 <p>MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII ROMÂNIA UNIVERSITATEA DE MEDICINĂ, FARMACIE, ȘTIINȚE ȘI TEHNOLOGIE „GEORGE EMIL PALADE” DIN TÂRGU MUREȘ</p>	<p><i>Tipul documentului: Procedură Operațională</i></p> <p>PRIVIND ACTIVITATEA DE TRATARE A RECLAMAȚIILOR/SESIZARILOR IN CADRUL COMISIEI DE ETICĂ ȘI DEONTOLOGIE A UMFST G.E. PALADE TG. MUREȘ</p> <p>Cod: UMFST-PO-CET-01</p>	Ediția 01
		Revizia 0 Nr.de ex. 4
		Pag. 1 din 11
		Copie informativă

UNIVERSITATEA DE MEDICINĂ, FARMACIE, ȘTIINȚE ȘI TEHNOLOGIE
„GEORGE EMIL PALADE,, DIN TÂRGU MUREȘ

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

PRIVIND ACTIVITATEA DE TRATARE A RECLAMAȚIILOR/SESIZARILOR IN CADRUL COMISIEI DE ETICĂ ȘI DEONTOLOGIE A UMFST G.E. PALADE TG. MUREȘ


Handling of complaints in the Ethics and Deontology Commission of the George Emil Palade University of Medicine, Pharmacy, Science and Technology of Targu Mures

Cod: UMFST-PO-CET-01

Ediția 01

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale :

	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1.	Elaborat	Comisia de Etică și Deontologie	Presedinte Comisia de Etică și Deontologie	08.02.2019	
1.2.	Verificat	Conf.dr Tanase Corneliu	Director D.A.C.	11.02.2019	
1.3.	Aprobat	Prof. Dr. Leonard Azamfirei	Rector	11.02.2019	

 <p>MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII ROMÂNIA UNIVERSITATEA DE MEDICINĂ, FARMACIE, ȘTIINȚE ȘI TEHNOLOGIE „GEORGE EMIL PALADE” DIN TÂRGU MUREȘ</p>	<p><i>Tipul documentului: Procedură Operațională</i></p> <p>PRIVIND ACTIVITATEA DE TRATARE A RECLAMAȚIILOR/SESIZĂRILOR ÎN CADRUL COMISIEI DE ETICĂ ȘI DEONTOLOGIE A UMFST G.E. PALADE TG. MUREȘ</p> <p>Cod: UMFST-PO-CET-01</p>	Ediția 01
		Revizia 0 Nr.de ex. 4
		Pag. 2 din 11
		Copie informativă

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul procedurii operaționale :

	Ediția sau după caz, revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
	1	2	3	4
2.1.	Ediția 1, revizia 0	-	-	12.02.2019

3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale:

	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Serviciul	Funcția	Numele și prenumele	Data primirii	Semnătura
1	2	3	4	5	6	7	8
3.1.	evidență arhivare	1	D.A.C	Director D.A.C.	Conf.dr Tanase Corneliu	19.02.2019	
3.2.	informare/ însușire/ aplicare	Copie informativă	Conducere	Rector	Prof. dr. Leonard Azamfirei	19.02.2019	
3.3.	informare/ însușire/aplicare	Copie informativă	Secretariat Univ.	Secretar șef univ. Secretar registratura	Ing. Ioana Mătea Marioara Stoica	19.02.2019	
3.4.	aplicare	Copie informativă	Comisia de Etică și Deontologie	Membri Comisiei de Etică și Deontologie	Conform listei de difuzare	19.02.2019	


4. Scopul procedurii operaționale:

4.1. Prezenta procedură stabilește modul de primire, analiză și soluționare a reclamațiilor/sesizărilor venite din partea oricărei persoane din universitate sau din afara acesteia. Procedura desemnează compartimentele și persoanele implicate și stabilește responsabilitățile pentru acestea, în procesul de tratare a reclamațiilor/sesizărilor.

4.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității.

4.3. Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului.

4.4. Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe Rector, în luarea deciziei.

