

# Universitatea "Aurel Vlaicu" din Arad



Aprob:

Rector  
dr. Ramona LILE



## **PROCEDURĂ DE SISTEM PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR ÎN CADRUL UNIVERSITĂȚII „AUREL VLAICU” DIN ARAD**

**PS.13**

Ediția:

**I**

Revizia:

**0**

Data intrării în vigoare:

**21.09.2022**

**Avizat:**

**Președinte Comisie de Monitorizare**  
Prof.univ.dr.ing. Alexandru POPA


**Verificat:**

Compartiment juridic  
Avocat Gianina IGNUȚA



**Elaborat:**

Director D.A.T.I.  
Prof.univ.dr Ionel BARBU


 Universitatea „Aurel Vlaicu” din Arad	<b>PROCEDURA DE SISTEM</b>	<b>COD: PS. 13</b>	Ediția: I
	<b>privind soluționarea petițiilor în cadrul U.A.V.</b>		Revizia: 0
		Ex. nr.	Pagina: 2 / 7

### **Domeniu de aplicare:**

Procedura se aplică în vederea soluționării petițiilor, definite și reglementate prin O.G. 27 din 2002, de către structurile funcționale / angajații cu atribuții / responsabilități și competențe privind primirea petițiilor, transmiterea acestora către compartimentele de specialitate cu competențe specifice obiectului fiecărei petiții, soluționarea efectivă a petițiilor, redactarea răspunsurilor și expedierea acestora către petiționari.

### **Cuprins**

Pagina de gardă .....	1
Cuprins .....	2
1. Scop .....	3
2. Domeniul de aplicare .....	3
3. Documente de referință .....	3
4. Termeni și abrevieri .....	3
5. Descrierea procedurii .....	4
6. Responsabilități .....	6
7. Înregistrări specifice .....	7
8. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor .....	7
9. Lista de difuzare .....	7
10. Dispoziții finale .....	7

 Universitatea „Aurel Vlaicu” din Arad	<b>PROCEDURA DE SISTEM</b>	<b>COD: PS. 13</b>	Ediția: I
	<b>privind soluționarea petițiilor în cadrul U.A.V.</b>		Revizia: 0
		Ex. nr.	Pagina: 3 / 7

## 1. Scop

Procedura reglementează modalitatea de desfășurare a activităților privind înregistrarea, analiza, verificarea, soluționarea și remiterea răspunsurilor la petiții adresate UAV, în conformitate cu Legea nr. 233/2002 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor și Legea 544/2001 privind accesul la informațiile de interes public.

Procedura stabilește etapele, documentele și responsabilitățile aferente întregului proces.

## 2. Domeniul de aplicare

Procedura se aplică în vederea soluționării petițiilor, definite și reglementate prin O.G. 27 din 2002, de către structurile funcționale / angajații cu atribuții / responsabilități și competențe privind primirea petițiilor, transmiterea acestora către compartimentele de specialitate cu competențe specifice obiectului fiecărei petiții, soluționarea efectivă a petițiilor, redactarea răspunsurilor și expedierea acestora către petiționari.

## 3. Documente de referință

### 3.1. Legislație primară

- O.G. 27 din 2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
- Legea nr. 233 din 2002 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
- Legea 544/2001 privind accesul la informațiile de interes

### 3.3. Legislație secundară

- OSGG nr. 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial pentru entitățile publice
- SR EN ISO 9001:2015;
- SR EN ISO 19011:2011
- SR EN ISO 9001:2008;
- SR ISO IWA 2:2009 – Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru aplicarea ISO 9001 în domeniul educației


### 3.4. Alte documente

- Carta universitară a UAV
- Regulament de organizare și funcționare al DATI
- PS 01 Procedura de sistem privind elaborarea și codificarea procedurilor documentate și a altor documente interne ale Universității „Aurel Vlaicu,, din Arad

## 4. Termeni și abrevieri

### 4.1. Definiții ale termenilor

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Document	Informație împreună cu mediul său suport.
2.	Procedură	Totalitatea pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea executării activității, atribuției sau sarcinii.
3.	Procedură 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.
4.	Procedură de sistem	Describe un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul entității publice aplicabil/aplicabilă majorității sau tuturor compartimentelor dintr-o

