



<b>Procedură operațională – Soluționare sesizări cu privire la activitatea ID</b>	<b>COD: DEAC PO-26</b>	<b>Revizia</b>					
		0	1	2	3	4	5
		Nr. _____					

Elaborat: DEAC	Verificat și aprobat: Prof. univ. dr. Mihai Hotca	Aprobat Senat
Data:	Data:	

**SITUAȚIA REVIZIILOR ÎN CADRUL EDIȚIEI DOCUMENTULUI**

Revizii în cadrul ediției	Aprobat Senat	Motivul revizuirii	Data de la care se aplică	Elaborat	Verificat și aprobat
Revizia I					
Revizia II					
Revizia III					
Revizia IV					
Revizia V					

## **Procedura de soluționare a sesizărilor privitoare la activitatea ID**

### **1. Cadrul general de aplicare a prezentei proceduri**

Prezenta procedură descrie metodele de depunere, soluționare și monitorizare a sesizărilor privitoare la activitatea ID din cadrul Universității „Nicolae Titulescu” implicată în programele ID. Prezenta procedură se aplică în cadrul Departamentului ID al Universității.

- 1.1 Documentele externe Universității care stau la baza prezentei proceduri sunt:
  - 1.1.1 Legea nr. 89/2006 privind aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației
  - 1.1.2 Ordonanța de urgență nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației
  - 1.1.3 Ordin privind asigurarea calității serviciilor educaționale în instituțiile de învățământ superior, nr. 3928 din 21.04. 2005
  - 1.1.4 Metodologia de evaluare externă, standardele de referință și lista indicatorilor de performanță a Agenției Române de Asigurarea Calității în Învățământul Superior
  - 1.1.5 Ghidul activităților de evaluare a calității programelor de studii universitare și a instituțiilor de învățământ superior, ghid aprobat de Consiliul ARACIS
  - 1.1.6 Legea 199/2023
- 1.2 Documentele interne care stau la baza prezentei proceduri sunt:
  - 1.2.1 Manualul Calității al Universității
  - 1.2.2 Regulamentul de organizare și funcționare a Departamentului pentru ID din Universitatea „Nicolae Titulescu” din București.

### **2. Termeni și definiții**

- 2.1 Învățământul la distanță este o formă de învățământ flexibilă a cărei necesitate, utilitate și posibilitate de realizare derivă din dezvoltările recente din domeniul tehnologiilor informaționale și al comunicațiilor.
- 2.2 Învățământul la distanță este un proces educațional care pune la dispoziția studenților resurse de învățământ având următoarele caracteristici:

- separarea în timp și spațiu a studenților în raport cu instituția care oferă programe de studiu, a studenților între ei și a studenților față de resursele de învățământ și cadrele didactice;
  - interacțiunea între studenți și instituția care oferă programe de studiu, cu ceilalți studenți și între studenți și resursele de învățământ se realizează prin unul sau mai multe medii de comunicare bidirecționale;
- 2.3 Învățământul la distanță are drept principale caracteristici utilizarea tehnologiilor informaționale ca suport de informare, cunoaștere și comunicare bidirecțională, munca individuală independentă a studenților respectiv activitatea de îndrumare și coordonare a cadrelor didactice – coordonatori de disciplină sau tutori.
- 2.4 Învățământul la distanță implică utilizarea unei game largi de tehnologii de învățământ: materiale de studiu tipărite, tehnici audio și video interactive, multimedia, cursuri televizate, tehnologii de învățare prin intermediul calculatorului și a Internetului.
- 2.5 Coordonatorii de disciplină sunt acele cadre didactice titulare sau asociate din instituția de învățământ superior organizatoare și îndeplinesc aceleași standarde ca la forma de învățământ cu frecvență.
- 2.6 Tutorii sunt acele cadre didactice desemnate să îndrume studenții pe parcursul unui program de instruire. Ei pot fi cadre didactice universitare titulare sau asociate, specialiști în domeniu, care au instruire în tehnologia specifică ID. Tutorii trebuie să fie absolvenți de studii superioare și să participe periodic la programe de pregătire în domeniul tehnicilor ID.

