



Universitatea „Apollonia” din Iași
EUROPEAN BUSINESS ASSEMBLY, prin SOCRATES COMMITTEE OF OXFORD, a declarat
UNIVERSITATEA APOLLONIA „BEST REGIONAL UNIVERSITY”

Str. Muzicilor nr. 2, Iași, 700399
Tel: 0232/210.310; Fax: 0232/210.310
E-mail: secretariat@univapollonia.ro
www.univapollonia.ro



UNIVERSITATEA “APOLLONIA” DIN IAȘI	PROCEDURĂ DE ÎNREGISTRARE A CORESPONDENȚEI	Ediția: 1 Revizia: 1
SECRETARIAT	COD UAI POS 12	Aprobat de SENAT Data: 09.11.2017

PROCEDURĂ DE ÎNREGISTRARE A CORESPONDENȚEI COD UAI POS 12

ELABORAT	VERIFICAT	AVIZAT	APROBAT	EDIȚIA	REVIZIA
SECRETARIAT	CEAC DECANI	CONSILIUL ACADEMIC CEAC	SENAT	1	1
SECRETAR SEF DELIA CHIPERI 	Prof.univ.dr. Carmen STADOLEANU Conf.univ.dr. Paul Gorban Conf.univ.dr. Cornelia URSU 	Președinte Prof.univ.dr. Vasile BURLUI Prof.univ.dr. Carmen STADOLEANU 	Prof.dr. Dumitru POPA 		
29.09.2017	13.10.2017	20.10.2017	09.11.2017		





UNIVERSITATEA “APOLLONIA” DIN IAȘI	PROCEDURĂ DE ÎNREGISTRARE A CORESPONDENȚEI	Ediția: 1 Revizia: 1
SECRETARIAT	COD UAI POS 12	Aprobat de SENAT Data: 09.11.2017

INDICATORUL APROBĂRILOR ȘI AL REVIZIILOR

Nr. crt.	Revizia/ Data aplicării	Nr.capitolului și al paginilor revizuite	Conținutul modificării	NUME ȘI PRENUME			
				Elaborat	Verificat	Avizat	Aprobat
1.	RO/20. 01.2016	Procedură completă	Elaborare ediția 1	Simona SOLOMON	Prof.univ.dr. Carmen STADOLEANU Conf.univ.dr. Dan Gabriel SÎMBOTIN Conf.univ.dr. Elena FOLESCU	Președinte Prof.univ.dr. Vasile BURLUI Prof.univ.dr. Carmen STADOLEANU Prof.univ.dr. Rodica GHIURU	Conf.univ.dr. Gabriela MIHALACHE
2.	RO/09. 11.2017	Procedură completă	Revizie 1	DELIA CHIPERI	Prof.univ.dr. Carmen STADOLEANU Conf.univ.dr. Paul Gorban Conf.univ.dr. Cornelia URSU	Președinte Prof.univ.dr. Vasile BURLUI Prof.univ.dr. Carmen STADOLEANU	Prof.dr. Dumitru POPA
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							

1. Scopul procedurii:

Prezenta procedură are ca scop stabilirea modului de primire și înregistrare a corespondenței, precum și circuitul și modul de soluționare a acestor documente în cadrul Universității Apollonia din Iași.

2. Domeniul de aplicare:



UNIVERSITATEA “APOLLONIA” DIN IAȘI	PROCEDURĂ DE ÎNREGISTRARE A CORESPONDENȚEI	Ediția: 1 Revizia: 1
SECRETARIAT	COD UAI POS 12	Aprobat de SENAT Data: 09.11.2017

Prezenta procedură este aplicabilă la nivelul tuturor compartimentelor instituției și vizează circuitul corespondenței.

3. Definiții și abrevieri:

Petiție – cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris sau prin e-mail, pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o poate UAI în conformitate cu prevederile art. 51 din Constituția României, republicată. Corespondența trebuie să conțină obligatoriu datele de identificare ale petentului.