 <p>MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII ROMÂNIA UNIVERSITATEA DE MEDICINĂ, FARMACIE, ȘTIINȚE ȘI TEHNOLOGIE „GEORGE EMIL PALADE” DIN TÂRGU MUREȘ</p>	<p><i>Tipul documentului: Procedură Operațională</i></p> <p>PRIVIND ACTIVITATEA DE TRATARE A RECLAMAȚIILOR/SESIZĂRIILOR ÎN CADRUL COMISIEI DE ETICĂ ȘI DEONTOLOGIE A UMFST G.E. PALADE TG. MUREȘ</p> <p>Cod: UMFST-PO-CET-01</p>	Ediția 01
		Revizia 0 Nr.de ex. 4
		Pag. 3 din 11
		Copie informativă

5. Domeniul de aplicare:

5.1. Activitatea de tratare a reclamațiilor/sesizărilor se aplică pentru analiza și soluționarea situațiilor sesizate ca și încălcări ale Codului de etică al universității. Datele obținute din procesul de tratare a reclamațiilor/sesizărilor contribuie la remedierea aspectelor care nu corespund în totalitate cerințelor Codului de etică al universității. Procedura se aplică de către Comisia de Etică și Deontologie și este disponibilă tuturor angajaților UMFST G. E. Palade Tg. Mures.

5.2. Activitatea de tratare a reclamațiilor/sesizărilor se derulează prin colaborarea dintre Secretariatul General al Universității-Registratura generală, compartimentele/angajații care desfășoară activitatea care face obiectul reclamației/sesizării și Comisia de Etică și Deontologie.

5.3. Rezultatele analizei și soluțiile propuse pentru soluționarea reclamațiilor stau la baza identificării unor măsuri sau oportunități de îmbunătățire. Pentru prevenirea/eliminarea unor neconformități privind abaterile de la etică, aspectele semnalate în reclamații și măsurile luate pot fi comunicate tuturor angajaților care desfășoară activități asemănătoare sau care au legătură cu situația care a făcut obiectul reclamației.

5.4. Surse furnizoare de date pentru activitatea procedurată

-Registratura Generală a Universității

-cutia de reclamatii si sesizări

-emailul instituțional

Beneficiari ai rezultatelor activității procedurate:

- părți interesate care au depus reclamația/sesizarea

-Conducerea UMFST G.E. Palade Tg.Mures

-comunitatea academică

6. Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate

6.1. Reglementări internaționale, standarde internaționale:

- SR EN ISO 9001:2015, Sisteme de management al calității. Cerințe.


- SR EN ISO 9000:2015, Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.

- SR ISO 10001:2008, Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare pentru coduri de conduită în organizații.

- SR ISO 10002:2015, Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare pentru tratarea reclamațiilor în cadrul organizațiilor.

6.2. Legislație primară:

- Legea Educației Naționale nr. 1/ 2011

 <p>MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII ROMÂNIA</p> <p>UNIVERSITATEA DE MEDICINĂ, FARMACIE, ȘTIINȚE ȘI TEHNOLOGIE „GEORGE EMIL PALADE” DIN TÂRGU MUREȘ</p>	<p><i>Tipul documentului: Procedură Operațională</i></p> <p>PRIVIND ACTIVITATEA DE TRATARE A RECLAMAȚIILOR/SESIZARILOR ÎN CADRUL COMISIEI DE ETICĂ ȘI DEONTOLOGIE A UMFST G.E. PALADE TG. MUREȘ</p> <p>Cod: UMFST-PO-CET-01</p>	Ediția 01
		Revizia 0 Nr.de ex. 4
		Pag. 4 din 11
		Copie informativă

- Legea nr. 206/2004 privind buna conduită în cercetarea științifică, dezvoltarea tehnologică și inovare, cu modificările și completările ulterioare

6.3. Legislație secundară:

- Ordin 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice, cu modificările și completările ulterioare.


