

**PROCEDURĂ DE SISTEM**  
**pentru soluționarea cererilor, reclamațiilor, sesizărilor și contestațiilor adresate**  
**Senatului UVT**

**COD: P.S. – UVT – SENAT – 02**

**Aprobat prin Hotărârea Senatului nr. 73 din 14.01.2016**

<b>UNIVERSITATEA DE VEST DIN TIMIȘOARA</b>	<b>Procedură de sistem pentru soluționarea cererilor, sesizărilor, reclamațiilor și contestațiilor adresate Senatului UVT COD: P.S.-UVT-SENAT-02</b>	<b>Ediția II</b>
		<b>Nr. de ex. 1</b>
		<b>Pagina 2 din 13</b>

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

	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și Prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1.	Elaborat	Conf. dr. C. N. Marin	Președinte al comisiei 1 SUVT		
		Conf. dr. Irina Macsinga	Președinte al comisiei 2 SUVT		
		Prof. dr. Simona Sava	Președinte al comisiei 4 SUVT		
		Conf. dr. Bogdan Nadolu	Președinte al comisiei 5 SUVT		
1.2.	Verificat	Lect. dr. Daniel Luceș	Director DMC		
1.3.	Avizat	Ec. Daniela Haș	Director DCMI		
1.4.	Aprobat	Senat UVT			

<b>UNIVERSITATEA DE VEST DIN TIMIȘOARA</b>	<b>Procedură de sistem pentru soluționarea cererilor, sesizărilor, reclamațiilor și contestațiilor adresate Senatului UVT COD: P.S.-UVT-SENAT-02</b>	<b>Ediția II</b>
		<b>Nr. de ex. 1</b>
		<b>Pagina 3 din 13</b>

## **2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii de sistem**

	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea revizuirii	Data de la care se aplică prevederile ediției sau revizuirii ediției
	1	2	3	4
2.1.	Ediția I	X	X	<b>2012</b>
2.2.	Ediția II	X	X	<b>2016</b>

<b>UNIVERSITATEA DE VEST DIN TIMIȘOARA</b>	<b>Procedură de sistem pentru soluționarea cererilor, sesizărilor, reclamațiilor și contestațiilor adresate Senatului UVT COD: P.S.-UVT-SENAT-02</b>	<b>Ediția II Nr. de ex. 1</b>
		<b>Pagina 4 din 13</b>

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

	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Facultate/ Departament	Funcția	Numele și prenumele	Data primirii	Semnatura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1.	aplicare	1	SUVT	Președinte Senat UVT			
3.2.	informare	1	Facultăți, Decanate	Decani, Directori departamente, cadre didactice			
3.3.	informare	1	Personal tesa	angajați UVT			
3.4.	arhivare	1	DMC, DCMI, Senat	Secretariat DMC, DCMI, Secretariat Senat			

<b>UNIVERSITATEA DE VEST DIN TIMIȘOARA</b>	<b>Procedură de sistem pentru soluționarea cererilor, sesizărilor, reclamațiilor și contestațiilor adresate Senatului UVT COD: P.S.-UVT-SENAT-02</b>	<b>Ediția II Nr. de ex. 1</b>
		<b>Pagina 5 din 13</b>

#### **4. Scopul procedurii de sistem**

**4.1.** Procedura a fost elaborată în vederea stabilirii modalității de soluționare a cererilor, sesizărilor, reclamațiilor și contestațiilor adresate Senatului UVT.

<b>UNIVERSITATEA DE VEST DIN TIMIȘOARA</b>	<b>Procedură de sistem pentru soluționarea cererilor, sesizărilor, reclamațiilor și contestațiilor adresate Senatului UVT COD: P.S.-UVT-SENAT-02</b>	<b>Ediția II Nr. de ex. 1</b>
		<b>Pagina 6 din 13</b>

### **5. Domeniul de aplicare a procedurii de sistem**

**5.1.** Procedura de sistem este aplicabilă tuturor cererilor, reclamațiilor, sesizărilor și contestațiilor formulate de către studenți, cadre didactice, personal administrativ sau de către orice altă persoană fizică sau juridică, care sunt adresate Senatului UVT.

