


<p style="text-align: center;">UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI</p>  <p style="text-align: center;">CENTRUL PENTRU MANAGEMENTUL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE</p>	<p style="text-align: center;">PROCEDUR DE SISTEM</p> <p style="text-align: center;">Soluționarea petițiilor în cadrul Universității din Pitești</p> <p style="text-align: center;">COD: PS-CMCPU-02</p>	<p style="text-align: center;">Ediția 1</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Revizia 0</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Nr. de ex. 2 Nr. Pagini 11</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Exemplar nr. 2</p>
--	---	---

AVIZAT,
În edin a Consiliului de Administrație
din data de 05.04.2018

APROBAT,
În edin a Senatului
din data de 23.04.2018

RECTOR,

Conf. univ. dr. ing. Dumitru CHIRLEAN


PREȘEDINTELE SENATULUI,

Prof. univ. dr. Mihaela DIACONU

PROCEDUR DE SISTEM

Soluționarea petițiilor în cadrul Universității din Pitești

COD: PS-CMCPU-02


	Procedur de sistem Solu ionarea peti iilor în cadrul Universit ii din Pite ti COD: PS-CMCPU-02	Edi ia 1
		Revizia 0

1. LISTA RESPONSABILILOR CU ELABORAREA, VERIFICAREA I APROBAREA EDI IEI

Nr. crt.	Elemente privind responsabilit i/opera iuni	Responsabili cu elaborarea/verificarea edi iei	Func ia	Data	Semn tura
1.	ELABORARE	Conf.univ.dr. Amalia DUŢU	Director CMCPU	03.04.2018	
2.	VERIFICARE	Prof.univ.dr. ing. Viorel NICOLAE	Prorector pentru calitatea învă mântului	04.04.2018	
3.	AVIZ JURIDIC	Elena MATEESCU	Consilier juridic	04.04.2018	

2. SITUATIA EDIŢIILOR I REVIZIILOR ÎN CADRUL EDIŢIILOR PROCEDURII

Nr. crt.	Revizia / Data aplic rii	Num rul capitolului i paginilor revizuite	Con inutul modific rii	Nume i prenume			
				Elaborat	Verificat	Avizat	Aprobat

	Procedur de sistem Solu ionarea peti iilor în cadrul Universit ii din Pite ti	Edi ia 1
	COD: PS-CMCPU-02	Revizia 0

3. SCOP

Procedura reglementeaz modalitatea de desf urare a activit ților privind gestionarea i solu ionarea peti iilor adresate UPIT, în conformitate cu Legea nr. 233/2002 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activit ții de solu ionare a peti iilor. Procedura stabile te etapele, documentele i responsabilit țile aferente întregului proces.

4. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplic în vederea solu ion rii peti iilor, definite i reglementate prin O.G. 27 din 2002, de c tre structurile func ionale / angaja ții cu atribu ții / responsabilit ți i competen e privind primirea peti iilor, transmiterea acestora c tre compartimentele de specialitate cu competen e specifice obiectului fiec rei peti ii, solu ionarea efectiv a peti iilor, redactarea r spursurilor i expedierea acestora c tre peti ionari.

5. DOCUMENTE DE REFERIN

5.1. Externe:

- O.G. 27 din 2002 privind reglementarea activit ii de solu ionare a peti iilor;
- Legea nr. 233 din 2002 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activit ții de solu ionare a peti iilor;
- SR EN ISO 9001:2015 – Sistem de management al calit ții - Cerin e;
- SR ISO 10002:2005- Managementul calit ții; Satisfac ia clientului; Linii directoare de tratarea reclama iilor în cadrul organiza iei.

5.2. Interne:

- Carta universit ii;
- Regulament de organizare i func ionare a B.C.R.P.R.


6. DEFINI ȚII ȘI ABREVIERI ALE TERMENILOR UTILIZA ȚI ÎN PROCEDUR

6.1. Defini ii

Peti ie - cererea, reclama ia, sesizarea sau propunerea formulat în scris ori prin po ta electronic , adresat de o persoan fizic sau juridic unei institu ii publice.

Peti ionar - persoan , organiza ie sau reprezentantul s u care formuleaz și transmite o peti ie.

