

Universitate a din Oradea	PROCEDURA privind procesarea și furnizarea răspunsurilor la cererile beneficiarilor serviciilor educaționale	COD: SEAQ PA - U.02	Revizia					
			0	1	2	3	4	5
			Aprobat în ședința de Senat din data: 27.09.2012					

1. Scop

1.1. Prezenta procedură este valabilă în toate entitățile din structura Universității din Oradea, abilitate să desfășoare procese de învățământ.

1.2. Instituirea unei proceduri care să ajute BSE în formularea solicitărilor și urmărirea modului în care acestea sunt soluționate.

2. Termeni și abrevieri

Termenii sunt în conformitate cu cele hotărâte în cadrul Universității din Oradea. În prezenta procedură sunt utilizate următoarele abrevieri și definiții:

- **UO** – Universitatea din Oradea;
- **SU** – Senatul Universitar;
- **DAC** – Departamentul pentru Asigurarea Calității;
- **CQ** – Consiliul Calității;
- **CEAQ** – Comisia de Evaluare și asigurare a Calității a SU;
- **RC** – Responsabilul Calității;
- **BSE** – Beneficiarii serviciilor educaționale (studenți, masteranzi, doctoranzi, absolvenți);

3. Responsabilități

3.1 Rectorul și directorul DAC sunt responsabili pentru implementarea și menținerea prezentei proceduri.

3.2 Decanii, directorii de departamente și directorul școlii doctorale sunt responsabili pentru asigurarea condițiilor și urmărirea aplicării procedurii la nivelul facultății / departamentului pe care-l conduc.

3.3 Directorul DAC și responsabilul calității din facultate / departament răspund de:

- Verificarea respectării acestei proceduri în zona lor de responsabilitate;
- Asigurarea condițiilor de păstrare a înregistrărilor efectuate cu prilejul aplicării procedurii.

3.4 Secretara șefă răspunde de:

- Emiterea, înregistrarea și transmiterea pentru semnare a documentelor solicitate de către BSE, în condițiile reglementărilor legale și a prezentei proceduri;
- Înmânarea, pe bază de semnătură, a documentelor solicitate de către BSE, în intervalele de timp fixate prin această procedură.

3.5. BSE are responsabilitatea:

- Depunerii cererii privind documentul solicitat;
- Achitării taxei care se percepe, în cazul unor documente;
- Preluării și verificării documentelor solicitate.

Universitate a din Oradea	PROCEDURA privind procesarea și furnizarea răspunsurilor la cererile beneficiarilor serviciilor educaționale	COD: SEAQ PA - U.02	Revizia					
			0	1	2	3	4	5
			Aprobat în ședința de Senat din data: 27.09.2012					

4. Descriere

4.1. Procedura se referă la cererile prin care BSE solicită: transfer, retragere, situații școlare, adeverințe, documente pierdute (carnet, legitimație). Prima emitere a documentelor (la admitere) se face din oficiu, după achitarea taxei aferente, dacă este cazul de achitare a taxei.

4.2. Prezenta procedură nu se referă la documentele de absolvire (diplomă, foaie matricolă) care se eliberează din oficiu și nici la burse și bilete de agrement, care se tratează prin proceduri specifice.

4.3. BSE depune, la secretariatul facultății / departamentului / școlii cererea privind solicitarea sa (anexa 1, 2, 3). Pentru operativitate, se recomandă anexarea xerocopiei după chitanța privind achitarea taxei de procesare (dacă este cazul) și solicitarea numărului de înregistrare.

4.4. Secretariatul înregistrează cererea BSE în registrul intrări-ieșiri și eliberează talonul de înregistrare (anexa 4).

4.5. Secretara șefă efectuează demersurile ce se impun pentru eliberarea documentelor solicitate: aprobarea cererii (dacă este cazul), elaborarea documentelor solicitate, semnarea și înregistrarea acestora, astfel încât serviciul solicitat de BSE să fie onorat în intervalul de timp precizat în tabelul 4.1.

Tabelul 4.1. – Condiții de procesare și furnizare a răspunsurilor la cererile BSE

Tip cerere (solicitare)	Condiții de preluare-procesare	Taxa	Termen de răspuns (eliberare document)
Documente (carnet, legitimație) - pierdute	<ul style="list-style-type: none"> • Cerere tip; • Achitare taxă; • Dovada anunțului privind declararea nulității. 	Se fixează anual prin HS	10 zile lucrătoare
Cerere de înmatriculare / reînmatriculare	<ul style="list-style-type: none"> • Cerere tip; • Depunere în intervalul stabilit de facultate; • Achitare taxă; 	Se fixează anual prin HS	10 zile lucrătoare
Transfer	<ul style="list-style-type: none"> • Cerere tip; • Achitare taxă; • Depunere în intervalul [5÷15] sept. 	Se fixează anual prin HS	10 zile lucrătoare
Retragere	• Cerere tip;		10 zile lucrătoare
Situații școlare	• Cerere tip;		5 zile lucrătoare
Fișa disciplinei	<ul style="list-style-type: none"> • Cerere tip; • Achitare taxă – doar absolvenți 	Se fixează anual prin HS	10 zile lucrătoare
Duplicat diplomă/supliment la diplomă	<ul style="list-style-type: none"> • Cerere tip; • Achitare taxă; • Copie Monitor Oficial 	Se fixează anual prin HS	10 zile lucrătoare
Adeverințe	<ul style="list-style-type: none"> • Cerere tip; • Achitare taxă – doar absolvenți 	---	5 zile lucrătoare