6.4. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale entității publice:

- Carta UMFST G. E. Palade Tg. Mures
- ROF al UMFST G. E. Palade Tg. Mureș
- Regulamentul de funcționare a Comisiei de Etică și Deontologie a UMFST G. E. Palade Tg. Mureș
- Hotararile Consiliului de Administratie precum și Hotărârile Senatului, aplicabile, în vigoare
- Deciziile interne în vigoare.
- Formulare (formulare tipizate pentru diverse solicitări).

7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională :

7.1. Definiții ale termenilor


Nr.crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Procedură documentată	Modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport hârtie sau în format electronic; procedurile documentate pot fi proceduri de sistem și proceduri operaționale.
2.	Procedură operațională (procedură de lucru)	Procedură care descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente dintr-o entitate, fără aplicabilitate la nivelul întregii entități publice.
3.	Serviciu	Rezultat generat de activități la interfața dintre furnizor și client precum și de activități interne ale furnizorului pentru satisfacerea necesităților clientului.
4.	Reclamație/sesizare	Denunțarea unei fapte care se presupune a constitui o abatere de la prevederile Codului de etică și deontologie profesională al UMFST G. E. Palade Tg. Mureș
5.	Client	Organizație sau persoană care este destinatarul unui produs sau serviciu.
6.	Parte interesată	O persoană sau un grup care are un interes în succesul sau performanța

 <p>MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII ROMÂNIA UNIVERSITATEA DE MEDICINĂ, FARMACIE, ȘTIINȚE ȘI TEHNOLOGIE „GEORGE EMIL PALADE” DIN TÂRGU MUREȘ</p>	<p><i>Tipul documentului: Procedură Operațională</i></p> <p>PRIVIND ACTIVITATEA DE TRATARE A RECLAMAȚIILOR/SESIZARILOR IN CADRUL COMISIEI DE ETICĂ ȘI DEONTOLOGIE A UMFST G.E. PALADE TG. MUREȘ</p> <p>Cod: UMFST-PO-CET-01</p>	Ediția 01
		Revizia 0 Nr.de ex. 4
		Pag. 5 din 11
		Copie informativă

		UMFST G. E. Palade Tg. Mureș Partile interesate pot proveni din interiorul sau exteriorul UMFST G. E. Palade Tg. Mureș (studenții, angajații, furnizorii, alți operatori economici, autorități/instituții publice, partenerii, membrii comunității etc).
7.	Reclamant	Persoana, organizatie sau reprezentantul său, care face o reclamație
8.	Dosarul reclamației	Set de documente care conțin reclamația clientului și documentele referitoare la reclamație, elaborate de Comisia pentru tratarea reclamației.
9.	Produs neconform	Produs/serviciu care în urma verificărilor se constată că nu corespunde cerințelor specifice ale clienților.
10.	Reclamații întemeiate	Observații scrise/verbale ale clientului care în urma analizei se constată că sunt din vina UMFST G. E. Palade Tg.Mures.
11.	Reclamații neîntemeiate	Observații scrise/verbale ale clientului, care în urma analizei se constată că sunt fie nefondate, fie din vina clientului.
12.	Corecție	Acțiune stabilită pentru eliminarea neconformității.

7.2. Abrevieri ale termenilor

Nr.crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	PO	Procedură operațională
2.	E	Elaborare
3.	V	Verificare
4.	A	Aprobare
5.	Ap.	Aplicare
6.	Ah.	Arhivare
7.	UMFST G.E. Palade Tg. Mures	Universitatea de Medicină, Farmacie, Științe și Tehnologie "George Emil Palade" din Târgu Mureș
8.	CRA	Compartimentul Registratură/Arhivă
9.	CA	Consiliul de Administrație
10.	DAC	Departamentul de Asigurare a Calității

