preuniversitar, se constituie conform prevederilor R.O.F.U.I.P.. Consiliul profesoral aprobă componența nominală a catedrelor-comisiilor metodice, conform art. 28 e), atribuțiile lor fiind precizate în art. 36
15.	Educabil	Cineva care poate fi educat, receptiv la educație. În contextul prezentei proceduri, elevul

Entitate publică:	Procedură Operațională:	Ediția:	a III-a
Colegiul Alexandru cel Bun Gura Humorului	Evaluarea sistematică a așteptărilor educabililor, părinților și altor beneficiari relevanți	Nr. de ex.:	1
Departamentul (Direcția):		Revizia:	0
CEAC		Nr. de ex.:	-
		Cod: PO-CEAC-26	Pagina 10 din:
		Exemplar nr.:	26

7.2. Abrevieri ale termenilor:

Nr. Crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	P.O.	Procedura operationala
2.	V	Verificare
3.	E	Elaborare
4.	P.S.	Procedura de sistem
5.	A	Aprobare
6.	Ap.	Aprobare
7.	Ah.	Arhivare
8.	CS	Compartiment de specialitate
9.	SCIM	Sistem de control intern/managerial
10.	RM	Reprezentantul managementului pentru SMI
11.	RMC	Responsabil managementul calității, mediului, sănătății și securității ocupaționale
12.	RMM	Responsabil mediu
13.	RSSO	Responsabil sănătatea și securitatea ocupațională
14.	SSO	Sănătatea și securitatea ocupațională
15.	CEAC	Comisia de evaluare și asigurare a calității
16.	SMI	Sistem de Management Integrat Calitate-Mediu-Sănătate și securitate ocupațională; Securitatea Informatiei;

Entitate publică:	Procedură Operațională:	Ediția:	a III-a
Colegiul Alexandru cel Bun Gura Humorului	Evaluarea sistematică a așteptărilor educabililor, părinților și altor beneficiari relevanți	Nr. de ex.:	1
Departamentul (Direcția):		Revizia:	0
CEAC		Nr. de ex.:	-
		Cod: PO-CEAC-26	Pagina 11 din:
		Exemplar nr.:	26

8. Descrierea procedurii

8.1. Generalități:

- Procedura cuprinde etapele ce trebuie urmate, metodele de lucru stabilite și regulile de aplicat în vederea cunoașterii și aplicării de către salariații entității a prevederilor legale care reglementează activitatea procedurată.

Procedura reglementează monitorizarea perfecționării cadrelor didactice.

8.2. Documente utilizate:

8.2.1. Lista și proveniența documentelor:

Documentele utilizate în elaborarea prezentei proceduri sunt cele enumerate la pct.6.

8.2.2. Conținutul și rolul documentelor:

Documentele utilizate în elaborarea prezentei proceduri au rolul de a reglementa modalitatea de implementare a activității procedurate.

Accesul, pentru fiecare Compartiment, la legislația aplicabilă, se face prin programul informatic la care au acces salariații entității.

8.2.3. Circuitul documentelor:

Pentru asigurarea condițiilor necesare cunoașterii și aplicării de către salariații entității a prevederilor legale care reglementează activitatea procedurată, responsabilul CEAC va difuza procedura conform pct. 3.

8.3. Resurse necesare:

8.3.1. Resurse materiale:

- Computer
- Imprimantă
- Copiator
- Consumabile (cerneală/toner)
- Hartie xerox
- Dosare

8.3.2. Resurse umane:

- Responsabilul Comisiei de Monitorizare și membrii Comisiei de Monitorizare
- Responsabilul CEAC și membrii comisiei CEAC
- Conducătorii de compartimente/comisii și salariații entității, în scopul aplicării procedurii

8.3.3. Resurse financiare:

- Conform Bugetului aprobat al Instituției

Entitate publică:	Procedură Operațională:	Ediția:	a III-a
Colegiul Alexandru cel Bun Gura Humorului	Evaluarea sistematică a așteptărilor educabililor, părinților și altor beneficiari relevanți	Nr. de ex.:	1
Departamentul (Direcția):		Revizia:	0
CEAC		Nr. de ex.:	-
		Cod: PO-CEAC-26	Pagina 12 din:
		Exemplar nr.:	26

8.4. Modul de lucru:

8.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității:

Operațiunile și acțiunile privind activitatea procedurată se vor derula de către toate compartimentele implicate, conform instrucțiunilor din prezenta procedură.