Universitate a din Oradea	PROCEDURA privind procesarea și furnizarea răspunsurilor la cererile beneficiarilor serviciilor educaționale	COD: SEAQ PA - U.02	Revizia					
			0	1	2	3	4	5
			Aprobat în ședința de Senat din data: 27.09.2012					

Cazare	<ul style="list-style-type: none"> • Cerere • Depunere acte doveditoare în termenul afișat 	---	Până la 25 septembrie
Bilet de tabără-gratuit	<ul style="list-style-type: none"> • Cerere • Depunere în termenul afișat 	---	În timp util pentru adjudecarea facilității
Acordarea bursei sociale	<ul style="list-style-type: none"> • Cerere tip; • Depunere acte doveditoare în termenul afișat 	---	În timp util pentru adjudecarea facilității
Acordarea de reducere pentru transportul în comun	<ul style="list-style-type: none"> • Cerere • Depunere acte doveditoare, în termenul afișat 	---	În timp util pentru adjudecarea facilității
Acordarea de scutire/reducere /eșalonare pentru taxa de școlarizare	<ul style="list-style-type: none"> • Cerere • Depunere acte doveditoare, în termenul afișat 	---	Până la 20 octombrie
Acordarea altor facilități (achiziționare calculator, subvenție plata chiriei, etc...)	<ul style="list-style-type: none"> • Cerere • Depunere acte doveditoare, în termenul afișat 	---	20 zile lucrătoare

4.6. Nerespectarea termenelor menționate mai sus poate atrage reclamația solicitantului la decan / director sau Rectoratul Universității din Oradea, ceea ce se înregistrează ca și neconformitate a personalului specializat, responsabil în cauză.

4.7. Tabelul 4.1. - *Condiții de procesare și furnizare a răspunsurilor la cererile BSE* va fi afișat la vizierul facultăților.

5. Referințe

- Legea Educației Naționale nr. 1 / 2011;
- Codul de Asigurare a Calității;
- Regulament privind activitatea profesională a studenților în baza Sistemului European de Credite Transferabile (ECTS);

6. Modificare

Responsabilitatea pentru prezenta procedură și formularelor anexe revine directorului DAC. Pentru modificarea acestei proceduri este responsabil directorul DAC. Modificările se supun avizării CQ / CA și aprobării SU

7. Anexe

- Anexa 1. – Cererea de transfer între universități;
- Anexa 2. – Cerere de transfer între facultăți;
- Anexa 3. - Cerere privind efectuarea unui serviciu;
- Anexa 4. – Talonul de înregistrare al cererii.

Universitate a din Oradea	PROCEDURA privind procesarea și furnizarea răspunsurilor la cererile beneficiarilor serviciilor educaționale	COD: SEAQ PA - U.02	Revizia					
			0	1	2	3	4	5
			Aprobat în ședința de Senat din data: 27.09.2012					

ANEXA 1

UNIVERSITATEA _____
(de unde vine) _____
Nr. _____ din _____

**DE ACORD
RECTOR
L.S.**

**Aviz favorabil,
DECAN
L.S.**

UNIVERSITATEA _____
(unde vine) _____
Nr. _____ din _____

**DE ACORD
RECTOR
L.S.**

**Aviz favorabil,
DECAN
L.S.**

DOMNUL RECTOR,

Subsemnatul _____ student în cadrul
Universității _____, Facultatea _____
_____, Domeniul _____, Programul de
studii _____, ciclul (licență, master) _____;
cursuri de _____ (IF, ID, IFR), (fără taxă, cu taxă), anul de studii _____,
vă rog să binevoiți a-mi aproba transferul în anul de studii _____, începând
cu anul universitar _____, la Universitatea _____,
Facultatea _____, Domeniul _____,
Programul de studii _____,
cursuri _____ (IF, ID, IFR), (fără taxă, cu taxă).

Solicite acest transfer din următoarele motive:

1. _____;
2. _____;
3. _____.

