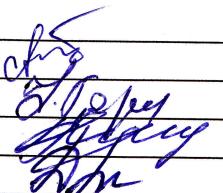


COD: PS - 4	Procedura de sistem privind SOLUȚIONAREA CERERILOR, RECLAMAȚIILOR, CONTESTAȚIILOR	Ediția 1
------------------------	---	-----------------

1. Lista responsabililor de elaborarea, verificarea și aprobarea ediției în cadrul procedurii de sistem

Elemente privind responsabilitatea/ operăriunea	Nume, prenume	Funcție	Data	Semnătura
Elaborat	Angela Barbaianu	metodist	21.08.2017	
Verificat	Lucia Țapu	șef secție	23.08.2017	
Avizat	Tatiana Potîng	prorector	04.09.2017	
Aprobat	Maria Duca	rector	08.09.2017	

2. Lista de difuzare a ediției procedurii de sistem

Scopul difuzării	Structura Funcțională	Funcția	Data	Semnătura
Aplicare	Facultate/departament/școală doctorală/secție	CS		
Informare	Facultate/departament/școală doctorală/secție	CS		
Arhivare	SCDMC	șef secție		

- 3. Scop:** procedura stabilește modalitatea de soluționare a cererilor, reclamațiilor și contestațiilor în cadrul UnASM, parvenite din partea tuturor subiecților aflați în raporturi de serviciu sau studii cu instituția.
- 4. Domeniul de aplicare:** procedura se aplică pentru toate cererile, reclamațiile, contestațiile formulate de către studenți, cadre didactice-științifice, cadre științifice, personal administrativ sau de către orice altă persoană fizică sau juridică.
- 5. Documente de referință:** *Legea nr. 190 cu privire la petiționare, Legea nr. 133 privind protecția datelor cu caracter personal, Regulamentul instituțional de organizare a SMC, Politica de asigurare a securității datelor cu caracter personal în cadrul UnASM, Regulamentul secției personal și resurse umane.*

6. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați

Procedură de sistem – procedură cu caracter general, aplicabilă în UnASM, care descrie o activitate sau un proces ce se desfășoară la nivelul tuturor domeniilor și a subdiviziunilor.

Procedură operațională descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor domenii de activitate sau subdiviziuni. Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării unei activități, a atribuțiilor și sarcinilor de serviciu.

Ediție a unei proceduri operaționale – forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată.

COD: PS - 4	Procedura de sistem privind SOLUȚIONAREA CERERILOR, RECLAMAȚIILOR, CONTESTAȚIILOR	Ediția 1
------------------------	--	-----------------

Revizie - acțiuni aprobate și difuzate de modificare, adăugare, suprimare, după caz, a uneia sau mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale.

Model procedură - document de uz intern ce impune formatul procedurilor.

Subdiviziune - componentă structurală: Facultate/ Catedră/ Secție.

Cerere / reclamație – document elaborat în scris, în format tipărit sau electronic (semnat sau cu elemente de identificare a autorului), formulat de către studenți, cadre didactice, personal administrativ sau de către orice altă persoană fizică sau juridică cu privire la încălcări ale drepturilor și intereselor acestora sau referitor la abateri de la regulamente / legi.

Contestație – plângere, obiecție scrisă prin care se solicită revizuirea sau anularea unei hotărâri.

Petitionar – persoană care adresează unei instituții o petiție; care solicită, revendică etc. ceva print-o petiție.

Reclamant – persoană care înaintează o reclamație unei instituții.

Abrevieri

PS	Procedura de sistem
PO	Procedura operațională
CEMS	Comisia de evaluare și monitorizare a sondajelor
SCDMC	Secția Cercetare, Doctorat și Managementul Calității
SNCS	Sistemul Național de Credite de Studiu
SMC	Sistemul de Management al Calității
CSF	Conducător subdiviziune
CR	Cerere, reclamație.

7. Descriere: Procedura de soluționare a cererilor, reclamațiilor, contestațiilor demarează printr-o dispoziție a prorectorului responsabil de domeniul Managementul calității.

7.1. Cereri, reclamații. (CR)

- CR se depune în scris sau în formă electronică. CR în formă electronică trebuie să corespundă cerințelor față de documentul electronic.
- CR trebuie să fie semnate de autor, indicându-se numele, prenumele și domiciliul. CR în formă electronică conțin informații privind numele, prenumele, domiciliul și adresa electronică a petitionarului.
- CR ce nu înlunesc condițiile prevăzute se consideră anonime și nu se examinează.
- CR se înregistrează la cancelaria UnAŞM, iar rectorul UnAŞM stabilește subdiviziunea competentă de examinarea CR.
- Rectorul UnAŞM va dispune măsuri de cercetare și analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate.
- După caz, rectorul UnAŞM poate numi o comisie de analiză a CR.
- În cazul în care prin CR sunt sesizate anumite aspecte din activitatea unei persoane, aceasta nu poate fi soluționată de persoana în cauză sau de către un subordonat al acesteia.
- Analiza CR se va efectua având la bază documente probatorii puse la dispoziție de petitionar. În caz de necesitate, pentru soluționarea CR, poate fi cooptată Comisia de etică.
- UnAŞM are obligația să comunice petitionarului în termen de 30 de zile de la data înregistrării CR răspunsul, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă. Când aspectele sesizate necesită o cercetare mai amănunțită, termenul de soluționare poate fi prelungit cu încă 15 zile (cu anunțarea petitionarului).

COD: PS - 4	Procedura de sistem privind SOLUȚIONAREA CERERILOR, RECLAMAȚIILOR, CONTESTAȚIILOR	Ediția 1
------------------------	--	-----------------

- Concluziile analizei CR, precum și soluția propusă de către subdiviziunea / comisia competentă sunt înaintate rectorului sau prorectorului UnAŞM, după caz, spre aprobare.

7.2. Contestații.

- Eventualele contestări privind rezultatele probei de concurs pentru admitere la licență, masterat și doctorat se depun în termen de 24 de ore de la data afișării rezultatelor, la Comisia de admitere.
- Eventualele contestări privind rezultatele examenelor (licență, masterat, doctorat) se depun în termen de 24 de ore de la data afișării rezultatelor la rectorat (pe numele rectorului UnAŞM).
- Eventualele contestații ale candidaților privind organizarea, desfășurarea și rezultatele concursului pentru ocuparea posturilor vacante se formulează în scris.
- Contestațiile se înregistrează la cancelaria UnAŞM.
- Rectorul UnAŞM, în termen de 24 de ore de la data înregistrării contestației, numește o comisie de contestare pentru rezolvarea acesteia.
- Membrii Comisiei de contestare nu trebuie să se afle în cazurile de incompatibilitate sau conflict de interese.
- Contestațiile se rezolvă în termen de 24 de ore de la numirea comisiei și se comunică reclamantului rezultatele.
- Răspunsul se întocmește în două exemplare. Răspunsul la cerere / reclamație / contestație se înregistrează la cancelaria UnAŞM și se aduce la cunoștință petiționarului în scris sau în formă electronică. Al doilea exemplar al răspunsului se păstrează la secția personal și logistică.

8. Formulare și anexe: Anexa 1. *Listă de difuzare a procedurii.*