



**AGENȚIA ROMÂNĂ DE ASIGURARE A CALITĂȚII ÎN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR**

*Membră în Asociația Europeană pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior - ENQA*

*Înscrișă în Registrul European pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior - EQAR*

<b>Agencia Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior</b>	<b>Procedură de sistem</b>  <i>Soluționarea petițiilor</i>  <b>Cod: P.S. 03 – A.R.A.C.I.S.</b>	Ediția II Nr. de ex. 1
		Revizia 0 Nr. de ex. 1
		<b>Pagina 1 din 19</b>
		Exemplar nr. 1

***SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR***

**AGENȚIA ROMÂNĂ DE ASIGURARE A CALITĂȚII ÎN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR**Membră în Asociația Europeană pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior - **ENQA**Înscrișă în Registrul European pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior - **EQAR**

<b>Agencia Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior</b>	<b>Procedură de sistem</b>  <b>Soluționarea petițiilor</b>  <b>Cod: P.S. 03 – A.R.A.C.I.S.</b>	Ediția II Nr. de ex. 1
		Revizia 0 Nr. de ex. 1
		<b>Pagina 2 din 19</b>
		Exemplar nr. 1

**11. Cuprins**

<b>Numărul componentei în cadrul procedurii</b>	<b>Denumirea componentei din cadrul procedurii</b>	<b>Pagina</b>
	Coperta	
1.	Scopul procedurii	3
2.	Domeniul de aplicare a procedurii	3
3.	Documentele de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate	3
4.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura de sistem	4
5.	Descrierea procedurii	5
6.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	9



<b>Agencia Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior</b>	<b>Procedură de sistem</b>	Ediția II Nr. de ex. 1
	<b>Soluționarea petițiilor</b>	Revizia 0 Nr. de ex. 1
	<b>Cod: P.S. 03 – A.R.A.C.I.S.</b>	<b>Pagina 3 din 19</b>
		Exemplar nr. 1

#### 4. Scopul procedurii

Procedura stabilește reguli privind desfășurarea activității privind petițiile: primirea, înregistrarea, rezolvarea și comunicarea soluțiilor, persoanele implicate și responsabilitățile lor.

#### 5. Domeniul de aplicare a procedurii

Procedura se aplică în ARACIS, tuturor angajaților implicați în soluționarea petițiilor precum și în avizarea și semnarea răspunsurilor întocmite.

Toate structurile organizatorice din ARACIS sunt implicate în aplicarea acestei proceduri.

#### 6. Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate

- Ordonanța de Urgență a Guvernului României (OUG) nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 233/2002 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr.27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărârea nr. 915/2017 privind modificarea anexei la Hotărârea Guvernului nr. 1418/2006 pentru aprobarea *Metodologiei de evaluare externă, a standardelor, a standardelor de referință și a listei indicatorilor de performanță a ARACIS*;
- Legea educației naționale (LEN) nr. 1/2011, cu modificările și completările ulterioare;
- HG nr. 369/2013 pentru aprobarea Metodologiei privind acreditarea domeniilor de studii universitare de master pe baza programelor de studii de master acreditate;
- Ghidul activităților de evaluare a calității programelor de studii universitare și a instituțiilor de învățământ superior;
- Standardele specifice privind evaluarea externă a calității academice la programele de studii universitare de licență și de master, utilizate de Comisiile de experți permanenți de specialitate;
- Standardele și liniile directoare pentru asigurarea calității (ESG) în Spațiul European al Învățământului Superior – 2015;
- Regulamentul de Organizare și Funcționare al ARACIS;
- Regulamentul Intern ARACIS
- Ordinul Secretarului General al Guvernului nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern/manAGERIAL al entităților publice;

**AGENȚIA ROMÂNĂ DE ASIGURARE A CALITĂȚII ÎN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR**Membră în Asociația Europeană pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior - **ENQA**Înscrișă în Registrul European pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior - **EQAR**

<b>Agencia Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior</b>	<b>Procedură de sistem</b>  <b>Soluționarea petițiilor</b>  <b>Cod: P.S. 03 – A.R.A.C.I.S.</b>	Ediția II Nr. de ex. 1
		Revizia 0 Nr. de ex. 1
		<b>Pagina 4 din 19</b>
		Exemplar nr. 1

