



Universitatea Internațională Danubius

Bd. Galați nr. 3, 800654, Galați, România, EU

tel.: +40-372-361-250

frontoffice@univ-danubius.ro | www.univ-danubius.ro

Senatul Universității Internaționale Danubius

HOTĂRÂRE

Nr. 171 din 25.09.2024

privind actualizarea procedurii operaționale PG-10 Ed. 4 – Tratarea reclamațiilor

Senatul Universității Internaționale Danubius, întrunit în ședința din data de 25.09.2024,
Având în vedere propunerea privind actualizarea procedurii operaționale PG-10 Ed. 4 –
Tratarea reclamațiilor, propunere prezentată în ședința de Senat,
În conformitate cu Legea 199/2023 a învățământului superior, cu modificările și completările
ulterioare,
Având în vedere prevederile art. 24 lit. m) din Carta Universității Internaționale Danubius,
În temeiul art. 28 din Carta Universității Internaționale Danubius,

HOTĂRĂȘTE:

Art. 1 Se aprobă actualizarea procedurii operaționale PG-10 Ed. 4 – Tratarea
reclamațiilor.

Art. 2 În vederea aducerii la cunoștință a prezentei hotărâri se însărcinează directorul
D.C.I.A.C.

**Președintele Senatului Universității Internaționale Danubius,
Prof. univ. dr. Georgeta MODIGA**

Aviz juridic,



„UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS”	Pagina de gardă	Cod: PG-10
		Ediția: 4/25.09.2024
		Revizia: 0/25.09.2024
		Nr. exemplar: 0
		Pagina: 1 / 6

APROBAT,
ÎN ȘEDINȚA SENATULUI
DIN DATA DE 25.09.2024

PROCEDURĂ GENERALĂ
TRATAREA RECLAMAȚIILOR

Exemplar controlat	DA	X	NU	
---------------------------	-----------	----------	-----------	--

Elaborat	Verificat	Avizat
Nume: Director D.C.I.A.C Carmen-Mihaela Crețu  Semnătura: Data: 16.09.2024	Nume: Aviz Juridic, Gina Livioara Goga  Semnătura: Data: 17.09.2024	Nume: Rector, Steve O. Michael  Semnătura: Data: 17.09.2024 

Acest document este proprietatea „Universității Internaționale Danubius”. Copierea, difuzarea sau utilizarea lui, chiar parțială, în exteriorul „Universității Internaționale Danubius” este interzisă, dacă nu există acordul conducerii „Universității Internaționale Danubius”.

„UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS”	PROCEDURĂ GENERALĂ	Cod: PG-10
		Ediția: 4/25.09.2024
	Tratarea reclamațiilor	Revizia: 0/25.09.2024
		Nr. exemplar: 0
		Pagina: 2 / 6

CUPRINS

Pagina de gardă.....	1
Cuprins.....	2
1. Scop.....	3
2. Domeniu de aplicare.....	3
3. Documente de referință.....	3
4. Terminologie; abrevieri.....	3
5. Reguli de procedură și responsabilități.....	3
6. Înregistrări.....	4
7. Anexe.....	5
Evidența aprobărilor și reviziilor.....	6

„UNIVERSITATEA INTERNĂȚIONALĂ DANUBIUS”	PROCEDURĂ GENERALĂ	Cod: PG-10
		Ediția: 4/25.09.2024
	Tratarea reclamațiilor	Revizia: 0/25.09.2024
		Nr. exemplar: 0
		Pagina: 3 / 6

1. SCOP

1.1. Prezenta procedură, cod PG-10, are drept scop stabilirea regulilor și responsabilităților pentru procesul de tratare a reclamațiilor primite de la „clienți”.

2. DOMENIU DE APLICARE

2.1. Se aplica în „Universitatea Internațională Danubius”.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- ◆ Legea nr.199/2023 a învățământului superior, cu modificările și completările ulterioare;
- ◆ Legea nr.155/27.05.2024 pentru schimbarea denumirii Universității „Danubius” din Galați în „Universitatea Internațională Danubius”;
- ◆ Hotărârea nr. 915/2017 privind modificarea anexei la Hotărârea Guvernului nr. 1.418/2006 pentru aprobarea Metodologiei de evaluare externă, a standardelor, a standardelor de referință și a listei indicatorilor de performanță a Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (De la data de 9 februarie 2025 va intra în vigoare Hotărârea 962/2024 privind aprobarea Metodologiei de evaluare externă a calității educației în învățământul superior);
- ◆ Carta „Universității Internaționale Danubius”
- ◆ PG-01 - Elaborarea și gestionarea procedurilor.