Reclama ie - exprimarea insatisfac iei, adresat unei organiza ii, referitoare la produsele/ serviciile sale sau la procesul în sine de tratare a reclama iilor, la care este așteptat în mod explicit sau implicit un r spuns sau o rezolu ie.

	<p align="center">Procedur de sistem Solu ionarea peti iilor în cadrul Universit ii din Pite ti</p> <p align="center">COD: PS-CMCPU-02</p>	Edi ia 1
		Revizia 0

Parte interesat - persoan sau organizație care are un interes referitor la produsele/ serviciile organizației.

Proces de comunicare - fluxul informațiilor transmise de un emiț tor către receptor în vederea producerii unor efecte scontate.

6.2. Abrevieri

UPIT - Universitatea din Pitești

B.C.R.P.R. – Biroul de Comunicare, Relații Publice și Registratur

SMC- Sistem de Management al Calității.

7. DESCRIERE PROCEDUR

7.1. Generalități

Orice persoan interesat de activitatea Universității din Pitești, care vine în contact direct sau indirect cu aceasta, poate formula și transmite petiții formulate în nume propriu. De asemenea, dreptul de a depune în fața organizațiilor legal constituite, acestea putând formula petiții în numele colectivelor pe care le reprezintă.

Clienții (studenții) 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 din Pitești.

Principiile în baza cărora sunt primite și soluționate petițiile în cadrul Universității din Pitești sunt: principiul legalității, principiul transparenței, principiul imparțialității, principiul confidențialității.


7.2. Primirea și asigurarea circuitului intern al petițiilor

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

7.2.2. De asemenea, petițiile pot fi transmise prin completarea și transmiterea electronică a Formularului de contact din site-ul instituțional www.upit.ro sau pe adresa electronică oficială (instituțională) rectorat@upit.ro.

7.2.3. Sunt asimilate petițiilor sugestiile sau reclamațiile scrise sau verbale care se referă la neconformități în serviciile furnizate către părțile interesate (studenți / absolvenți etc.).

7.2.4. Indiferent de modul de transmitere / primire a petițiilor, acestea fac obiectul înregistrării într-un registru special afectat în acest scop la nivelul Universității/la nivelul Facultății (Anexa nr. 1. Model REGISTRU DE PETIȚII). La nivelul Universității responsabilitatea gestionării registrului de petiții și asigurarea circuitului intern al documentelor revine Biroului de Comunicare, Relații

	<p style="text-align: center;">Procedur de sistem Solu ionarea peti iilor în cadrul Universit ii din Pite ti</p> <p style="text-align: center;">COD: PS-CMCPU-02</p>	Edi ia 1
		Revizia 0

Publice i Registratur (BCRPR). La nivelul facult ții această responsabilitate revine secretarului din cadrul decanatului facult ții, conform fișei postului.

7.2.5. Petițiile primite sunt centralizate i sortate în funcție de obiectul lor, zilnic, dup încheierea programului de relații cu publicul, la nivelul BCRPR / secretariatului decanatului.

7.2.6. În cazul în care petiția a fost primit i înregistrat la BCRPR, aceasta este transmis Rectorului Universit ții din Pitești.

7.2.7. În cazul în care reclamația a fost primit i înregistrat la secretariatul facult ții, aceasta este transmis Decanului facult ții.

7.2.8. Rectorul/ Decanul Facult ții analizeaz petiția și, în funcție de scopul / tema acesteia, repartizeaz soluționarea petiției respective structurii administrative de resort / responsabilului de proces cu competenț în domeniul respectiv.

7.2.9. BCRPR / secretariatului decanatului elaboreaz i transmite adresa de înaintare în vederea soluționării petiției c tre structura administrativ de resort / responsabilul de proces desemnat / desemnat în acest scop. În adresa de înaintare va fi precizat termenul de soluționare și transmitere a r spunsului.

7.3. Soluționarea petițiilor

7.3.1. Petițiile sunt soluționate numai de c tre persoanele c rora li s-a repartizat misiunea (responsabilul de proces / conduc torul structurii de resort).

7.3.2. Responsabilul de proces / conduc torul structurii are obliga ia s rezolve peti ia ce i-a fost repartizat în termenul comunicat pentru formularea r spunsului. De asemenea, pentru soluționare, acesta are obliga ia redact rii scrise a r spunsului. În r spunsul scris la o peti ie se va indica în mod obligatoriu temeiul legal al solu iei adoptate. R spunsul scris, semnat de c tre responsabilul de proces / conduc torul structurii de resort, va fi transmis c tre BCRPR / secretariatul decanatului (dup caz).