**7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura de sistem****7.1. Definiții ale termenilor**

<b>Nr. crt.</b>	<b>Termenul</b>	<b>Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul</b>
1.	Procedură de sistem (procedură generală)	Describe un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul agenției aplicabil/aplicabilă majorității sau tuturor compartimentelor din agenție
2.	Ediție a unei proceduri	Forma actuală a procedurii, ediția unei proceduri se modifică când deja au fost realizate 3 revizii ale respectivei proceduri sau atunci când modificările din structura procedurii depășesc 50% din conținutul reviziei anterioare
3.	Revizia procedurii	Acțiune de modificare, respectiv adăugare sau eliminare a unor informații, date, componente ale unei ediții a unei proceduri, modificări ce implică, de regulă, sub 50% din conținutul procedurii
4.	Petiție	Se înțelege <b>cererea, reclamația, sesizarea</b> sau propunerea formulată în scris ori prin poștă electronică, pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o adresează Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior. Sunt asimilate petițiilor și solicitările scrise prezentate în cadrul audiențelor acordate de conducerea instituției.

**7.2. Abrevieri ale termenilor**

<b>Nr. crt.</b>	<b>Abrevierea</b>	<b>Termenul abreviat</b>
1.	P.O. / P.S.	Procedură operațională / procedură de sistem
2.	ARACIS	Agencia Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior
3.	BEx	Biroul Executiv al Consiliului ARACIS
4.	BJAIC	Biroul Juridic și de Asigurare Internă a Calității
5.	SRPRAS	Serviciul Relații Publice, Registratură, Arhivă, Secretariat
6.	CM	Comisia de monitorizare
7.	F	Formular



<b>Agencia Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior</b>	<b>Procedură de sistem</b>  <b>Soluționarea petițiilor</b>  <b>Cod: P.S. 03 – A.R.A.C.I.S.</b>	Ediția II Nr. de ex. 1
		Revizia 0 Nr. de ex. 1
		<b>Pagina 5 din 19</b>
		Exemplar nr. 1

## 8. Descrierea procedurii

### 8.1. Generalități

Prezenta procedură reglementează modul de soluționare a petițiilor formulate de cetățeni, instituții de învățământ superior și orice alte instituții/organizații legal constituite adresate ARACIS.

### 8.2. Documente utilizate

#### 8.2.1 Formulare

- F01 – P.S. 03 – ARACIS - Formular redirectionare adresă eronat adresată;
- F02 – P.S. 03 – ARACIS – Formular înștiințare/răspuns adresă eronată;
- F03 – P.S. 03 – ARACIS – Nota de clasare 1 ;
- F04 – P.S. 03 – ARACIS - Nota de clasare 2 ;
- F05 – P.S. 03 – ARACIS - Notă de prelungire termen de soluționare ;
- F06 – P.S. 03 – ARACIS – Raport privind activitatea de soluționare a petițiilor;

### 8.3. Resurse necesare

8.3.1. Resurse materiale: mobilier de birou, calculator, copiator/scaner, telefon, materiale consumabile, internet, e-mail;

8.3.2. Resurse umane: personalul implicat în activitatea de primire, repartizare, soluționare și expedierea răspunsurilor adresate ARACIS;

8.3.3. Resurse financiare: conform bugetului anual de venituri și cheltuieli.

### 8.4. Modul de lucru

#### 8.4.1. Înregistrarea petiției

Orice petiție va fi procesată de către Registratura din cadrul S.R.P.R.A.S. Registratorul primește petiția sosită prin intermediul poștei, prin e-mail la adresa [office@aracis.ro](mailto:office@aracis.ro) sau depusă personal la registratură, înregistrează petiția în aceeași zi în care a primit-o în *Registrul general de intrare-ieșire* și imprimă/xeroxează petiția, originalul acesteia fiind arhivat în dosare iar xeroxul fiind direcționat către persoanele responsabile din cadrul SRPRAS cu predarea corespondenței către Președintele ARACIS.

Petițiile se înregistrează în baza de date electronică de către persoanele responsabile din cadrul SRPRAS specificându-se și termenul legal de soluționare.

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.

**AGENȚIA ROMÂNĂ DE ASIGURARE A CALITĂȚII ÎN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR**Membră în Asociația Europeană pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior - **ENQA**Înscrisă în Registrul European pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior - **EQAR**

<b>Agencia Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior</b>	<b>Procedură de sistem</b>  <b>Soluționarea petițiilor</b>  <b>Cod: P.S. 03 – A.R.A.C.I.S.</b>	Ediția II Nr. de ex. 1
		Revizia 0 Nr. de ex. 1
		<b>Pagina 6 din 19</b>
		Exemplar nr. 1

Este interzisă înregistrarea petițiilor prin telefon.

