 <p>MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE 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>	Ediția 01
	<p>PRIVIND TRATAREA RECLAMAȚIILOR</p> <p>Cod: UMFST-PO-SG-09</p>	Revizia 3 Nr. de ex. 16
		Pag. 1 din 14
		Copie informativă

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

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ


PRIVIND ACTIVITATEA DE TRATARE RECLAMAȚIILOR

Management of complaints

Cod: UMFST-PO-SG-09
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	Ing. Mătea Ioana	Secretar Șef Universitate	12.11.2019	
1.2.	Verificat	Conf.dr Corneliu Tanase	Director D.A.C.	14.11.2019	
1.3.	Aprobat	Prof. dr. Leonard Azamfirei	Rector	18.11.2019	

 <p>MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE ROMÂNIA</p> <p>UNIVERSITATEA DE MEDICINĂ, FARMACIE, ȘTIINȚE ȘI TEHNOLOGIE „GEORGE EMIL PALADE” DIN TÂRGU MUREȘ</p>	<p>Tipul documentului: <i>Procedură Operațională</i></p> <p>PRIVIND TRATAREA RECLAMAȚIILOR</p> <p>Cod: UMFST-PO-SG-09</p>	Ediția 01
	Revizia 3 Nr. de ex. 16	
	Pag. 2 din 14	
	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	-	-	24.01.2014
2.2.	Ediția 1, revizia 1	6.1, 8., 11		12.02.2014
2.3.	Ediția 1, revizia 2	4,5,6,7.1,8,9,10	Modificare, excludere, completare	28.06.2018
2.3.	Ediția 1, revizia 3	8	Modificare	19.11.2019


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 Corneliu Tanase	18.12.2019	
3.2.	informare/însușire/aplicare	Copie informativă	Conducere	Rector	Prof. dr. Leonard Azamfirei	18.12.2019	
3.3.	informare/însușire/aplicare	Copie informativă	Registratură	Secretar Registratură Secretar Arhivă	Mărioara Stoica Marinela Dobra	18.12.2019	
3.4.	aplicare	Copie informativă	Secretariat Universitate/ Decanate facultăți	Secretar Șef Universitate Secretar facultate Secretar facultate Secretar facultate Secretar facultate Secretar facultate	Ing. Ioana Mătea Alina Truța Dan Groșan Simona Biriș Gabriela Pop Nicoleta Sabău Cristina-Maria Husar Bakos Irma	18.12.2019	
3.5.	informare/aplicare	Copie informativă	Toate compartimentele, conform listei de difuzare	Conform listei de difuzare	Conform listei de difuzare	18.12.2019	

4. Scopul procedurii operaționale:

4.1. Prezenta procedură stabilește modul de primire, analiză și soluționare a reclamațiilor venite din partea clienților UMFST „G.E. Palade” Tg. Mureș și a altor părți interesate. Procedura desemnează compartimentele și persoanele implicate și stabilește responsabilitățile pentru acestea, în procesul de tratare a reclamațiilor.

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

 <p>MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE 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>Ediția 01</p>
	<p>PRIVIND TRATAREA RECLAMAȚIILOR</p>	<p>Revizia 3 Nr. de ex. 16</p>
	<p>Cod: UMFST-PO-SG-09</p>	<p>Pag. 3 din 14</p>
		<p>Copie informativă</p>

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.

5. Domeniul de aplicare:

5.1. Activitatea de tratare a reclamațiilor reprezintă o modalitate de monitorizare și asigurare a satisfacției clienților/alte părți interesate cu care UMFST „G.E. Palade” Tg. Mureș are relații de colaborare. Datele obținute din procesul de tratare a reclamațiilor contribuie la îmbunătățirea serviciilor oferite de UMFST „G.E. Palade” Tg. Mureș și la remedierea aspectelor care nu corespund în totalitate cerințelor clienților/altor părți interesate. Procedura se aplică de către întreg personalul și este disponibilă tuturor angajaților UMFST „G.E. Palade” Tg. Mureș.

5.2. Activitatea de tratare a reclamațiilor se derulează prin colaborarea dintre Secretariatul General al Universității - Registratura generală și șefii structurilor organizatorice în care se desfășoară activitățile care fac obiectul reclamației și/sau comisia desemnată pentru analiza și soluționarea reclamațiilor.

Rezultatele analizei și soluțiile propuse stau la baza identificării unor măsuri sau oportunități de îmbunătățire a activității structurii organizatorice la care face referire reclamația, precum și a activității întregii universități. Pentru prevenirea/eliminarea unor neconformități în desfășurarea activității, 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.

5.3. *Activitățile de care depinde activitatea procedurată sunt:*

- înregistrarea corespondenței;
- tratarea neconformităților.

Activitățile care depind de activitatea procedurată sunt:

- stabilirea unor măsuri de îmbunătățire a serviciilor evaluate;
- analiza efectuată de management în domeniul calității.