4. TERMINOLOGIE; ABREVIERI

4.1. Terminologie

Client – organizație sau persoana care primește un produs/serviciu

Nota:

Un client poate fi din interiorul sau din exteriorul organizației

Satisfacția clientului – percepție a clientului despre măsura în care așteptările clientului au fost îndeplinite.

Sesizare (conform DEX) – acțiunea de a (se) sesiza, înștiințare, aviz.

A sesiza (conform DEX) – a înștiința o autoritate despre un caz care trebuie luat în cercetare; a deferi o pricină spre rezolvare autorității competente.

Reclamație – exprimarea insatisfacției, adresată unei organizații, referitoare la produsul sau serviciul acestuia sau la procesul în sine de tratare a reclamațiilor, la care este așteptat în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție.

Reclamant - persoana, organizație sau reprezentantul său, care face o reclamație.

Feedback – opinii, comentarii și exprimări ale interesului față de un produs, un serviciu sau un proces de tratare a reclamațiilor.

4.2. Abrevieri

- ◆ **DDCIAC** - Director Departament Cercetare Instituțională și Asigurare a Calității - Reprezentant al managementului în domeniul calității la nivelul Universității
- ◆ **DDEP** - Director Departament
- ◆ **SEO** - Șef entitate organizatorică
- ◆ **RC** - Responsabil cu calitatea la nivel de facultate/departament
- ◆ **DCIAC** - Departamentul Cercetare Instituțională și Asigurare a Calității
- ◆ **CEAC** - Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității la nivel de Universitate/Facultăți
- ◆ **SMC** - Sistem de Management al Calității

„UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS”	PROCEDURĂ GENERALĂ	Cod: PG-10
		Ediția: 4/25.09.2024
	Tratarea reclamațiilor	Revizia: 0/25.09.2024
		Nr. exemplar: 0
		Pagina: 4 / 6

♦ **UID** - „Universitatea Internațională Danubius”

5. REGULI DE PROCEDURA SI RESPONSABILITATI

5.1. Responsabil de proces – Secretar Secretariat UID/facultate, Rectorat.

5.2. Resurse:

- ♦ personal instruit corespunzător;
- ♦ alocarea timpului necesar.

5.3. Reglementările și responsabilitățile din procedură se derulează după cum se prezintă în continuare.

5.4. Primirea și înregistrarea sesizării/reclamației

Reclamațiile/sesizările (petițiile) se primesc numai în scris la Rector sau la Secretariatele Facultăților.

Reclamațiile primite la Secretariatele Facultăților sau la Departamentele Administrative se înregistrează în Registrele intrări-ieșiri proprii și se transmit la Rectorat.

Secretara înregistrează sesizarea/reclamația în Registrul cu evidenta reclamațiilor (pagina registru cod PG-10-F1).

5.5. Analiza și tratarea sesizării/reclamației

Rectorul analizează preliminar sesizarea sau reclamația (petiția), notifică rezoluția sa direct pe sesizare/reclamație și desemnează funcțiile responsabile cu soluționarea acesteia.

Secretara transmite sesizarea sau reclamația funcțiilor desemnate. Funcțiile desemnate analizează cauzele problemelor ridicate în cadrul sesizării/reclamației. Acestea stabilesc dacă sesizarea/reclamația clientului este într-adevăr reclamație sau o consideră sesizare, identifică cauzele apariției acesteia și propun modul de rezolvare în cadrul formularului cod PG-10-F2, prin notificarea concluziei și măsurilor necesare. Formularul cod PG-10-F2 este aprobat de către Rector. Cei implicați rezolva reclamația și întocmesc răspunsul la Reclamație în câte exemplare este necesar.

Documentele referitoare la reclamații se mențin în dosarul cu evidența reclamațiilor la Rectorat.