 <p>MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII ROMÂNIA UNIVERSITATEA DE MEDICINĂ, FARMACIE, ȘTIINȚE ȘI TEHNOLOGIE „GEORGE EMIL PALADE” DIN TÂRGU MUREȘ</p>	<p><i>Tipul documentului: Procedură Operațională</i></p> <p>PRIVIND ACTIVITATEA DE TRATARE A RECLAMAȚIILOR/SESIZĂRIILOR ÎN CADRUL COMISIEI DE ETICĂ ȘI DEONTOLOGIE A UMFST G.E. PALADE TG. MUREȘ</p> <p>Cod: UMFST-PO-CET-01</p>	Ediția 01
		Revizia 0 Nr.de ex. 4
		Pag. 6 din 11
		Copie informativă

8. Descrierea procedurii operaționale:

8.1. Generalități

Procesul de tratare a reclamațiilor/sesizărilor ce tin de etica universitara are în vedere următoarele aspecte:

- punerea la dispoziția reclamantilor a unui proces de sesizare deschis, eficace și ușor de utilizat
- analiza și evaluarea reclamațiilor/sesizărilor pentru a îmbunătăți aspectele de etică din cadrul UMFST G.E. Palade Tg. Mures
- monitorizarea procesului de tratare a reclamațiilor/sesizărilor.

8.2. Documente utilizate

- reclamațiile/sesizările înregistrate
- declarații, clarificări din partea angajaților implicați în activitatea /situația care face obiectul reclamației
- proces verbal privind analiza și soluționarea reclamației
- răspunsul formulat reclamantului și reclamatului
- Registrul unic de întări/ieșiri
- Registrul de evidență a reclamațiilor/sesizărilor Comisiei de Etică și Deontologie
- Rapoartele Comisiei de Etică și Deontologie.

8.3. Resurse necesare

Materiale: birouri, birotică, PC și imprimantă, copiator, internet

Umane: șefi de structuri organizatorice, membrii Comisiei de Etica si Deontologie, membrii DAC

Financiare: costurile materialelor consumabile utilizate

8.4. Descrierea procedurii operaționale:

8.4.1. Primirea și înregistrarea reclamațiilor/sesizărilor.


a) Sesizările se depun în plic închis cu mențiunea „În atenția Comisiei de etică”, la Registratura universității, mailul instituțional sau în cutia de propuneri și sesizări. În momentul depunerii, personalul Registraturii generale nu va consemna numele depunătorului, ci va aloca doar numărul de înregistrare, consemnând natura înregistrării: "Sesizare Comisie de Etică".

b) Sesizarea scrisă adresată Comisiei de etică și deontologie, va conține:

- 1) datele de identificare ale persoanei care sesizează Comisia (inclusiv date de contact);
- 2) descrierea faptei considerată a reprezenta o abatere de la Codul de etică și deontologie profesională al UMFST G.E. Palade Tg. Mureș, respectiv de la prevederile Legii nr. 206/2004, cu modificările și completările ulterioare;
- 3) datele de identificare ale persoanei împotriva căreia se depune sesizarea și orice alte informații în vederea soluționării sesizării.

c) Rectorul dispune directionarea sesizării către Comisia de etică și deontologie.

d) Sesizarea se trimite în plic închis președintelui și secretarului Comisiei de Etică și Deontologie, care înregistrează sesizarea în Registrul de evidență a reclamațiilor/sesizărilor Comisiei de Etică și Deontologie.


 <p>MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII ROMÂNIA UNIVERSITATEA DE MEDICINĂ, FARMACIE, ȘTIINȚE ȘI TEHNOLOGIE „GEORGE EMIL PALADE” DIN TÂRGU MUREȘ</p>	<p><i>Tipul documentului: Procedură Operațională</i></p> <p>PRIVIND ACTIVITATEA DE TRATARE A RECLAMAȚIILOR/SESIZĂRIILOR ÎN CADRUL COMISIEI DE ETICĂ ȘI DEONTOLOGIE A UMFST G.E. PALADE TG. MUREȘ</p> <p>Cod: UMFST-PO-CET-01</p>	Ediția 01
		Revizia 0 Nr.de ex. 4
		Pag. 7 din 11
		Copie informativă