Compartiment de relații cu publicul – compartiment încadrat cu personal necesar, care va avea pregătirea corespunzătoare și care va primi, va înregistra și se va îngriji de rezolvarea petițiilor și comunicarea răspunsurilor către petenți, în UAI serviciul secretariat are sarcini în acest sens.

Compartiment – serviciile din UAI cărora le-a fost repartizată petiția spre soluționare sau al căror punct de vedere a fost solicitat, în funcție de problematica prezentată în petiții;

Comisie- comisie din universitate conform ROF al UAI și constituită conform propriului ROF

Înregistrare – primirea numărului de înregistrare de la secretariatul UAIR; înscrierea petițiilor se realizează în registru de intrări-ieșiri de la secretariat;

Correspondență internă – corespondență între compartimente sau responsabili ai compartimentelor sau comisiilor;

Correspondență externă – corespondența către mediul exterior.

4. Abrevieri:

UAI – Universitatea Apollonia din Iași

UAIR – Universitatea Apollonia din Iași-Rectorat

OMECTS – Ordinul ministrului educației naționale

OMEC – Ordinul ministrului educației și cercetării

ROF – Regulament de organizare și funcționare

5. Documente de referință:

- OMEC 3165/2015
- ROI al Universității Apollonia din Iași
- Legea 87/2006 pentru aprobarea OUG nr. 75/2005 privind asigurarea calitatii educatiei, modificata prin OUG 201/2006



UNIVERSITATEA “APOLLONIA” DIN IAȘI	PROCEDURĂ DE ÎNREGISTRARE A CORESPONDENȚEI	Ediția: 1 Revizia: 1
SECRETARIAT	COD UAI POS 12	Aprobat de SENAT Data: 09.11.2017

- HG 88/1993 Standarde de acreditare si evaluare periodica a unitatilor de invatamant universitar
- OG 27/2002 privind regulamentul activitatii de solutionare a petitiilor, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 233/2002
- Constitutia Romaniei, art. 51

6. Descrierea procedurii

6.1 Generalități

A. Petițiile (documentele) operate la nivelul UAI sunt:

1. documente interne

2. documente externe (adrese de la alte instituții/autorități și de la persoane fizice):

- primite prin: servicii postale, curier, e-mail, fax etc.

- depuse personal la secretariatul UAI

B. Circuitul documentelor inregistrate, precum analiza și prelucrarea acestora, sunt descrise prin prezenta procedură și proceduri operaționale aprobate.

6.2 Documente utilizate:

6.2.2 Lista și proveniența documentelor

Nr. crt.	Denumire document	Proveniența	Cod de indentificare
1	Document intern	Compartimente.....	
2	Document extern	Persoane fizice, instituții, autorități	
3	Răspuns	Compartimente.....	

6.2.3 Conținutul și rolul documentelor



UNIVERSITATEA “APOLLONIA” DIN IAȘI	PROCEDURĂ DE ÎNREGISTRARE A CORESPONDENȚEI	Ediția: 1 Revizia: 1
SECRETARIAT	COD UAI POS 12	Aprobat de SENAT Data: 09.11.2017

Nr. crt.	Denumire document	Instrucțiuni de completare	Rolul documentului
1	Document intern	În mod obligatoriu, documentul va conține: -nr. de ieșire și data emiterii -numele, prenumele și funcția următorilor: Persoana care a întocmit documentul, persoana care avizează documentul (coordonator compartiment) și persoana care aprobă transmiterea documentului (rector, prorector) -în cazul existenței anexelor, acestea nu se înregistrează separat, ci se face referire la ele în răspuns	Solicitare, referat, adresă de răspuns etc.
2	Document extern		
3	Răspuns	În mod obligatoriu, documentul va conține: - număr de ieșire și data de emitere; dacă petiția la care se răspunde a fost înregistrată în secretariatul unității se va păstra numărul de intrare și se va trece data la care se formulează răspunsul - numele, prenumele și funcția următorilor: persoana care a întocmit documentul, persoana care avizează documentul (coordonatorul compartimentului) și persoana care aprobă transmiterea	