 Universitatea „Aurel Vlaicu” din Arad	<b>PROCEDURA DE SISTEM</b>	<b>COD: PS. 13</b>	Ediția: I
	<b>privind soluționarea petițiilor în cadrul U.A.V.</b>		Revizia: 0
		Ex. nr.	Pagina: 4 / 7

		entitate publică;
5.	Petiție	cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris ori prin poșta electronică, adresată de o persoană fizică sau juridică unei instituții publice
6.	Petiționar	persoană, organizație sau reprezentantul său care formulează și transmite o petiție
7.	Reclamație	exprimarea insatisfacției, adresată unei organizații, referitoare la produsele/ serviciile sale sau la procesul în sine de tratare a reclamațiilor, la care este așteptat în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție
8.	Parte interesată	persoană sau organizație care are un interes referitor la produsele/ serviciile organizației
9.	Proces de comunicare	fluxul informațiilor transmise de un emițător către receptor în vederea producerii unor efecte scontate

#### 4.2. Abrevieri ale termenilor

Nr.crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	PS	Procedura de sistem
2.	PO	Procedura operațională
3.	CA	Consiliu de Administrație
4.	SEFS	Serviciul Economico-Financiar-Salarizare
5.	UAV	Universitatea "Aurel Vlaicu" din Arad
6.	BAIC	Biroul Asigurarea și Îmbunătățirea Calității
7.	DGA	Direcția General Administrativă
8.	DATI	Departamentul de Asigurare a Transparenței și Informatizare
9.	SMC	Sistem de Management al Calității


### 5. Descrierea procedurii

#### 5.1. Generalități


- 5.1.1.** Orice persoană interesată de activitatea Universității Aurel Vlaicu din Arad, care vine în contact direct sau indirect cu aceasta, poate formula și transmite petiții formulate în nume propriu. De asemenea, dreptul de a depune o reclamație, sesizare, petiție îl au organizațiile legal constituite, acestea putând formula petiții în numele colectivelor pe care le reprezintă.
- 5.1.2.** Clienții (studentii) și celelalte părți interesate sunt informați privind procedura de preluare și tratare a petițiilor. Feedback-ul de la clienți și de la celelalte părți interesate constituie o informație valoroasă pentru procesul de măsurare, analiză și îmbunătățire permanentă a SMC implementat în cadrul Universității "Aurel Vlaicu" din Arad.
- 5.1.3.** Principiile în baza cărora sunt primite și soluționate petițiile în cadrul Universității "Aurel Vlaicu" din Arad sunt:
- principiul legalității,
  - principiul transparenței,
  - principiul imparțialității,
  - principiul confidențialității.

#### 5.2. Primirea și asigurarea circuitului intern al petițiilor

- 5.2.1.** Petițiile pot fi depuse de către petent / parte interesată la Secretariatul Rectoratului - Registratură/Secretariatul facultății - Decanat și sunt primite de către persoanele desemnate cu atribuții de primire și înregistrare documente (conform fișei postului).

 Universitatea „Aurel Vlaicu” din Arad	<b>PROCEDURA DE SISTEM</b>	<b>COD: PS. 13</b>	Ediția: I
	<b>privind soluționarea petițiilor în cadrul U.A.V.</b>		Revizia: 0
		Ex. nr.	Pagina: 5 / 7