## 8.4.2. Analiza petițiilor

### 8.4.2.1. Analiza petițiilor privind vizitele de evaluare

În timpul sau în urma vizitelor de evaluare, agenția poate primi petiții din partea instituțiilor de învățământ. Cele trei forme prin care instituțiile de învățământ superior se pot adresa ARACIS se definesc astfel:

- Sesizare/reclamație de incompatibilitate a experților evaluatori* în conformitate cu prevederile Codului de etică și normele de conduită profesională în activitățile desfășurate de ARACIS pentru asigurarea și evaluarea calității în învățământul superior din România (denumit în continuare Codul de etică);
- Sesizare/reclamație privind conflictul de interese a experților evaluatori* în conformitate cu Legea 161/2003 și Codul de etică
- Sesizarea/reclamația situațiilor în care experții-evaluatori și/sau personalul tehnic al ARACIS încalcă în timpul vizitei principiile de etică și normele de conduită profesională stipulate de Codul de etică.*

### **Soluționarea petițiilor privind vizitele de evaluare**

Sesizările/reclamațiile privind punctele a) și b) se depun în maximum cinci (5) zile lucrătoare de la data la care instituția de învățământ superior a fost informată asupra componenței Comisiei de evaluare externă.

Sesizarea/reclamația privind punctul c) se depune în termen de cinci (5) zile lucrătoare de la vizita de evaluare sau de la data desfășurării evenimentelor (în timpul vizitei) de către instituția de învățământ superior pentru abaterile constatate în timpul vizitei.

Sesizările instituției de învățământ superior trebuie depuse sub formă scrisă la sediul A.R.A.C.I.S. și semnate de rector.

Sesizările/reclamațiile privind vizitele de evaluare sunt înregistrate de Registratura din cadrul SRPRAS iar apoi înmânate consilierul juridic din cadrul BJAIC care examinează conținutul fiecărei petiții și stabilește dacă sesizarea se încadrează în una din cele trei forme de sesizare expuse mai sus. Petiția este apoi transmisă către BEx care analizează conținutul acesteia și o repartizează, după caz, unei structuri organizatorice sau unei comisii pentru a fi soluționată.

Sesizările/reclamațiile care se încadrează la punctele a) și b) se vor soluționa în termen de trei zile lucrătoare de la primire de către Departamentul de Acreditare al ARACIS. După caz, acesta decide sau nu modificarea componenței comisiei de evaluare.



<b>Agencia Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior</b>	<b>Procedură de sistem</b>  <b>Soluționarea petițiilor</b>  <b>Cod: P.S. 03 – A.R.A.C.I.S.</b>	Ediția II Nr. de ex. 1
		Revizia 0 Nr. de ex. 1
		<b>Pagina 7 din 19</b>
		Exemplar nr. 1

Sesizarea/reclamația care se încadrează la punctul c) dacă este primită în timpul vizitei se suspendă vizita iar sesizarea/reclamația se transmite spre soluționare către Comisia de etică a ARACIS. Dacă sesizarea este depusă după vizită aceasta va fi transmisă spre soluționare tot către Comisia de etică.

Dacă în sesizarea/reclamația depusă care se încadrează la punctul c) Comisia de etică a A.R.A.C.I.S. constată că încălcările invocate nu sunt reale propune Consiliului A.R.A.C.I.S. respingerea sesizării/reclamației ca neîntemeiată.

În cazul în care se constată că *sesizarea/reclamația situațiilor în care experții-evaluatori și/sau personalul tehnic al ARACIS* încalcă în timpul vizitei principiile de etică și normele de conduită profesională stipulate de Codul de etică sunt reale, Consiliul A.R.A.C.I.S. poate dispune reluarea procedurilor de evaluare pentru corectarea aspectelor semnalate, fără ca universitatea să suporte costuri suplimentare de evaluare.

Toate sesizările/reclamațiile se vor depune în termenele mai sus stipulate. Depășirea termenelor duce la respingerea sesizărilor.

ARACIS comunică oficial instituției de învățământ superior prin fax, e-mail deciziile privind modificarea comisiei de evaluare sau după caz, Hotărârea Consiliului privind soluționarea reclamației de către Comisia de etică.

#### **8.4.2.2. Analiza petițiilor care nu intră în aria vizitelor de evaluare**

Președintele ARACIS/BEx analizează conținutul fiecărei petiții și stabilește dacă solicitarea intră în aria de competență a agenției și dacă petiția poate fi conexată cu alte petiții sau dacă trebuie clasată. În cazul în care trebuie clasată, Președintele ARACIS/BEx va scrie clasat pe petiție.

Petițiile greșit îndreptate vor fi trimise în termen de 5 zile de la înregistrare, autorităților sau instituțiilor publice, care au ca atribuții rezolvarea problemelor reclamate/sesizate, informându-se în acest scop petiționarul.