Data _____

Semnătura _____

DOMNULUI RECTOR AL UNIVERSITĂȚII _____
(de unde vine)

Universitate a din Oradea	PROCEDURA privind procesarea și furnizarea răspunsurilor la cererile beneficiarilor serviciilor educaționale	COD: SEAQ PA - U.02	Revizia					
			0	1	2	3	4	5
			Aprobat în ședința de Senat din data: 27.09.2012					

SITUAȚIA ȘCOLARĂ
(sinteză)

Pe ani universitari, privind studentul (a) _____

Anul _____ anul universitar _____ media */nr. credite _____

Anul _____ anul universitar _____ media */ nr. credite _____

Anul _____ anul universitar _____ media */ nr. credite _____

Anul _____ anul universitar _____ media */ nr. credite _____

Anul _____ anul universitar _____ media */ nr. credite _____

Anul _____ anul universitar _____ media */ nr. credite _____

Anul _____ anul universitar _____ media */ nr. credite _____

Durata studiilor este de _____ ani,

Secretariatul Facultății _____

Confirmăm exactitatea datelor.

SECRETAR FACULTATE,

L.S.

Semnătura,

Notă:

Cererea se completează în două exemplare (un exemplar pentru fiecare instituție, facultate)

Universitate a din Oradea	PROCEDURA privind procesarea și furnizarea răspunsurilor la cererile beneficiarilor serviciilor educaționale	COD: SEAQ PA - U.02	Revizia					
			0	1	2	3	4	5
			Aprobat în ședința de Senat din data: 27.09.2012					

ANEXA 2

FACULTATEA _____
(de unde vine) _____
Nr. _____ din _____

FACULTATEA _____
(unde vine) _____
Nr. _____ din _____

DE ACORD
DECAN
L.S.

DE ACORD
DECAN
L.S.

AVIZ
RECTOR
L.S.

DOMNULE DECAN,

Subsemnatul _____ student în cadrul
Universității din Oradea, Facultatea _____
, Domeniul _____, Programul de studii _____,
_____ ciclul (licență, master) _____;
cursuri de _____ (IF, ID, IFR), (fără taxă, cu taxă), anul de studii _____,
vă rog să binevoiți a-mi aproba transferul în anul de studii _____, începând
cu anul universitar _____, la Facultatea _____,
Domeniul _____, Programul de studii _____
_____, cursuri _____ (IF, ID, IFR), (fără taxă, cu taxă).

Solicít acest transfer din următoarele motive:

1. _____;
2. _____;
3. _____.

Data _____

Semnătura _____

DOMNULUI DECAN AL FACULTĂȚII _____
(de unde vine)

Universitate a din Oradea	PROCEDURA privind procesarea și furnizarea răspunsurilor la cererile beneficiarilor serviciilor educaționale	COD: SEAQ PA - U.02	Revizia					
			0	1	2	3	4	5
			Aprobat în ședința de Senat din data: 27.09.2012					

SITUAȚIA ȘCOLARĂ
(sinteză)

Pe ani universitari, privind studentul (a) _____

Anul _____ anul universitar _____ media */ nr. credite _____

Anul _____ anul universitar _____ media */ nr. credite _____

Anul _____ anul universitar _____ media */ nr. credite _____

Anul _____ anul universitar _____ media */ nr. credite _____

Anul _____ anul universitar _____ media */ nr. credite _____

Anul _____ anul universitar _____ media */ nr. credite _____

Anul _____ anul universitar _____ media */ nr. credite _____

Durata studiilor este de _____ ani,

Secretariatul Facultății _____

Confirmăm exactitatea datelor.

SECRETAR FACULTATE,

L.S.

Semnătura,

Notă:

Cererea se completează în două exemplare (un exemplar pentru fiecare instituție, facultate)

Universitate a din Oradea	PROCEDURA privind procesarea și furnizarea răspunsurilor la cererile beneficiarilor serviciilor educaționale	COD: SEAQ PA - U.02	Revizia					
			0	1	2	3	4	5
			Aprobat în ședința de Senat din data: 27.09.2012					

ANEXA 3

Către,

**Conducerea Facultății / Departamentului /
Consiliul Studiilor Universitare de Doctorat**

Subsemnatul _____, posesor
al buletinului/cărții de identitate, seria _____, nr. _____, CNP _____ având
calitatea de _____, Programul de
studii _____, anul de studii _____,

Solicit următoarele: _____

Anexez documentele înscrise în procedura SEAQ. PA – U.02.

Data _____,

Semnătura

Universitate a din Oradea	PROCEDURA privind procesarea și furnizarea răspunsurilor la cererile beneficiarilor serviciilor educaționale	COD: SEAQ PA - U.02	Revizia					
			0	1	2	3	4	5
			Aprobat în ședința de Senat din data: 27.09.2012					

ANEXA 4

FACULTATEA / DEPARTAMENTUL / ȘCOALA DOCTORALĂ ???

TALONUL DE ÎNREGISTRARE

Cerere nr. _____ / _____,

Adresată de _____

Obiectul solicitării _____

Termen de rezolvare: _____

Persoana care a preluat cererea:

Nume, Prenume _____

Semnătura _____