<b>UNIVERSITATEA DE VEST DIN TIMIȘOARA</b>	<b>Procedură de sistem pentru soluționarea cererilor, sesizărilor, reclamațiilor și contestațiilor adresate Senatului UVT COD: P.S.-UVT-SENAT-02</b>	<b>Ediția II Nr. de ex. 1</b>
		<b>Pagina 7 din 13</b>

## **6. Documentele de referință (reglementări) aplicabile activității procedurale**

### **6.1. Legislație primară**

- Legea nr. 1 din 5 ianuarie 2011 Legea educației naționale - Legea învățământului;
- Legea nr. 87 din 13 aprilie 2006 pentru aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației;

### **6.2. Alte documente interne**

- Carta UVT
- Regulamentul de funcționare a Senatului UVT
- Procedura de lucru pentru soluționarea scrisorilor, sesizărilor și contestațiilor adresate Senatului

<b>UNIVERSITATEA DE VEST DIN TIMIȘOARA</b>	<b>Procedură de sistem pentru soluționarea cererilor, sesizărilor, reclamațiilor și contestațiilor adresate Senatului UVT COD: P.S.-UVT-SENAT-02</b>	<b>Ediția II Nr. de ex. 1</b>
		<b>Pagina 8 din 13</b>

## 7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura de sistem

### 7.1. Definiții ale termenelor

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Procedura de sistem	Procedură cu caracter general, aplicabilă în UVT, care descrie o activitate sau un proces ce se desfășoară la nivelul tuturor structurilor organizatorice din UVT.
2.	Ediție a unei proceduri	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri, aprobată și difuzată.
3.	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.
4.	Cerere / reclamație / sesizare / contestație	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 sau legi în raport cu obiectul de activitate al instituției.

### 7.2. Abrevieri ale termenelor

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	P.S.	Procedura de sistem
2.	E	Elaborare
3.	V	Verificare
4.	A	Aprobare
5.	Ap.	Aplicare
6.	Ah.	Arhivare
7.	UVT	Universitatea de Vest din Timișoara
8.	SUVT	Senatul Universității de Vest din Timișoara
9.	DCMI	Departamentul de Control Managerial Intern
10.	DMC	Departamentul de Managementul Calității
11.	CRSC	Cerere / reclamație / sesizare / contestație

<b>UNIVERSITATEA DE VEST DIN TIMIȘOARA</b>	<b>Procedură de sistem pentru soluționarea cererilor, sesizărilor, reclamațiilor și contestațiilor adresate Senatului UVT COD: P.S.-UVT-SENAT-02</b>	<b>Ediția II Nr. de ex. 1</b>
		<b>Pagina 9 din 13</b>

## 8. Descrierea procedurii de sistem

### **PROCEDURA DE SISTEM PENTRU SOLUȚIONAREA, CERERILOR, RECLAMAȚIILOR, SESIZĂRILOR ȘI CONTESTAȚIILOR ADRESATE SENATULUI UVT**

1. Regulamentul de ordine interioară al Universității de Vest din Timișoara are o secțiune referitoare la soluționarea cererilor, reclamațiilor, sesizărilor și contestațiilor.

2. În cazul cererilor / reclamațiilor sesizărilor / contestațiilor (CRSC) adresate Senatului UVT, Președintele Senatului va analiza în primul rând dacă a fost respectată procedura de la punctul 1. Dacă se constată că nu a fost respectată procedura mai sus menționată, atunci CRSC va fi respinsă ca inadmisibilă. Dacă CRSC respectă procedura, dar soluționarea sa nu este de competența Senatului, atunci se va respinge pentru necompetență. Dacă se constată că CRSC este de competența SUVT, Președintele Senatului va propune comisiei de resort a Senatului analiza CRSC și formularea unui răspuns, precum și propuneri de măsuri ce trebuie luate. Acestea vor fi supuse aprobării Senatului, după ce primesc avizul compartimentului juridic al UVT.