Petițiile înregistrate și clasate sunt:

- Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare ale petiționarului, ale instituției reclamante conform *F03 – P.S. 03 – ARACIS*.
- Petițiile la care, după trimiterea răspunsului, se primește o nouă petiție de la același petiționar ori de la o autoritate sau instituție publică greșit sesizată, cu același conținut conform *F04 – P.S. 03 – ARACIS*.

După analizarea conținutului petiției, Președintele ARACIS/BEx decide repartizarea sa către structurile organizatorice competente pentru soluționarea lor.

**AGENȚIA ROMÂNĂ DE ASIGURARE A CALITĂȚII ÎN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR**Membră în Asociația Europeană pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior - **ENQA**Înscrisă în Registrul European pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior - **EQAR**

<b>Agencia Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior</b>	<b>Procedură de sistem</b>	Ediția II Nr. de ex. 1
	<b>Soluționarea petițiilor</b>	Revizia 0 Nr. de ex. 1
	<b>Cod: P.S. 03 – A.R.A.C.I.S.</b>	<b>Pagina 8 din 19</b>
		Exemplar nr. 1

Dacă se constată că problematica petiției nu intră în sfera de activitate a agenției, aceasta se repartizează unui angajat din cadrul S.R.P.R.A.S. pentru a întocmi o adresă de redirecționare a acesteia către autoritatea competentă, conform *F01 – P.S. 03 – ARACIS* și o adresă de înștiințare a petentului/instituției cu privire la modul de redirecționare a petiției, conform *F02 – P.S. 03 – ARACIS*. Adresele de înștiințare și de redirecționare sunt semnate la întocmit de către reprezentantul SRPRAS și aprobate de către Președintele ARACIS transmițându-se prin aceeași modalitate prin care s-a primit petiția, respectiv prin poștă, e-mail, fax. Înștiințarea transmisă prin e-mail se prindează. Copia petiției și adresele de redirecționare respectiv de înștiințare se arhivează în cadrul SRPRAS.

În cazul în care petiția intră în sfera de competență a agenției, copia petiției este repartizată de către Președintele ARACIS/BEx în aceeași zi în care a fost înregistrată, structurii competente în vederea soluționării în termenul legal.

În cazul în care petiționarul adresează în mod direct solicitarea sa unei structuri organizatorice din cadrul ARACIS, structura are obligația să aducă solicitarea la registratură pentru înregistrarea acesteia în aceeași zi.

**Soluționarea petițiilor care nu intră în aria vizitelor de evaluare**

Structura organizatorică în componența căreia intră soluționarea petiției va formula răspunsul pentru petiția direcționată de către Președintele ARACIS în termen de 30 zile calendaristice de la data înregistrării solicitării în *Registrul general de intrare-ieșire*. Trebuie avut în vedere că sunt petiții care vin și care au stipulate și termenul până la care trebuie transmis un răspuns. SRPRAS, prin persoanele responsabile cu predarea corespondenței către Președintele ARACIS, are obligația verificării termenului de redactare și expedierea răspunsului petiției, notificând structura responsabilă cu redactarea răspunsului în termenul de expediere.

În termenul comunicat, răspunsul se întocmește, în două exemplare, și se semnează, de către persoanele responsabile cu întocmirea acestora din structurile organizatorice. În răspuns se va indica, în mod obligatoriu, temeiul legal al soluției adoptate apoi se prezintă spre semnare/aprobare Președintelui Agenției. Responsabil de întocmirea răspunsului unei petiții este prima persoană/structură nominalizată în rezoluție. Următorii nominalizați sunt coexecutanți. Coexecutanții trebuie să prezinte la cererea responsabilului de întocmire a răspunsului la petiției toate materialele necesare sau să adauge anumite completări de specialitate, pentru elaborarea formei finale a răspunsului va trebui obținut avizul de legalitate al consilierului juridic al agenției. Executantul, coexecutantul și consilierul juridic poartă responsabilitatea pentru prezentarea la timp a răspunsului unei petiții.



**AGENȚIA ROMÂNĂ DE ASIGURARE A CALITĂȚII ÎN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR**Membră în Asociația Europeană pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior - **ENQA**Înscrișă în Registrul European pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior - **EQAR**

<b>Agencia Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior</b>	<b>Procedură de sistem</b>  <b>Soluționarea petițiilor</b>  <b>Cod: P.S. 03 – A.R.A.C.I.S.</b>	Ediția II Nr. de ex. 1
		Revizia 0 Nr. de ex. 1
		<b>Pagina 9 din 19</b>
		Exemplar nr. 1

În temeiul comunicat răspunsul se întocmește în două exemplare și se semnează de către persoanele responsabile (prima semnătură a responsabilului de întocmire iar a doua a coexecutantului unde este cazul și avizul de legalitate al consilierului juridic) apoi se prezintă Președintelui Agenției.