UNIVERSITATEA “APOLLONIA” DIN IAȘI	PROCEDURĂ DE ÎNREGISTRARE A CORESPONDENȚEI	Ediția: 1 Revizia: 1
SECRETARIAT	COD UAI POS 12	Aprobat de SENAT Data: 09.11.2017

		răspunsului (rector, prorector) - în cazul existenței anexelor, acestea nu se înregistrează separate, ci se face referire la ele în răspuns.	
--	--	--	--

REGISTRU INTRARE – IEȘIRE

Nr. crt.	Data înregistrării	Nr. și data documentului	Conținutul pe scurt al documentului	De unde provine documentul	Compartimentul căruia s-a repartizat documentul și semnătura de primire	Data expedierii Destinația	Destinația	Nr. înregistrare la care se conex. doc. și indic dos

6.3 Modul de lucru

A. Activitățile desfășurate în instituție

- (1) La nivelul UAI, documentele se înregistrează în registrul de intrări-ieșiri la compartimentul secretariat.
- (2) Secretarul UAI verifică la data primirii dacă în adrese/petiii sunt prezentate cel puțin următoarele elemente: -autoritatea/instituția publică/persoana care transmite documentul; -numele, prenumele și alte date de identificare ale persoanei, și după caz, adresa la care se solicită primirea răspunsului;
-dacă petitia este redactată într-un limbaj civilizat, și este lizibilă și coerentă pentru a putea fi identificată problema și structura competentă în soluționarea acesteia;



UNIVERSITATEA “APOLLONIA” DIN IAȘI	PROCEDURĂ DE ÎNREGISTRARE A CORESPONDENȚEI	Ediția: 1 Revizia: 1
SECRETARIAT	COD UAI POS 12	Aprobat de SENAT Data: 09.11.2017

-daca problemele prezentate intra in sfera de competenta a UAI;

(3) daca petitia respecta conditiile impuse la punctele anterioare, secretara pune petitiile la mapa zilnica a rectorului, acesta stabileste carui compartiment/comisii o distribuie spre rezolvare si termen prin rezolutia pusa pe document, secretara face o copie a documentului si o transmite compartimentului/comisiei respective;

(4) Petitiile anonime sau cele in care nu sunt trecute datele de identificare ale petitionerului nu sunt luate in considerare;

(5) Petitiile care contin mai multe probleme deiferite ce intra in comptetenta mai multor copartimente/comisii sunt repartizate pentru fiecare compartiment/comisie in parte;

(6) In situatia repartizarii eronate a unei petitii, compartimentul/comisia restituie compartimentului secretariat petitia in aceeasi zi sau in ziua urmatore, idicand si compartimentul/comisia in a carei raza de competenta intra solutionarea acesteia pentru a putea fi redirectionat.

(7) In cazul in care un petitioner adreeseaza UAI ma imulte petitii care sesizeaza aceeasi problema, acestea se vor conexa, petentul urmand sa primeasca un singur raspuns care trebuie sa faca referire la toate petitiile primite.

(8) Daca dupa trimiterea raspunsului se primeste o noua petitie de la aceiasi petitioner, cu acelasi continut, aceasta se claseaza, la numarul initial facandu-se mentiune faptul ca s-a raspuns.

(9) Secretarul unitatii de invatamant urmareste impreuna cu conducatorii compartimentelor, solutionarea, in termenele legale, a petitiilor primite si informeaza de cate ori este cazul asupra caurilor deosebite, de nemulțumirile repetate dintr-un compartiment/comisie, de situatiile conjuncturale dintr-o anumita perioada sau de intarzierile in rezolvarea petitiilor.

