

Referință Manual de proceduri	Subiectul Rezolvare a plângerilor membrilor comunității academice procedura
Data elaborării:	Inițiat de: Prorectoratul academic
Modificări: - - -	Data modificărilor
Proxima revizuire planificată	

Principiile care stau la baza procedurii:

- reflectă voința de echitate și imparțialitate a comunității academice
- sunt transparente și obligă la acțiuni cu termene precise
- includ proceduri independente pentru evaluare și decizie
- încurajează rezolvarea plângerilor pe cale amiabilă la nivel local

Limitele procedurii

Această procedură completează reglementările deja existente la nivel instituțional privind rezolvarea plângerilor membrilor comunității academice.

Etapa informală, amiabilă

1. În cazul existenței unei plângeri, într-o primă instanță, trebuie contactată persoana oficială cu relevanța imediată cea mai mare în domeniul căruia se încadrează conținutul plângerii.
2. În cazul în care petentul are neclarități în privința celei mai indicate persoane careia ar trebui să se adreseze în problema sa, poate contacta **responsabilul cu managementul problemelor conflictuale (RMPC)** din Universitate. Aceasta îl va consilia în legătura cu calea optimă pe care ar trebui să o urmeze plângerea sa.
3. **Responsabilul MPC** este desemnat din rândul membrilor senatului Universității fără alte responsabilități la nivelul structurilor executive de conducere a instituției;
3.1. RMPC funcționează în cadrul Prorectoratului U.M.F.; numele său, programul de activitate și modalitățile de contactare sunt făcute publice la avizierele instituției și pe site.

3.2. Activitatea RMPC este evaluată anual de biroul senatului, care poate propune senatului prelungirea activității pentru anul următor sau înlocuirea.

Prima etapă

În cazul în care se consideră nesatisfăcătoare soluția propusă/adoptată de persoana oficială consultată, se va formula plângere în scris către responsabilii academici sau administrativi, în funcție de domeniul plângerii:

- probleme sociale și administrative – directorul general administrativ
- probleme de secretariat academic – secretarului șef pe universitate
- probleme legate de procesul educațional formativ – prodecanului cu probleme didactice
- probleme etice și deontologice, proprietate intelectuală, discriminare, hărțuire – președintelui comisiei de etică și disciplină.
- probleme asociate cu învățământul universitar postlicență (masterat, doctorat, EMC) – ombudsmanului.

Plângerile se depun la registratura instituției.

Persoana căreia i se adresează plângerea are obligația ca, de regulă în decurs de 7 zile lucrătoare, să confirme primirea plângerii și decizia preliminară: emiterea unei decizii sau deschiderea unei investigații mai ample.

În ultima situație se pot solicita date suplimentare sau, ocazional, o întâlnire oficială cu petentul.

În cazul investigației, în termen de 20 de zile de la confirmarea primirii plângerii, urmează să se redacteze un raport care include concluziile persoanelor abilitate cu rezolvarea plângerii.

Etapa a doua

În cazul în care petentul este nemulțumit de modul în care i s-a soluționat plângerea, poate să de adreseze în scris RMPC din Universitate, în termen de 3 zile lucrătoare de la primirea deciziei.

În solicitare se vor preciza:

- motivul (-ele) plângerii
- dovezile care susțin cererea (se anexează orice document considerat relevant)
- modul în care ar dori să i se rezolve cererea
- date de contact (dacă plângerea provine de la mai multe persoane, se completează o singură cerere și se desemnează o persoană de contact din lista petenților).

Responsabilul MPC va comunica primirea petiției, în mod normal în maxim 5 zile lucrătoare. Responsabilul va analiza solicitarea și va decide după caz:

- dacă se consideră că prima etapă nu a fost corect derulată, va informa petentul în legătură cu aceasta și cu ce ar urma să întreprindă.
- în situația în care, pe baza datelor investigației, consideră plângerea ca lipsită de semnificație/importanță sau ilegală, responsabilul decide închiderea cazului.
- în fața unei solicitări justificate, va nominaliza o persoană din conducerea facultății/universității pentru desfășurarea unei investigații.

Petentul poate solicita o întâlnire cu investigatorul plângerii, întâlnire la care poate fi însoțit de un alt membru al comunității academice. La întâlnire va fi prezent și RMPC care va consemna conținutul întâlnirii.

Persoana reclamată are de asemenea dreptul să fie prezent la întâlnire, iar punctul său de vedere trebuie ascultat.

Orice informație utilizată de investigator în vederea luării unei decizii trebuie comunicată părților, astfel ca acestea să o poată contesta sau să solicite clarificări suplimentare.

La încheierea investigației, investigatorul va comunica în scris petentului concluziile, de regulă în maxim 7 zile lucrătoare de la întrevvedere.

Etapa de apel

Dacă după parcurgerea celor două etape, nemulțumirea se menține, în maxim 5 zile de comunicarea deciziei din etapa a 2-a, petentul se poate adresa RMPC spre a cere declanșarea anchetei senatului universității.

O anchetă a Senatului (sau BS) se declanșează dacă:

- petentul aduce dovezi noi sau suplimentare, care dintr-un motiv valid, nu au fost disponibile în etapele anterioare ale procedurii și care ar putea influența decizia.

- poate demonstra că nu au fost respectate procedurile în etapele anterioare.

În cazul în care RMPC consideră că nu sunt satisfăcute criteriile declanșare a anchetei Senatului, va comunica în scris acest lucru.

Dacă se consideră justificată solicitarea, RMPC va adresa cancelarului senatului o cerere în acest sens, împreună cu dosarul cauzei.

Ancheta Senatului se va finaliza în maxim 30 de zile, iar rezultatul este definitiv și inatacabil.

După rezoluția Senatului, plângerea nu se mai dezbate în interiorul Universității, dar petentul nemulțumit se poate adresa unor instanțe externe instituției.

În cazul în care, petentul nu contestă deciziile din diversele etape ale procedurii, dar este nemulțumit de modul cum a fost tratat de persoanele implicate în rezolvarea plângerii, se poate adresa, în scris, comisiei de etică și disciplină (v. regulamentul comisiei).