

Nr.13970/ 01.07.2024

# PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A SESIZĂRILOR PRIVITOARE LA ACTIVITATEA ID/IFR

**COD: PO 07.28**  
**PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ**

**APROBAT**

**Președinte Senat**  
**Conf. univ. dr. ing. PĂTRAȘCU Aurelia**

	Prenumele și Numele	Semnătura	Data
Verificat	Conf. univ. dr. ing. Popovici Daniela		02.07.2024
Elaborat	Conf. univ. dr. ing. ec. Albu Mădălina		01.07.2024

EDIȚIA: 3


REVIZIA: 0 1 2 3 4 5

Acest document a fost avizat în Comisia de Monitorizare la data de 10.07.2024 și aprobat în ședința Senatului universitar din data de 18.07.2024

Intră în vigoare la data aprobării în Senatul universitar


**PREZENTA DOCUMENTAȚIE ESTE PROPRIETATEA UPG din Ploiești**  
**MODIFICAREA, MULTIPLICAREA SAU DIFUZAREA ACESTEIA FĂRĂ APROBAREA SCRISĂ A EMITENTULUI**  
**ESTE INTERZISĂ, CONFORM LEGII 8/1996**

- Document controlat -

	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>		Cod document PO 07.28	
	<b>PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A SESIZĂRILOR PRIVITOARE LA ACTIVITATEA ID/IFR</b>		Pag./Total pag.	2/7
			Data	01.07.2024
			Ediție/Revizie	3/0 1 2 3 4 5

### LISTA REVIZIILOR

Simbol Revizie /data	Ediție/ Revizie /	Cap./ Pag./	Conținutul reviziei	RESPONSABILITĂȚI		
				ELABORAT	VERIFICAT	APROBAT
-/ 01.07.2024	3 / 0	-	Elaborare inițială	Director CIDFR, Conf. univ. dr. ing. ec. Mădălina Albu	Prorector programe de studii și cercetare științifică, Conf.univ. dr. ing Daniela Popovici	Președinte Senat, Conf. univ. dr. ing. Pătrașcu Aurelia

 <p>UNIVERSITATEA PETROL-GAZE DIN PLOIEȘTI ROMÂNIA Fondată în 1948</p>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod document PO 07.28	
	<b>PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A SESIZĂRILOR PRIVITOARE LA ACTIVITATEA ID/IFR</b>	Pag./Total pag.	3/7
		Data	01.07.2024
		Ediție/Revizie	3/ 0 1 2 3 4 5

## 1. SCOP

Prezenta procedură descrie metodele de întocmire, depunere, înregistrare și soluționare a sesizărilor privitoare exclusiv la activitatea curentă derulată la forma de învățământ ID/IFR coordonată administrativ de către CIDFR din cadrul Universității Petrol-Gaze din Ploiești.

Stabilirea metodelor de întocmire, depunere, înregistrare și soluționare a sesizărilor cu privire la desfășurarea activităților didactice și administrative din cadrul CIDFR se face cu scopul creșterii calității tuturor programelor de studii ID/IFR din cadrul Universității Petrol-Gaze din Ploiești. Personalul implicat în activitatea CIDFR este constituit din personalul didactic, didactic auxiliar și studenții.

## 2. DOMENIU DE APLICARE

Prezenta procedură se aplică în cadrul Centrului de Învățământ la Distanță și cu Frecvență Redusă din Universitatea Petrol-Gaze din Ploiești.


## 3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- SR EN ISO 9001:2015, EN ISO 9001:2015 Sistem de Management al Calității. Domeniu: Educație/formare profesională pe cicluri de licență (învățământ cu frecvență, cu frecvență redusă și la distanță), masterat (învățământ cu frecvență) și doctorat (învățământ cu frecvență și cu frecvență redusă), programe de formare continua și specializare postuniversitară.
- Standardele specifice și ghidul privind evaluarea externă a calității programelor de studii universitare la formele de învățământ la distanță (ID) și învățământ cu frecvență redusă (IFR), aprobat în Consiliul ARACIS, 30.07.2020;
- Legea învățământului superior 199/2023
- Regulamentul de organizare și funcționare a Centrului de Învățământ la Distanță și cu Frecvență Redusă R 09-01
- Codul de etică și deontologie universitară R 01-01;
- Carta Universității Petrol – Gaze din Ploiești;
- Procedura operațională PO 06.07 – Semnalarea neregularităților. Universitatea Petrol-Gaze din Ploiești.
- Ordinul nr. 4394/2024 privind aprobarea Codului drepturilor și obligațiilor studentului;

## 4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

### 4.1. Definiții

Definițiile termenilor utilizați sunt conform SR EN ISO 9001:2015, Standardelor specifice și ghidului privind evaluarea externă a calității programelor de studii universitare la formele de învățământ la distanță (ID) și învățământ cu frecvență redusă (IFR) aferente comisiei de specialitate nr. 13 ID/IFR, aprobat în Consiliul ARACIS.