- 5.2.2.** De asemenea, petițiile pot fi transmise prin completarea și transmiterea electronică a Formularului de contact din site-ul instituțional [www.uav.ro/contact](http://www.uav.ro/contact) sau pe adresa electronică oficială (instituțională) [rectorat@uav.ro](mailto:rectorat@uav.ro) sau [info.pub@uav.ro](mailto:info.pub@uav.ro).
- 5.2.3.** Sunt asimilate petițiilor sugestiile sau reclamațiile scrise sau verbale care se referă la neconformități în serviciile furnizate către părțile interesate (studenți / absolvenți etc.).
- 5.2.4.** Indiferent de modul de transmitere / primire a petițiilor, acestea fac obiectul înregistrării într- un registru special la nivelul Universității/la nivelul Facultății. La nivelul Universității responsabilitatea gestionării registrului de petiții și asigurarea circuitului intern al documentelor revine DATI. La nivelul facultății această responsabilitate revine secretarului din cadrul decanatului facultății, conform fișei postului.
- 5.2.5.** Petițiile primite sunt centralizate și sortate în funcție de obiectul lor, zilnic, după încheierea programului de relații cu publicul, la nivelul DATI / secretariatului decanatului.
- 5.2.6.** În cazul în care petiția a fost primită și înregistrată la DATI, aceasta este transmisă Rectorului Universității Aurel Vlaicu din Arad.
- 5.2.7.** În cazul în care reclamația a fost primită și înregistrată la secretariatul facultății, aceasta este transmisă Decanului facultății.
- 5.2.8.** Rectorul/ Decanul Facultății analizează petiția și, în funcție de scopul / tema acesteia, repartizează soluționarea petiției respective structurii administrative de resort / responsabilului de proces cu competență în domeniul respectiv.
- 5.2.9.** DATI / secretariatului decanatului elaborează și transmite adresa de înaintare în vederea soluționării petiției către structura administrativă de resort / responsabilul de proces desemnată / desemnat în acest scop. În adresa de înaintare va fi precizat termenul de soluționare și transmitere a răspunsului.
- 5.3. Soluționarea petițiilor**
- 5.3.1** Petițiile sunt soluționate numai de către persoanele cărora li s-a repartizat misiunea (responsabilul de proces / conducătorul structurii de resort).
- 5.3.2** Responsabilul de proces / conducătorul structurii are obligația să rezolve petiția ce i-a fost repartizată în termenul comunicat pentru formularea răspunsului. De asemenea, pentru soluționare, acesta are obligația redactării scrise a răspunsului. În răspunsul scris la o petiție se va indica în mod obligatoriu temeiul legal al soluției adoptate. Răspunsul scris, semnat de către responsabilul de proces / conducătorul structurii de resort, va fi transmis către DATI / secretariatul decanatului (după caz).
- 5.3.3** În cazul în care petiția semnalează o neconformitate în serviciul furnizat, responsabilul de proces / conducătorul structurii de resort are obligația întocmirii fișei de neconformitate care va conține acțiunile preventive / corective. În acest sens, responsabilul de proces / conducătorul structurii consultă Biroul Asigurarea și Îmbunătățirea Calitatii ( BAIC) care are obligația monitorizării implementării acțiunilor preventive / corective.
- 5.3.4** În cazul în care un petent adresează mai multe petiții, acestea se comasează, generându-se un singur răspuns.
- 5.3.5** Petiția care vizează activitatea unei persoane din cadrul instituției nu poate fi soluționată de persoana în cauză sau de un subordonat al acesteia.
- 5.3.6** Soluționarea unei petiții se face în 30 de zile de la data înregistrării petiției, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă.
- 5.3.7** Termenul poate fi prelungit cu acordul rectorului cu cel mult 15 zile în situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită.
- 5.4 Transmiterea răspunsului**
- 5.4.1** Răspunsul scris (în două exemplare), semnat de către responsabilul de proces / conducătorul structurii de resort, va fi transmis către DATI / secretariatul decanatului.
- 5.4.2** DATI / secretariatul decanatului (după caz) transmite răspunsul formulat către Biroul Juridic în vederea verificării legalității răspunsului.

 Universitatea „Aurel Vlaicu” din Arad	<b>PROCEDURA DE SISTEM</b>	<b>COD: PS. 13</b>	Ediția: I
	<b>privind soluționarea petițiilor în cadrul U.A.V.</b>		Revizia: 0
			Ex. nr.

**5.4.3** După avizul juridic, răspunsul la petiție va fi semnat de către Rector / Responsabil DATI / Decan, după caz.

**5.4.4** Răspunsul va fi înregistrat în REGISTRUL DE PETIȚII ca ieșire la petiția intrată. Răspunsul este expediat prin poștă / electronic către petent de către DATI / secretariatul decanatului (după caz).

### **5.5 Întocmirea raportului anual privind soluționarea petițiilor și arhivarea documentelor**

**5.5.1** Anual, secretariatele decanatelor elaborează și transmit către DATI raportul activității de soluționare a petițiilor, în conformitate cu Legea nr. 233/2002 pentru aprobarea O.G. nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor.