8.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității:

- C.E.A.C. distribuie prin reprezentantul elevilor, conform procedurii “Elaborarea, aplicarea și interpretarea chestionarelor”, chestionare privind opiniile elevilor;
- Conform aceleiași proceduri, și părinții sunt puși să completeze chestionare de opinie, în cadrul ședințelor cu părinții;
- La lecțiile asistate, elevilor li se vor aplica chestionare de feed-back conform procedurii “Observarea predării și învățării”. Datele ajung centralizate la CEAC;
- Conform procedurilor operaționale amintite datele sistematizate ajung la CEAC;
- Propunerile părinților și elevilor sunt prezentate direcțiunii instituției sau, după caz, consiliului profesoral;
- Sesizările elevilor, cum ar fi: stilul de predare, tactul pedagogic, lipsa de comunicare, orarul școlii, manuale deteriorate, vor fi discutate cu cadrele didactice implicate și cu reprezentanții diverselor departamente;
- Sesizările părinților, cum ar fi: Stilul autocrat al cadrelor didactice, refuzul acestora de a da explicații suplimentare (la cerere), cadrele didactice nu știu să-și apropie sufletește copiii pentru a-i motiva în învățare, profesorul nu este un model demn de urmat pentru elevi, se vor discuta cu cadrele didactice, consilierul educativ și direcțiunea instituției;
- Se va încerca rezolvarea conflictelor prin eliminarea nonconformităților acționându-se conform procedurii „Controlul produsului neconform” și a procedurii „Acțiuni corective”.

8.4.3. Valorificarea rezultatelor activității:

Rezultatele activității vor fi valorificate de către toate compartimentele din Instituție prin elaborarea tuturor documentelor SCIM în conformitate cu prevederile prezentei proceduri.

Entitate publică:	Procedură Operațională:	Ediția:	a III-a
Colegiul Alexandru cel Bun Gura Humorului	Evaluarea sistematică a așteptărilor educabililor, părinților și altor beneficiari relevanți	Nr. de ex.:	1
Departamentul (Direcția):		Revizia:	0
CEAC		Nr. de ex.:	-
		Cod: PO-CEAC-26	Pagina 13 din:
		Exemplar nr.:	26

9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

9.1. Conducătorul instituției

- Aprobă procedura
- Asigură implementarea și menținerea procedurii

9.2. Cordonatorul (responsabilul/președintele) CEAC

- Asigură implementarea și menținerea prezentei procedurii;
- Monitorizează activitatea comisiilor;
- Predă chestionarele pentru elevi reprezentantului elevilor din CEAC;
- Predă chestionarele pentru părinți diriginților claselor;
- Sesizează direcțiunea instituției cu privire la propunerile părinților sau elevilor;
- Deleagă responsabilitatea eliminării nonconformităților responsabililor de comisii metodice, directorilor sau consilierului educativ, după caz.

9.3. Consilierul Educativ

- Asigură condițiile de păstrare a înregistrărilor cerute de desfășurarea curentă a procedurii (procese verbale ale ședințelor cu părinții în care se aplică chestionare de evaluare a școlii, alte documente ce atestă comunicarea cu părinții elevilor: sugestiile și reclamațiile elevilor și ale părinților acestora)

9.4. Reprezentantul elevilor în CEAC

- Distribuie elevilor din școală chestionarele de opinie, făcând instructajul cu privire la completare;
- Predă chestionarele împreună cu analiza lor responsabilului cu procedura "Elaborarea, aplicarea și interpretarea chestionarelor";

Entitate publică:	Procedură Operațională:	Ediția:	a III-a
Colegiul Alexandru cel Bun Gura Humorului	Evaluarea sistematică a așteptărilor educabililor, părinților și altor beneficiari relevanți	Nr. de ex.:	1
Departamentul (Direcția):		Revizia:	0
CEAC	Cod: PO-CEAC-26	Nr. de ex.:	-
		Pagina 14 din:	15
		Exemplar nr.:	26

10. Anexe, înregistrări, arhivări

- Toate documentele și dovezile pe baza cărora se realizează activitatea procedurată se află în dosarele comisiilor și în dosarul CEAC.

- Analiza și revizuirea procedurii se face anual, sau ori de câte ori apar modificări ale reglementărilor legale cu caracter general și intern pe baza cărora se desfășoară activitatea/activitățile care face/fac obiectul acestei proceduri.

Entitate publică:	Procedură Operațională:	Ediția:	a III-a
Colegiul Alexandru cel Bun Gura Humorului	Evaluarea sistematică a așteptărilor educabililor, părinților și altor beneficiari relevanți	Nr. de ex.:	1
Departamentul (Direcția):		Revizia:	0
CEAC	Cod: PO-CEAC-26	Nr. de ex.:	-
		Pagina 15 din:	15
		Exemplar nr.:	26

11. Cuprins

Coperta
1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale
2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale
3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale
4. Scopul procedurii operaționale
5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale
6. Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate
7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională
8. Descrierea procedurii
9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității
10. Anexe, înregistrări, arhivări
11. Cuprins