 <p>UNIVERSITATEA PETROL-GAZE DIN PLOIEȘTI ROMÂNIA Fondată în 1948</p>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod document PO 07.28	
	<b>PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A SESIZĂRILOR PRIVITOARE LA ACTIVITATEA ID/IFR</b>	Pag./Total pag.	4/7
		Data	01.07.2024
	Ediție/Revizie	3/ 0 1 2 3 4 5	

## 4.2. Abrevieri

UPG	-	Universitatea Petrol-Gaze din Ploiești
CIDFR	-	Centrul de Învățământ la Distanță și cu Frecvență Redusă
ID	-	Învățământ la Distanță
IFR	-	Învățământ cu Frecvență Redusă
ARACIS	-	Agenția Română de Asigurarea Calității în Învățământul Superior

## 5. DESCRIEREA PROCEDURII

5.1 Prin prezenta procedură din CIDFR presupune stabilirea:

1. Metodelor de întocmire a sesizărilor;
2. Metodelor de depunere și înregistrare a sesizărilor;
3. Soluționarea sesizărilor.

5.2 Neregulile privitoare la activitatea curentă derulată la forma de învățământ ID/IFR care pot fi obiectul unei sesizări, la nivelul CIDFR, sunt:


1. Infrațiuni de corupție, de dare/luare de mită, infrațiuni de fals, practici sau tratamente preferențiale ori discriminatorii în exercitarea unor atribuții;
2. Încălcarea prevederilor privind incompatibilitățile și conflictele de interese;
3. Incompetență sau neglijență în serviciu;
4. Încălcări ale legii în privința accesului la informații (date cu caracter personal);
5. Încălcarea sau nerealizarea sau realizarea defectuoasă a atribuțiilor/sarcinilor din fișa de post.

### 5.3 Întocmirea sesizării

5.3.1 În vederea îmbunătățirii continue a serviciilor de învățământ oferite de către UPG prin programele de studii ID/IFR studenții, personalul didactic și didactic auxiliar sau orice persoană implicată direct sau indirect în activitățile derulate în cadrul CIDFR poate să formuleze sesizări cu privire la neregulile care afectează procesul de învățământ.

5.3.2 Sesizarea trebuie făcută cu bună credință cu privire la orice faptă care presupune o încălcare a legii, a deontologiei profesionale sau a principiilor bunei administrări, eficienței, economicității și transparenței, conform Legii nr 571/2004.

5.3.3 Orice persoană care semnalează o neregulă este datoare să susțină reclamația astfel încât sesizarea formulată să fie argumentată cu fapte relevante și dovezi.

	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod document PO 07.28	
	<b>PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A SESIZĂRILOR PRIVITOARE LA ACTIVITATEA ID/IFR</b>	Pag./Total pag.	5/7
		Data	01.07.2024
		Ediție/Revizie	3/ 0 1 2 3 4 5

5.3.4 Persoana care semnalează nu face investigații pe cont propriu, doar va sesiza persoanele responsabile, conform prezentei proceduri.

5.3.5 Dacă o persoană decide că este cazul să facă o sesizare privind o neregulă, sesizarea trebuie să conțină: locul unde s-a constatat neregula, data săvârșirii neregulii, descrierea neregulii constatate, calitatea celui care face sesizarea, adresa de e-mail, numele, prenumele și semnatura celui care face sesizarea.

#### 5.4 Depunerea și înregistrarea sesizării

5.4.1 La nivelul CIDFR, sesizările pot fi făcute în două forme: *forma electronică* – sesizare e-mail sau *forma clasică* – sesizare olografă/tipărită.

5.4.2 Pentru ca o *sesizare –forma clasică* să poată face obiectul prezentei proceduri trebuie să fie înregistrată/datată la Registratura UPG. Aceasta trebuie să fie conform 5.3.

5.4.3 Pentru ca o *sesizare electronică* să poată face obiectul prezentei proceduri trebuie să fie transmisă de pe adresa de e-mail a Universității (personalul didactic și didactic auxiliar) sau de pe adresa de e-mail transmisă de către studenți la completarea contractului anual de studii. Adresa de e-mail pe care pot fi transmise sesizările este: [didfr@upg-ploiesti.ro](mailto:didfr@upg-ploiesti.ro). Sesizarea trebuie să fie conform 5.3. Sesizările transmise pe e-mail vor fi tipărite de către secretariatul ID/IFR și se vor înregistra la Registratura UPG.

5.4.4 Toate sesizările, indiferent de modul lor de transmitere, vor fi centralizate de către secretariatul ID/IFR la nivelul CIDFR unde vor fi înregistrate.

#### 5.5 Soluționarea sesizării


5.5.1 Din momentul depunerii la secretariatul CIDFR, sesizarea va fi analizată și i se va oferi o rezoluție în termen de maxim 30 – 45 de zile de la data înregistrării la Registratură.