3. Termenul de răspuns este de 30 de zile calendaristice de la data înregistrării CRSC la registratura UVT.

4. În cazul în care aspectele sesizate prin CRSC impun o cercetare care necesită timp sau ca urmare a unor situații neprevăzute, Președintele Senatului poate prelungi termenul de soluționare a CRCS, cu anunțarea petiționarului în legătură cu acest fapt.

5. Cabinetul Președintelui Senatului asigură activitățile-suport administrative (circulația hârtiilor, adrese către facultăți, răspunsurile la sesizări, scanări, multiplicări etc.). La Cabinetul Președintelui Senatului se arhivează toate documentele supuse analizei, precum și răspunsurile comisiilor.

<b>UNIVERSITATEA DE VEST DIN TIMIȘOARA</b>	<b>Procedură de sistem pentru soluționarea cererilor, sesizărilor, reclamațiilor și contestațiilor adresate Senatului UVT COD: P.S.-UVT-SENAT-02</b>	<b>Ediția II Nr. de ex. 1</b>
		<b>Pagina 10 din 13</b>

6. Cercetarea se va efectua având la bază documente probatorii puse la dispoziție de petent.

7. Comisia de analiză și soluționare a CRCS poate solicita de la petent sau de la departamentele UVT, prin intermediul Cabinetul Președintelui Senatului, documente probatorii suplimentare.

8. Concluziile analizei CRCS precum și soluția propusă de către comisia Senatului sunt înaintate Președintelui Senatului și supuse discuției Senatului. Soluția finală și răspunsul către petent sunt supuse aprobării Senatului UVT, iar răspunsul la CRCS este trimis în scris petentului prin intermediul Cabinetul Președintelui Senatului.

<b>UNIVERSITATEA DE VEST DIN TIMIȘOARA</b>	<b>Procedură de sistem pentru soluționarea cererilor, sesizărilor, reclamațiilor și contestațiilor adresate Senatului UVT COD: P.S.-UVT-SENAT-02</b>	<b>Ediția II Nr. de ex. 1</b>
		<b>Pagina 11 din 13</b>

### 9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

Nr. crt.	Departamentul (postul, acțiunea, operațiunea)					
0	1	2	3	4	5	6
1	Președintele Senatului UVT	E	V		Ap	Ah
2	Comisia de resort a Senatului	E	V			
3	Senatul UVT		V	A		
4	Departamentul de Managementul Calității					Ah
5	Departamentul de Control Managerial Intern					Ah

<b>UNIVERSITATEA DE VEST DIN TIMIȘOARA</b>	<b>Procedură de sistem pentru soluționarea cererilor, sesizărilor, reclamațiilor și contestațiilor adresate Senatului UVT COD: P.S.-UVT-SENAT-02</b>	<b>Ediția II Nr. de ex. 1</b>	
		<b>Pagina 12 din 13</b>	

### 10. Anexe, înregistrări, arhivări

Nr. anexă	Denumirea anexei	Elaborat	Aprobă	Nr. exemplare	Difuzare	Arhivare		Alte elem.
						Loc	Perioada	
0	1	2	3	4	5	6	7	8
1								

<b>UNIVERSITATEA DE VEST DIN TIMIȘOARA</b>	<b>Procedură de sistem pentru soluționarea cererilor, sesizărilor, reclamațiilor și contestațiilor adresate Senatului UVT COD: P.S.-UVT-SENAT-02-</b>	<b>Ediția II</b>
		<b>Nr. de ex. 1</b>
		<b>Pagina 13 din 13</b>

## 11. Cuprins

Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
	Coperta	1
1.	Lista responsabililor cu evaluarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	2
2.	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale	3
3.	Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale	4
4.	Scopul procedurii operaționale	5
5.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	6
6.	Documentele de referință (reglementări) aplicabile activității procedurale	7
7.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	8
8.	Descrierea procedurii operaționale	9
9.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	11
10.	Anexe, înregistrări, arhivări	12
11.	Cuprins	13