Toate răspunsurile care necesită semnături vor fi redactate cu antetul ARACIS. Răspunsul la petiție va avea numărul cu care a fost înregistrată petiția și data la care a fost semnată.

În situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită, structura organizatorică întocmește o notă conform *F05 – P.S. 03 – ARACIS* adresată Președintelui ARACIS în vederea aprobării prelungirii termenului cu cel mult 15 zile calendaristice. Nota va conține și stadiul de soluționare a petiției și motivul pentru care se impune prelungirea termenului.

Structura organizatorică responsabilă de soluționarea petiției transmite SRPRAS răspunsul adresat petentului pentru a o înregistra și a o expedia prin e-mail sau prin poștă.

Expedierea răspunsurilor prin e-mail se face de către angajații SRPRAS atunci când:

- petiția a fost transmisă prin e-mail iar petentul domiciliază în afara țării;
- petiționarul solicită acest lucru;
- petiția a fost transmisă prin poștă electronică, nu conține date de identificare și obiectul acesteia face referire la un aspect teoretic;

#### **8.4.4. Raportarea petițiilor**

Persoana responsabilă cu predarea corespondenței către Președintele ARACIS va întocmi semestrial un raport conform *F06 – P.S. 03 – ARACIS* pe baza căruia se va realiza analiza activității de soluționare a petițiilor.

### **9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității**

#### **9.1. Responsabili de procese din cadrul SRPRAS:**

- primește și înregistrează petițiile în Registrul general de intrare-ieșire
- Verifică petiția sub următoarele aspecte:
  - A) existența datelor de identificare a petiționarului și a semnăturii;
  - B) dacă problema sesizată a mai fost soluționată,
- Urmărește soluționarea și redactarea în termen a răspunsului;
- Primește și verifică, din punct de vedere a regularității și al existenței semnăturilor, răspunsul formulat de structura desemnată și îl înaintează Președintelui spre semnare.

**AGENȚIA ROMÂNĂ DE ASIGURARE A CALITĂȚII ÎN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR**Membră în Asociația Europeană pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior - **ENQA**Înscrișă în Registrul European pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior - **EQAR**

<b>Agencia Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior</b>	<b>Procedură de sistem</b>  <b>Soluționarea petițiilor</b>  <b>Cod: P.S. 03 – A.R.A.C.I.S.</b>	Ediția II Nr. de ex. 1
		Revizia 0 Nr. de ex. 1
		<b>Pagina 10 din 19</b>
		Exemplar nr. 1

- Întocmesc răspunsul către petiționar în baza răspunsurilor transmise de structurile organizatorice din cadrul ARACIS, în cazul petițiilor în care sunt semnalate mai multe aspecte;;
- Expediază răspunsul semnat către petiționar în termenul stabilit;
- Arhivează petițiile, răspunsurile la acestea și orice alte documente subsecvente,
- Propune clasarea petițiilor anonime sau a celor în care nu sunt trecute datele de identificare a petiționarului;
- Semestrial întocmește Raportul privind activitatea de soluționare a petițiilor.

**9.2. Șeful SRPRAS**

- Răspunde de activitatea de primire a petițiilor și urmărește rezolvarea petițiilor și comunicarea acestora în termenele legale;
- Stabilește prin consultarea cu Președintele ARACIS/BEx autoritatea sau instituția competentă să soluționeze petiția greșit îndreptată spre ARACIS;
- Verifică și avizează Raportul semestrial privind activitatea de soluționare a petițiilor la nivelul ARACIS;
- Răspunde de respectarea termenelor privind soluționarea petițiilor.

**9.3. Structurile desemnate să formuleze răspuns la petiție**

- Verifică dacă aspectele sesizate în petiție sunt de competența structurii;
- Verifică veridicitatea informațiilor și dacă răspunsul cuprinde toate aspectele sesizate;

**9.4. Președintele ARACIS/BEx**

- Răspunde de buna organizare și desfășurare a activității de primire, evidențiere și rezolvare a petițiilor precum și de legalitatea soluțiilor și comunicarea acestora în termenul legal.
- Dispune măsuri de cercetare și analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate;
- Semnează răspunsul la petiție și adresele de înaintare greșit îndreptate către ARACIS.