Se poate solicita analiza și soluționarea reclamației și în cadrul Consiliului de Administrație, dacă se consideră necesar.

5.6. Aprobarea răspunsului la reclamație și transmiterea acestuia la client

Cauzele, analiza și modul de soluționare al reclamației (petiției) înregistrate în fișa cod PG-10-F2 și răspunsul la reclamație-petiție se transmit pe același circuit, dar în sens invers, către petent prin Rectorat.

5.7. Analiza periodica a reclamațiilor

Se analizează periodic (anual și de câte ori se consideră necesar) în cadrul Consiliilor facultăților și Biroul Senatului eventualele petiții/reclamații, cauzele apariției și modul de rezolvare al acestora, conform procedurii specifice cod PG-04. Cu aceasta ocazie se întocmește „Procesul verbal al analizei efectuate de management” formular cod PG-04-F1 și „Programul de îmbunătățire”, formular cod PG-04-F2.

6. ÎNREGISTRĂRI

6.1. Formulare utilizate

- ♦ Reclamație/sesizare/petiție

„UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS”	PROCEDURĂ GENERALĂ	Cod: PG-10
		Ediția: 4/25.09.2024
	Tratarea reclamațiilor	Revizia: 0/25.09.2024
		Nr. exemplar: 0
		Pagina: 5 / 6

- ◆ Răspuns la reclamație/sesizare/petiție -
- ◆ Formularul Pagina registrului cu evidenta reclamațiilor - cod PG-10-F1
- ◆ Fișa de analiza a reclamației - cod PG-10-F2
- ◆ Proces verbal al analizei efectuate de management - cod PG-04-F1
- ◆ Program de îmbunătățire - cod PG-04-F2

6.2. Dosare și registre utilizate

- ◆ Dosar cu evidenta reclamațiilor -
- ◆ Dosar cu analiza managementului -
- ◆ Registru intrări-ieșiri -
- ◆ Registru ieșiri -
- ◆ Registru cu evidenta reclamațiilor -

7. ANEXE

- ◆ Formularul Pagina registrului cu evidenta reclamațiilor - cod PG-10-F1
- ◆ Fișa de analiza a reclamației - cod PG-10-F2

„UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS”	PROCEDURĂ GENERALĂ		Cod: PG-10
			Ediția: 4/25.09.2024
			Revizia: 0/25.09.2024
			Nr. exemplar: 0
			Pagina: 6 / 6

EVIDENȚA APROBARILOR SI REVIZIILOR

Nr. pag.	Nr. rev.	Nr. pag.	Nr. rev.	Nr. pag.	Nr. rev.	Nr. pag.	Nr. rev.	Nr. pag.	Nr. rev.	Nr. pag.	Nr. rev.
1	0	4	0								
2	0	5	0								
3	0	6	0								

Revizia/ Ediția, Data aplicării	Activitatea/procesul evidențiat (Numărul ediției sau capitolul/ paginile revizuite)	Nume, prenume, data și semnătura			
		Elaborat	Verificat	Avizat	Aprobat
R0/Ed1 11.02.2009	Elaborare Ediția 1	Nela Rotaru 07.02.2009	Viorel Ariton 09.02.2009	Constantin Fălticeanu 10.02.2009	Benone Pușcă 11.02.2009
R0/Ed2 27.02.2015	Elaborare Ediția 2	Consultant, Nela Rotaru 25.02.2015	Secretar D.A.C., Carmen Teodorașcu 26.02.2015	Director D.A.C., Gabriela Marchis Birou Juridic, Vasilica Negruț 26.02.2015	Rector, Andy Corneliu Pușcă 27.02.2015
R0/Ed3 16.03.2016	Elaborare Ediția 3	Consultant, Nela Rotaru 11.03.2016	Aviz Juridic, Vasilica Negruț 14.03.2016	Director D.A.C., Gabriela Marchis 15.03.2016	Rector, Andy Corneliu Pușcă 16.03.2016
R0/Ed4 25.09.2024	Elaborare Ediția 4	Director D.C.I.A.C., Carmen Mihaela Crețu  16.09.2024	Aviz Juridic, Gina Livioara Goga  17.09.2024	Rector, Steve O. Michael  17.09.2024	Aprobat în ședința Senatului din data de  25.09.2024