8.4.2. Procesarea reclamației

- a) Reclamația/sesizarea se va urmări de la primirea inițială, de-a lungul întregului proces, până când este luată decizia finală.
- b) Comisia de etică și deontologie o va analiza sub toate aspectele, corelat cu regulamentele, procedurile, respectiv legislația / reglementările aplicabile situației care face obiectul reclamației/sesizării. Dacă consideră, poate invita la audieri persoanele reclamate, martori, etc. Convocarea la audiere se va face prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire sau prin notificare cu semnare de luare la cunoștință cu minim 5 zile lucrătoare înaintea datei audierii. În urma investigației și deliberărilor, comisia elaborează câte un proces-verbal pentru fiecare ședință și un raport scris pentru fiecare sesizare, care:
- 1) Va respinge sesizarea dacă apreciază că fapta imputată nu întrunește condițiile unei abateri de la regulile sau principiile de etică.
 - 2) Va admite sesizarea și va propune o măsură de sancționare, în funcție de gravitatea abaterii.
 - 3) Va formula propuneri de remediere a unor situații în care Comisia de etică s-a autosesizat.
- c) Reclamantul și reclamatul vor fi informați în scris cu privire la concluziile la care a ajuns Comisia de etică în urma cercetării și deliberării, prin secretariatul Registraturii.
- d) Raportul Comisiei de Etică și Deontologie privind măsurile ce se impun a fi luate se înaintează Rectorului și se face public, pe site-ul web al instituției în termen de 45 de zile calendaristice de la primirea sesizării, conform cu art. 11 (3) din Legea 206/2004.
- e) După finalizarea răspunsului la reclamație/sesizare, Secretarul comisiei va completa rubricile din Registrul de evidență a reclamațiilor/sesizărilor Comisiei de Etică și Deontologie (Anexa 01).
- f) Evidența reclamațiilor se realizează cu ajutorul Registrul de evidență a reclamațiilor/sesizărilor Comisiei de Etică și Deontologie. Documentația completă privind tratarea și soluționarea fiecărei reclamații/sesizări înregistrate se păstrează la Comisia de Etică și Deontologie.
- g) Înregistrările privind reclamațiile, sesizările, contestațiile, se arhivează prin grija secretarului Comisiei de Etică și Deontologie pe o perioadă de 5 ani, conform Nomenclatorului arhivistic.
- h) Schema sistemului informațional al activității de tratare a reclamațiilor este prezentată în Anexa 02.

9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității


Nr. crt.	Compartimentul (postul) /acțiunea (operațiunea)	I	II	III	IV	V
0	1	2	3	4	5	6
1.	Registratura /Înregistrare reclamație			E		
2.	Rector/ Directionare către Comisia de etică și deontologie	A				
3.	Comisie de etică și deontologie /Analiza, soluționare reclamație/sesizare		V			
4.	Comisie de etică și deontologie /Propunere masuri de sancționare		V			

 <p>MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII ROMÂNIA UNIVERSITATEA DE MEDICINĂ, FARMACIE, ȘTIINȚE ȘI TEHNOLOGIE „GEORGE EMIL PALADE” DIN TÂRGU MUREȘ</p>	<p><i>Tipul documentului: Procedură Operațională</i></p> <p>PRIVIND ACTIVITATEA DE TRATARE A RECLAMAȚIILOR/SESIZARILOR IN CADRUL COMISIEI DE ETICĂ ȘI DEONTOLOGIE A UMFST G.E. PALADE TG. MUREȘ</p> <p>Cod: UMFST-PO-CET-01</p>	Ediția 01
		Revizia 0 Nr.de ex. 4
		Pag. 8 din 11
		Copie informativă

5.	Comisie de etică și deontologie /Proces verbal si raport finalizare reclamație			E		
6.	Rector/Avizare concluzii, soluții reclamație/sesizare	A				
7.	Registratura/Comunicare rezoluție către reclamant și reclamat			E		
8.	Secretar Comisie de etică și deontologie /Completare finalizarea procesului în Registrul evidență reclamațiilor sesizărilor al Comisiei			E		
9.	Secretar Comisie de etică și deontologie/ Arhivare reclamații/sesizări					Ah


