

OAMENI

Programul Operațional Sectorial pentru Dezvoltarea Resurselor Umane 2007 – 2013

Axa prioritară 1. Educație și formare profesională în sprijinul creșterii economice și dezvoltării societății bazate pe cunoaștere

Domeniul major de intervenție 1.2 Calitate în învățământul superior

Titlul proiectului: „Asigurarea calității programelor de studii universitare prin formarea resursei umane și orientarea spre piața muncii”

Contract POSDRU/18/1.2/G/5593

	UNIVERSITATEA BABEȘ-BOLYAI CLUJ-NAPOCA	
	RECTORATUL	
	Procedură internă de raspuns la reclamații și petiții	

A. Legislație suport:

1. Regulamentul Universității Babeș-Bolyai de soluționare a petițiilor și a cererilor privitoare la informațiile de interes public;
2. O.G. nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
3. Legea 544/2001
4. Carta UBB

B. Date de intrare, conținut și furnizori de date:**C. Etapele procesului:**

1. Persoana fizică sau juridică adresează Universității o cerere/reclamație/sesizare formulată în scris ori prin poștă electronică și o depune la Compartimentul de Relații cu Publicul al Universității. Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare a petiționarului nu se iau în considerare și se clasează.
2. Compartimentul de Relații cu Publicul înregistrează și înaintează cererea/petiția/sesizarea/reclamația către compartimentele de specialitate, în funcție de obiectul acestora, cu precizarea termenului de trimitere al răspunsului. Repartizarea petițiilor se face prin decizia șefului compartimentului căruia i s-a trimis petiția de către Compartimentul pentru Relații cu Publicul al Universității “Babeș-Bolyai.

În cazul pețiilor:

3. Răspunsul se comunică petiționarului, în termen de 30 de zile de la data înregistrării petiției, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă.
4. În situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită, prorectorul de resort sau cancelarul general poate prelungi termenul de 30 de zile cu cel mult 15 zile.
5. În cazul în care un petiționar adresează mai multe petiții, sesizând aceeași problemă, acestea se vor conexe, petentul urmând să primească un singur răspuns care trebuie să facă referire la toate petițiile primite.
6. Răspunsul va cuprinde, în mod obligatoriu motivarea și, dacă este cazul, temeiul legal al soluției adoptate.
7. Comunicarea răspunsului se face obligatoriu printr-o modalitate care să ateste trimiterea și să confirme primirea acestuia (inclusive email sau fax cu păstrarea de către universitate a confirmării de trimitere).
8. Semnarea răspunsului se face de către Rector, prorector de resort sau cancelar general ori de persoanele împuternicite de către oricare dintre aceștia, precum și de șeful compartimentului căruia i-a fost dirijată petiția.



OAMENI

Programul Operațional Sectorial pentru Dezvoltarea Resurselor Umane 2007 – 2013

Axa prioritară 1. Educație și formare profesională în sprijinul creșterii economice și dezvoltării societății bazate pe cunoaștere

Domeniul major de intervenție 1.2 Calitate în învățământul superior

Titlul proiectului: „Asigurarea calității programelor de studii universitare prin formarea resursei umane și orientarea spre piața muncii”

Contract POSDRU/18/1.2/G/5593

În cazul **cererilor** care au ca obiect comunicarea de **informații de interes public**:

9. Universitatea răspunde în scris la solicitarea informațiilor de interes public, conform prevederilor legale în termen de 10 zile sau, după caz, în cel mult 30 de zile de la înregistrarea solicitării, în funcție de dificultatea, complexitatea, volumul lucrărilor documentare



UNIUNEA EUROPEANĂ



MINISTERUL MUNCII,
FAMILIEI ȘI PROTECȚIEI
SOCIALE
AMPOSDRU



FONDUL SOCIAL
EUROPEAN
POS DRU
2007-2013



INSTRUMENTE
STRUCTURALE
2007 - 2013



MINISTERUL EDUCAȚIEI,
CERCETĂRII ȘI INOVĂRII
OI POS DRU



UNIVERSITATEA
BABEȘ-BOLYAI
CLUJ-NAPOCA