**5.5.2** DATI centralizează informațiile și elaborează raportul anual la nivelul Universității Aurel Vlaicu din Arad care este prezentat în ședința Senatului Universității Aurel Vlaicu din Arad și este afișat pe web site-ul Universității Aurel Vlaicu din Arad.

**5.5.3** Petițiile primite, împreună cu răspunsul formulat în vederea soluționării, sunt păstrate la DATI, conform cerințelor privind păstrarea și arhivarea documentelor

## **6. Responsabilități**

### **6.1 Rectorul / Decanul**


- verifică activitatea de soluționare a petițiilor în cadrul UAV / facultății;
- repartizează structuri administrative de resort / responsabilului de proces soluționarea petiției;
- verifică și semnează Raportul anual elaborat de DATI / secretariatul decanatului.

### **6.2. Departamentul de Asigurarea Transparenței și Informatizare și Registratură**

- înregistrează în registrul special petiția adresată direct, pe adresa electronică [rectorat@uav.ro](mailto:rectorat@uav.ro) sau [info.pub@uav.ro](mailto:info.pub@uav.ro) sau prin formularul de contact;
- asigură circuitul documentelor în cadrul procesului de soluționare a petițiilor;
- transmite petiția Rectorului;
- întocmește adresa de înaintare și transmite petiția în vederea soluționării către structura de resort/ responsabilul de proces;
- primește răspunsul formulat pentru soluționarea petiției;
- răspunde de obținerea avizului juridic (după caz);
- comunică răspunsul petentului în termenul legal;
- clasează și arhivează documentele;
- întocmește Raportul anual de soluționare a petițiilor

### **6.3. Secretariatul facultății**

- înregistrează, în registrul special, petiția adresată direct sau redirecționată de altă structură funcțională a UAV ( DATI);
- asigură circuitul documentelor în cadrul procesului de soluționare a petițiilor;
- transmite petiția Decanului;
- întocmește adresa de înaintare și transmite petiția în vederea soluționării către structura de resort/responsabilul de proces;
- primește răspunsul formulat pentru soluționarea petiției;
- transmite petiția în vederea obținerii avizului juridic (după caz);
- comunică răspunsul petentului în termenul legal;
- clasează și arhivează documentele;

 Universitatea „Aurel Vlaicu” din Arad	<b>PROCEDURA DE SISTEM</b>	<b>COD: PS. 13</b>	Ediția: I
	<b>privind soluționarea petițiilor în cadrul U.A.V.</b>		Revizia: 0
			Ex. nr.

- transmite către DATI Raportul anual de soluționare a petițiilor.

#### 6.4. Rectorul UAV

- asigură resurse pentru aplicarea procedurii
- dispune măsuri pentru îndeplinirea prevederilor procedurii.

#### 6.5. Structura administrativă de resort/ responsabilul de proces

- formulează și redactează răspunsul la petiție indicând temeiul legal al soluției adoptate;
- transmite documentul către DATI/ secretariatul decanatului

### 7. Înregistrări specifice

7.1 Toate înregistrările specifice procesului de primire – transmitere – avizare – comunicare a petițiilor sau documentele specifice procesului de soluționare a petițiilor:

- petiția;
- registrul de petiții;
- adresa de înaintare în vederea soluționării petiției;
- răspuns formulat de către structura de resort / responsabilul de proces;
- adresă de comunicare a răspunsului către petent;
- raportul anual privind activitatea de soluționare a petițiilor.

### 8. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor

Ediția/ revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
Ediția I Revizia 0	X	X	21.09.2022

### 9. Lista de difuzare

Scopul difuzării	Ex. nr.	Structură/Compartiment	Modalitatea de difuzare
Arhivare	1	BAIC	Exemplar original, semnat și ștampilat și Poșta electronică
Evidență	Copia scanată	Toate compartimentele	Poșta electronică
Informare și Aplicare			

### 10. Dispoziții finale

Prezenta procedură de sistem a fost aprobată prin Hotărârea Consiliului de Administrație 26a din 20.09.2022 și intră în vigoare începând cu 21.09.2022.