5.5.2 În funcție de natura neregulii și persoana/persoanele implicate toate sesizările vor fi analizate de către Consiliul CIDFR și vor fi transmise către una din persoanele responsabile: responsabil ID/IFR al facultății, director CIDFR, coordonator program de studii ID/IFR, prorector, rector.

5.5.3 Dacă, din orice motiv, persoana care face sesizarea dorește să i se asigure confidențialitatea cu privire la identitatea sa, persoana care primește sesizarea are obligația de a păstra confidențialitatea.

5.5.4 Rezoluția va fi transmisă de către secretariatul CIDFR prin e-mail persoanei care a făcut sesizarea.

5.5.5 Toate sesizările și soluționările vor fi păstrate de către secretariatul CIDFR pe o perioadă de un an.

	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod document PO 07.28	
	<b>PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A SESIZĂRILOR PRIVITOARE LA ACTIVITATEA ID/IFR</b>	Pag./Total pag.	6/7
		Data	01.07.2024
		Ediție/Revizie	3/ 0 1 2 3 4 5

## **6. RESPONSABILITĂȚI**

### **6.1. Președintele Senatului**

6.1.1 Aprobă prezenta procedură.

### **6.2. Rectorul**

6.2.1 Analizează sesizările care îi sunt adresate și decide acțiuni menite să elimine atât neregulile apărute cât și cauzele care au dus la apariția lor. Când se impune, direcționează sesizarea către comisia de etică.

### **6.3. Prorectorul responsabil cu programele de studii și cercetarea științifică**

6.3.1 Verifică prezenta procedură.

6.3.2 Analizează sesizările care îi sunt adresate și decide acțiuni menite să elimine atât neregulile apărute cât și cauzele care au dus la apariția lor. Când se impune, direcționează sesizarea către rector / comisia de etică.

### **6.4. Consiliul CIDFR**

6.4.1 Analizează toate sesizările înregistrate și stabilește persoana responsabilă cu privire la soluționarea neregulii sesizate.

6.4.2 Urmărește, prin directorul CIDFR, centralizarea soluționărilor pe care le transmite secretariatului CIDFR pentru a fi înregistrate și difuzate persoanelor care au făcut sesizarea.


### **6.5. Directorul CIDFR**

6.5.1 Elaborează prezenta procedură.

6.5.2 Analizează toate sesizările care îi sunt adresate. Decide acțiuni menite să elimine atât neregulile apărute, cât și cauzele care au dus la apariția acestora. Transmite soluționările către secretariatul CIDFR. Încurajează orice persoană care dorește să semnaleze o neregulă și să discute cu conducerea Universității. Când se impune, redirecționează sesizarea către prorector / rector. Raportează rectorului sesizările primite.

### **6.6. Coordonatorul program de studiu ID/IFR**

6.6.1 Analizează toate sesizările care îi sunt adresate. Decide acțiuni menite să elimine atât neregulile apărute, cât și cauzele care au dus la apariția acestora. Încurajează orice persoană care dorește să semnaleze o neregulă și să discute cu conducerea Universității. Transmite soluționările către secretariatul CIDFR. Când se impune, redirecționează sesizarea către rector / prorector.

	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod document PO 07.28	
	<b>PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A SESIZĂRILOR PRIVITOARE LA ACTIVITATEA ID/IFR</b>	Pag./Total pag.	7/7
		Data	01.07.2024
		Ediție/Revizie	3/0 1 2 3 4 5

## 6.7. Responsabilul ID/IFR al facultății

6.7.1 Analizează toate sesizările care îi sunt adresate. Decide acțiuni menite să elimine atât neregulile apărute, cât și cauzele care au dus la apariția acestora. Încurajează orice persoană care dorește să semnaleze o neregulă și să discute cu conducerea Universității. Transmite soluționările către secretariatul CIDFR. Când se impune, redirecționează sesizarea către rector / prorector.

## 6.8. Secretarul ID/IFR

6.8.1 Arhivează înregistrările CIDFR conform duratei de păstrare.

6.8.2 Primește și înregistrează sesizările. Cel mai târziu, în 2 zile, de la data înregistrării transmite sesizarea Consiliului CIDFR, prin directorul CIDFR.

6.8.3 Primește, înregistrează și apoi transmite pe e-mail soluționarea persoanei care a făcut sesizarea, nu mai târziu de 2 zile, de la data înregistrării acesteia.

## 7. INFORMAȚII DOCUMENTATE

Cod formular	Denumirea documentului	Elaborare	Aprobare	Nr. exemplare	Păstrare/ Perioada de păstrare	Arhivare/ Perioada de arhivare
	Sesizare neregularități	Persoana care identifică neregularitatea	-	1	1 an	
	Soluționarea sesizării	Persoana care dă rezoluția	Consiliul CIDFR	1	1 an	