7.3.3. În cazul în care petiția semnalez o neconformitate în serviciul furnizat, responsabilul de proces / conduc torul structurii de resort are obligația întocmirii fișei de neconformitate (Anexa nr. 2. Fi de neconformitate) care va conține acțiunile preventive / corective. În acest sens, responsabilul de proces / conduc torul structurii consult Centrul pentru Managementul Calit ții și Programe Universitare (CMCPU) care are obligația monitorizării implementării acțiunilor preventive / corective.

7.3.4. În cazul în care un petent adreseaz mai multe petiții, acestea se comaseaz , generându-se un singur r spuns.

7.3.5. Petiția care vizeaz activitatea unei persoane din cadrul instituției nu poate fi soluționat de persoana în cauz sau de un subordonat al acesteia.

7.3.6. Soluționarea unei petiții se face în 30 de zile de la data înregistrării petiției, indiferent dac soluția este favorabil sau nefavorabil

7.3.7. Termenul poate fi prelungit cu acordul rectorului cu cel mult 15 zile în situația în care aspectele sesizate prin petiție necesit o cercetare mai am nunțit .

	Procedur de sistem Solu ionarea peti iilor în cadrul Universit ii din Pite ti	Edi ia 1
	COD: PS-CMCPU-02	Revizia 0

7.4. Transmiterea r spunsului

7.4.1. R spunsul scris (în dou exemplare), semnat de c tre responsabilul de proces / conduc torul structurii de resort, va fi transmis c tre BCRPR / secretariatul decanatului.

7.4.2. BCRPR / secretariatul decanatului (dup caz) transmite r spunsul formulat c tre Biroul Juridic în vederea verific rii legalit ții r spunsului.

7.4.3. Dup avizul juridic, r spunsul la peti ție va fi semnat de c tre Rector / Responsabil BCRPR / Decan, dup caz.

7.4.4. R spunsul va fi înregistrat în REGISTRUL DE PETI ȚII ca ie ire la peti ția intrat . R spunsul este expediat prin po t / electronic c tre petent de c tre BCRPR / secretariatul decanatului (dup caz).

7.5. Întocmirea raportului semestrial privind solu ționarea peti țiilor i arhivarea documentelor

7.5.1. Anual, secretariatele decanatelor elaboreaz i transmit c tre BCRPR raportul activit ții de solu ționare a peti țiilor, în conformitate cu Legea nr. 233/2002 pentru aprobarea O.G. nr. 27/2002 privind reglementarea activit ții de solu ționare a peti țiilor (Anexa nr. 3).

7.5.2. BCRPR centralizeaz informa țiile și elaboreaz raportul anual la nivelul Universit ții din Pite ti care este prezentat în ședin ța Senatului Universit ții din Pitești i este afi at pe web site-ul Universit ții din Pitești.

7.5.3. Peti țiile primite, împreun cu r spunsul formulat în vederea solu țion rii, sunt p strate la BCRPR, conform cerin țelor privind p strarea i arhivarea documentelor.


8. RESPONSABILIT I

Rector / Decanul

- verific activitatea de solu ționare a peti țiilor în cadrul UPIT / facult ții;
- repartizeaz structurii administrative de resort / responsabilului de proces solu ționarea peti ției;
- verific i semneaz Raportul anual elaborat de BCRPR / secretariatul decanatului.

Biroul de Comunicare, Rela ții Publice și Registratur

- înregistreaz în registrul special peti ția adresat direct, pe adresa electronic rectorat@upit.ro, sau prin formularul de contact;
- asigur circuitul documentelor în cadrul procesului de solu ționare a peti țiilor;
- transmite peti ția Rectorului;
- întocmește adresa de înaintare și transmite peti ția în vederea solu țion rii c tre structura de resort/ responsabilul de proces;
- prime te r spunsul formulat pentru solu ționarea peti ției;
- r spunde de obținerea avizului juridic (dup caz);
- comunic r spunsul petentului în termenul legal;
- claseaz i arhiveaz documentele;

	<p align="center">Procedur de sistem Solu ionarea peti iilor în cadrul Universit ii din Pite ti</p> <p align="center">COD: PS-CMCPU-02</p>	Edi ia 1
		Revizia 0

- întocmește Raportul anual de soluționare a petițiilor.