(10) **Correspondența primită de la diverse instituții, după înregistrare, se direcționează către persoana nominalizată în adresă. Răspunsul formulat este discutat și aprobat ulterior în Biroul format din Președinte, Rector, Prorector, Decani**

B. Activitatile desfasurate la nivelul compartimentelor/comisiilor

(1) Pentru soluționarea legală a petițiilor, conducătorii compartimentelor/comisiilor dispun măsuri de cercetare și analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate;



UNIVERSITATEA “APOLLONIA” DIN IAȘI	PROCEDURĂ DE ÎNREGISTRARE A CORESPONDENȚEI	Ediția: 1 Revizia: 1
SECRETARIAT	COD UAI POS 12	Aprobat de SENAT Data: 09.11.2017

(2) Termenul legal de rezolvare a petițiilor este de 30 de zile calendaristice de la data înregistrării, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nu. În situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită, conducerea instituției, după caz, poate prelungi termenul de soluționare cu cel mult 15 zile calendaristice, în baza solicitării scrise a conducătorilor compartimentelor/comisiilor;

(3) În cazul în care în urma analizei se constată că unele dintre problemele prezentate depășesc sfera de atribuții a compartimentului respectiv, acesta solicită puncte de vedere, cu adresă de înaintare către compartimentele/comisiile competente ale instituției, în 5 zile lucrătoare de la primire;

(4) În cadrul compartimentelor/comisiilor evidența petițiilor și modul de soluționare al acestora se asigură de conducerea compartimentului;

(5) Persoanele responsabile de soluționarea petițiilor repartizate spre rezolvare, desemnate de conducătorul compartimentului, au obligația de a respecta termenele prevazute;

(6) Corespondența internă, între compartimentele/comisiile instituției se întocmește în dublu exemplar și se semnează de primitor, datarea primirii;

(7) În situația în care prin petiție sunt sesizate anumite aspecte din activitatea unei persoane din cadrul instituției aceasta nu poate fi soluționată de persoana în cauză sau de către un subordonat al acesteia;

(8) Toate răspunsurile sunt redactate conform normelor de identitate vizuală ale instituției. În răspuns se indică în mod obligatoriu temeiul legal al soluției adoptate.

(9) Semnarea răspunsului se face de către rector ori de persoana împuternicită de acesta, cu avizarea de către șeful/șefii compartimentului/ compartimentelor/comisiilor care a/au soluționat petiția.

(10) Pe tot circuitul de soluționare se păstrează același număr de înregistrare, de la primire până la expedierea răspunsului, respectiv numărul de înregistrare din registrul de intrare-iesire al instituției.

(11) Expedierea către petiționari a răspunsurilor formulate de către compartimentele instituției poate utiliza canalele de comunicare prin care au fost primite petițiile sau cele menționate în petiție;

(12) Documentele se arhivează în arhiva universității și se predau persoanei cu atribuții de arhivare.



UNIVERSITATEA “APOLLONIA” DIN IAȘI	PROCEDURĂ DE ÎNREGISTRARE A CORESPONDENȚEI	Ediția: 1 Revizia: 1
SECRETARIAT	COD UAI POS 12	Aprobat de SENAT Data: 09.11.2017

7. Responsabilități:

Rectorul universității:

- a. aproba toate tipurile de documente emise de compartimentele/comisiile institutiei;
- b. raspunde de modul de repartizare spre solutionare a petitiilor catre compartimente/comisii;

Sefii de compartimente/comisii:

- a. raspund de modul de repartizare catre personalul din subordine a sarcinilor spre rezolvarea petitiilor;
- b. verifica si avizeaza raspunsurile formulate la petitiile de catre personalul din subordine;

Secretarul universității:

- a. raspunde de inregistrarea documentelor interne si externe in registrul de intrare-iesire;
- b. pune la mapa zilnica a directorului petitiile; c. redacteaza o copie a petitiilor venite cu rezolutie de la director si o distribuie sefilor de compartimente/comisii spre rezolvare;
- d. transmite rapsunsurile formulte la petitiile pe aceeasi cale pe care le-a primit sau pe un canal de comunicare