### **3. Descrierea procedurii**

- 3.1 În vederea îmbunătățirii continue a serviciilor de învățământ oferite de Universitate la forma ID, studenții, cadrele didactice, personalul auxiliar sau orice persoană fizică sau juridică implicată direct sau indirect în activitățile derulate la ID poate să formuleze sesizări cu privire la sincopele, nemulțumirile precum și orice alte aspecte care afectează procesul de învățământ.
- 3.2 Sesizările pot fi făcute în două forme: în formă electronică, respectiv în formă scrisă.
- 3.3 Pentru ca o sesizare făcută în formă electronică să poată face obiectul prezentei proceduri ea va trebui să îndeplinească în mod cumulativ condițiile:
- aspectele sesizate să aibă legătură cu activitatea curentă derulată la forma de învățământ la ID
  - în email-ul care aduce la cunoștință sesizarea să existe următoarele elemente de identificare a sesizantului: nume, prenume, cod numeric personal, facultatea la care este student și anul de studii

- să fi fost transmisă către una dintre adresele: [departament\\_id@univnt.ro](mailto:departament_id@univnt.ro) sau [office@univnt.ro](mailto:office@univnt.ro)

3.4 Pentru ca o sesizare făcută în formă scrisă să poată face obiectul prezentei proceduri ea va trebui să îndeplinească în mod cumulativ condițiile:

- aspectele sesizate să aibă legătură cu activitatea curentă derulată la forma de învățământ la ID
- în textul sesizării să existe suficiente elemente pentru ca sesizantul să poată fi identificat și să i se poată răspunde
- sesizarea să fie semnată și datată
- sesizarea să fie înregistrată la registratură
- sesizarea să fie depusă la Secretariatul ID

3.5 Odată depusă la Secretariatul ID, sesizarea va fi analizată și i se va oferi o rezoluție în termen de maxim 45 de zile lucrătoare de la data înregistrării la registratură sau data recepționării pe server-ul Universității. Rezoluția va fi transmisă prin e-mail sesizantului.

#### **4. Răspundere și responsabilități**

4.1 Secretariatul ID este responsabil pentru:

- 4.1.1 primirea și clasificarea sesizărilor atât în forma scrisă cât și în forma electronică;
- 4.1.2 transmite o copie a sesizării spre analiză conducerii facultății
- 4.1.3 arhivarea pe o perioadă de un an a tuturor sesizărilor primite în formă scrisă;
- 4.1.4 transmiterea prin e-mail a rezoluțiilor către sesizanți;
- 4.1.5 analizarea preliminară a sesizărilor înainte de a fi prezentate Directorului ID.
- 4.1.6 oferirea de rezoluții sesizărilor în limitele atribuțiilor și competențelor în legătură cu aspectelor sesizate sau ca urmare a unei indicații primite din partea Directorului ID și a conducerii facultății sau Universității.

4.2 Departamentul IT este responsabil pentru:

- 4.2.1 Arhivarea pe suport optic/magnetic pe o perioadă de un an a tuturor sesizărilor primite în formă electronică;
- 4.2.2 Arhivarea pe suport optic/ magnetic pe o perioadă de un an a tuturor rezoluțiilor transmise în formă electronică;

4.3 Directorul Departamentului ID are răspunderea de a:

- 4.3.1 lua act de aspectele sesizate și de a depune toate diligențele necesare pentru rezolvarea aspectelor sesizate și oferirea într-un timp cât mai scurt a unei rezoluții;
- 4.3.2 semna Consiliului Departamentului ID precum și tuturor factorilor de decizie aspectele care stau la baza nemulțumirii sesizantului;
- 4.3.3 monitoriza procesul de soluționare a sesizărilor;