10. Anexe, înregistrări, arhivări:

Nr. anexă	Denumirea anexei	Elaborator	Aprobă	Număr de exemplare	Difuzare	Arhivare		Alte elemente
						Loc	Perioadă	
0	1	2	3	4	5	6	7	8
1	Registrul de evidență a reclamațiilor/sesizărilor Comisiei de etică și deontologie Anexa 01:UMFST-PO-CET-01-F01-Ed.01-Rev.0	DAC	Rector	1	Comisia de Etică și Deontologie	CRA	5 ani	

 <p>MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII ROMÂNIA UNIVERSITATEA DE MEDICINĂ, FARMACIE, ȘTIINȚE ȘI TEHNOLOGIE „GEORGE EMIL PALADE” DIN TÂRGU MUREȘ</p>	<p><i>Tipul documentului: Procedură Operațională</i></p> <p>PRIVIND ACTIVITATEA DE TRATARE A RECLAMAȚIILOR/SESIZĂRILOR ÎN CADRUL COMISIEI DE ETICĂ ȘI DEONTOLOGIE A UMFST G.E. PALADE TG. MUREȘ</p> <p>Cod: UMFST-PO-CET-01</p>	Ediția 01
		Revizia 0 Nr.de ex. 4
		Pag. 9 din 11
		Copie informativă

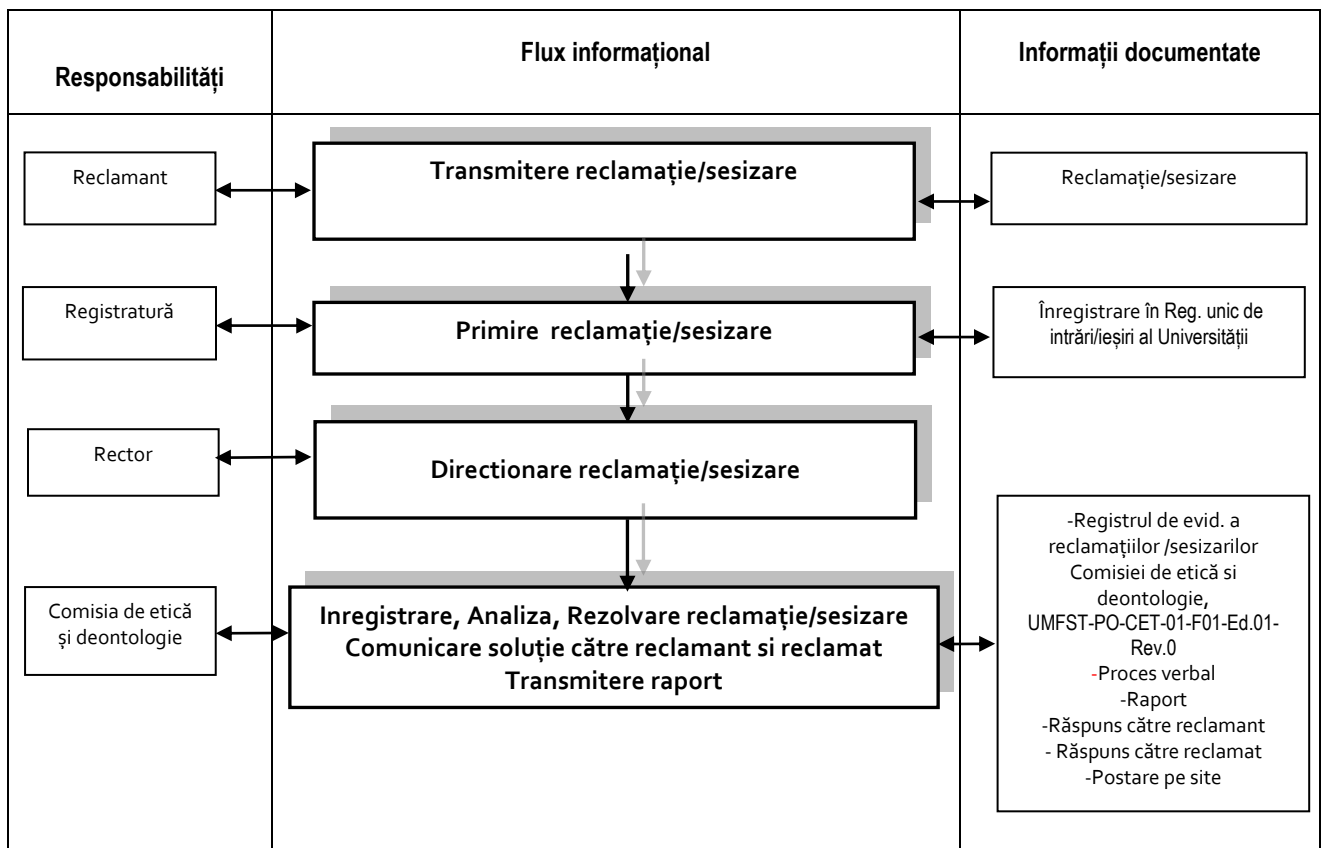
Anexa 01: UMFST-PO-CET-01-F01-Ed.01-Rev.0