Secretariatul facult ții

- înregistrează , în registrul special, petiția adresat direct sau redirecționat de alt structur funcțional a UPIT (BCRPR);
- asigur 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;
- transmite către Biroul de Comunicare, Relații Publice și Registratură Raportul anual de soluționare a petițiilor.

Structura administrativ de resort/ responsabilul de proces

- formulează și redactează răspunsul la petiție indicând temeiul legal al soluției adoptate;
- transmite documentul către B.C.R.P.R./ secretariatul decanatului.

9. ÎNREGISTRĂRI SPECIFICE

Toate înregistrările specifice procesului de primire – transmitere – avizare – comunicare a petițiilor. 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.

10. ANEXE ȘI FORMULARE

Anexa 1 – F1 - PS-CMCPU-02– formular Petiție on-line;

Anexa 2 – F2 - PS-CMCPU-02 – formular Registru de petiții

Anexa 3 – F3 - PS-CMCPU-02 – formular Raport privind soluționarea petițiilor- reclamațiilor

	<p align="center">Procedur de sistem Solu ionarea peti iilor în cadrul Universit ii din Pite ti</p> <p align="center">COD: PS-CMCPU-02</p>	Edi ia 1
		Revizia 0

Anexa 1

F1- PS-CMCPU-02- Model formular peti ie on-line

Formular Peti ie on-line

Nume *

Adresa *

E-mail *

Telefon

Informa iile de interes public solicitate / con inutul solicit rii *


▲

▼

◀

▶

Fi ier


	<p align="center">Procedur de sistem Solu ionarea peti iilor în cadrul Universit ii din Pite ti</p> <p align="center">COD: PS-CMCPU-02</p>	Edi ia 1
		Revizia 0

Anexa 2

F2- PS-CMCPU-02- Model formular Registru peti ii

REGISTRU DE PETI II

Nr. / data	Nume peti ionar / reclamant	Conținutul reclamației	Structura funcțional pentru spre soluționare	Mod de rezolvare a reclamației	Observații	Data transmiterii r spunsului
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						

	<p align="center">Procedur de sistem Solu ionarea peti iilor în cadrul Universit ii din Pite ti</p> <p align="center">COD: PS-CMCPU-02</p>	Edi ia 1
		Revizia 0

Anexa 3


F3- PS-CMCPU-02- formular Raport privind solu ionarea peti iilor- reclama iilor

Nr...../.....

AVIZAT
Pre edinte C.A.
Rector,
Conf. univ. dr. ing. Dumitru CHIRLE AN

Raport anual
al activit ii de solu ionare a peti iilor,
în conformitate cu Legea nr. 233/2002 pentru aprobarea
O.G. nr. 27/2002 privind reglementarea activit ii de solu ionare a peti iilor

Nr.crt.	Adresant / Peti ionar	Tema peti iei/ reclama iei	Data comunic rii solu ion rii	Structura care a formulat r spunsul	Modalitate solu ionare favorabil nefavorabil redire ionat

	<p align="center">Procedur de sistem Solu ionarea peti iilor în cadrul Universit ii din Pite ti</p> <p align="center">COD: PS-CMCPU-02</p>	Edi ia 1
		Revizia 0

11. LISTA DE DIFUZARE

Nr.	Facultate/ Structur institu ional UPIT	Nume prenume	Data primirii	Semn tur	Data retragerii	Semn tur
1.	Secretariatul Senatului UPIT					
2.	CMCPU					
3.	Direc ia General Secretariat					
4.	B.C.R.P.R					
5.	Facultatea de Știin e, Educa ie Fizic i Informatic					
6.	Facultatea de Mecanic i Tehnologie					
7.	Facultatea de Electronic , Comunica ii i Calculatoare					
8.	Facultatea de tiinte Economice i Drept					
9.	Facultatea de Știin ele Educatiei, Știin e Sociale i Psihologie					
10.	Facultatea de Teologie, Litere, Istorie i Arte					
11.	Centrul pentru Inv mânt cu Frecven Redus					