UMFST G.E. Palade TG. Mureș		REGISTRUL DE EVIDENȚĂ A RECLAMAȚIILOR/SESIZĂRILOR la Comisia de Etică și Deontologie a UMFST G.E.Palade Tg. Mureș			Anul:
					Cod:UMFST-CET-01-F01-Ed.01-Rev.0
Nr. Crt.	Data și nr. de înregistrare din Registrul unic de intrări/ieșiri al Universității	Autorul reclamației /sesizării	Obiectul pe scurt al reclamației/sesizării	Termen de soluționare	Număr/dată document ieșire

 <p>MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII ROMÂNIA UNIVERSITATEA DE MEDICINĂ, FARMACIE, ȘTIINȚE ȘI TEHNOLOGIE „GEORGE EMIL PALADE” DIN TÂRGU MUREȘ</p>	<p><i>Tipul documentului: Procedură Operațională</i></p> <p>PRIVIND ACTIVITATEA DE TRATARE A RECLAMAȚIILOR/SESIZARILOR IN CADRUL COMISIEI DE ETICĂ ȘI DEONTOLOGIE A UMFST G.E. PALADE TG. MUREȘ</p> <p>Cod: UMFST-PO-CET-01</p>	Ediția 01
		Revizia 0 Nr.de ex. 4
		Pag. 10 din 11
		Copie informativă

Anexa 02 FLUXUL INFORMAȚIONAL AL ACTIVITĂȚII

FLUXUL INFORMAȚIONAL AL ACTIVITĂȚII DE TRATARE A RECLAMAȚIILOR/SESIZĂRILOR
COMISIEI DE ETICĂ SI DEONTOLOGIE



 <p>MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII ROMÂNIA UNIVERSITATEA DE MEDICINĂ, FARMACIE, ȘTIINȚE ȘI TEHNOLOGIE „GEORGE EMIL PALADE” DIN TÂRGU MUREȘ</p>	<p><i>Tipul documentului: Procedură Operațională</i></p> <p>PRIVIND ACTIVITATEA DE TRATARE A RECLAMAȚIILOR/SESIZARILOR ÎN CADRUL COMISIEI DE ETICĂ ȘI DEONTOLOGIE A UMFST G.E. PALADE TG. MUREȘ</p> <p>Cod: UMFST-PO-CET-01</p>	Ediția 01
		Revizia 0 Nr.de ex. 4
		Pag. 11 din 11
		Copie informativă

11. Cuprins:

Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
	Coperta	
1	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	1
2	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale	2
3	Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale	2
4	Scopul procedurii operaționale	2
5	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	3
6	Documentele de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate	3
7	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	4
8	Descrierea procedurii operaționale	6
9	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	7
10	Anexe, înregistrări, arhivări	8
11	Cuprins	11