5.4. *Compartimente furnizoare de date pentru activitatea procedurată:*

- Registratura Generală a Universității;
- e-mailul instituțional;
- compartimentele/angajații care desfășoară activitatea care face obiectul reclamației;


Compartimentele beneficiare ale rezultatelor activității procedurate:

- clienții/alte părți interesate care au depus reclamația;
- Conducerea UMFST „G.E. Palade” Tg. Mureș;
- DAC;
- compartimente/angajați care desfășoară activități similare/asemănătoare sau care au legătură cu activitatea care a făcut obiectul reclamației.

6. Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate:

6.1. Reglementări internaționale, standarde internaționale:

- SR EN ISO 9000:2015, Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular;
- SR EN ISO 9001:2015, Sisteme de management al calității. Cerințe;

 <p>MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE 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>	Ediția 01
	<p>PRIVIND TRATAREA RECLAMAȚIILOR</p> <p>Cod: UMFST-PO-SG-09</p>	Revizia 3 Nr. de ex. 16
		Pag. 4 din 14
		Copie informativă

- 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:

- Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare.

6.3. Legislație secundară:

-


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

- Ordin 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice.
- Carta UMFST G.E. Palade Tg. Mureș;
- ROF al UMFST G.E. Palade Tg. Mureș;
- Hotărârile Consiliului de Administrație, 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	Exprimarea insatisfacției unui client sau a altei părți interesate, adresată unei organizații, referitoare la produsele sau serviciile sale, sau la procesul în sine de tratare a reclamațiilor, la care este așteptat în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție. Se consideră reclamație de la client sau parte interesată, una din următoarele situații: - Reclamație scrisă primită privind nerespectarea clauzelor contractuale. - Observațiile, scrise sau verbale, din care rezultă că produsul/serviciul/procesul nu corespunde condițiilor specificate.
5.	Petiție	Cerere, reclamație, sesizare sau propunere formulată în scris sau prin e-mail pe care o persoană sau o organizație legal constituită o poate

 <p>MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE ROMÂNIA</p> <p>UNIVERSITATEA DE MEDICINĂ, FARMACIE, ȘTIINȚE ȘI TEHNOLOGIE „GEORGE EMIL PALADE” DIN TÂRGU MUREȘ</p>	<p>Tipul documentului: <i>Procedură Operațională</i></p> <p>PRIVIND TRATAREA RECLAMAȚIILOR</p> <p>Cod: UMFST-PO-SG-09</p>	<p>Ediția 01</p>
	<p>Revizia 3 Nr. de ex. 16</p>	
	<p>Pag. 5 din 14</p>	
	<p>Copie informativă</p>	

		adresa universității
6.	Client	Organizație sau persoană care este destinatarul unui produs sau serviciu.
7.	Parte interesată	O persoana sau un grup care are un interes în succesul sau performanța 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.).
8.	Reclamant	Persoană, organizație sau reprezentantul său, care face o reclamație
9.	Dosarul reclamației	Set de documente care conțin reclamația clientului și documentele referitoare la reclamație, elaborate de Comisia pentru analiza și soluționarea reclamației.
10.	Produs neconform	Produs/serviciu care în urma verificărilor se constată că nu corespunde cerințelor specifice ale clienților.
11.	Reclamații întemeiate	Observații scrise/verbale ale clientului care în urma analizei se constată că sunt din vina UMFST G.E. Palade Tg. Mureș.
12.	Reclamații neîntemeiate	Observații scrise/verbale ale clientului, care în urma analizei se constată că sunt fie nefondate, fie din vina clientului.
13.	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. Mureș	Universitatea de Medicină, Farmacie, Știință 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
11.	RMC	Reprezentant Managementul Calității

 <p>MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE 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>Ediția 01</p>
	<p>PRIVIND TRATAREA RECLAMAȚIILOR</p>	<p>Revizia 3 Nr. de ex. 16</p>
	<p>Cod: UMFST-PO-SG-09</p>	<p>Pag. 6 din 14</p>
		<p>Copie informativă</p>

8. Descrierea procedurii operaționale:

8.1. Generalități:

Procesul de tratare a reclamațiilor are în vedere următoarele aspecte:

- recunoașterea și rezolvarea nevoilor și așteptărilor reclamanților;
- creșterea satisfacției clientului prin crearea unui mediu orientat către client, care este deschis inclusiv reclamațiilor;
- punerea la dispoziția reclamanților a unui proces al reclamațiilor deschis, eficace și ușor de utilizat;
- analizarea și evaluarea reclamațiilor pentru a îmbunătăți calitatea serviciilor furnizate de către UMFST G.E. Palade Tg. Mureș;
- monitorizarea procesului de tratare a reclamațiilor;
- analizarea eficacității și eficienței procesului de tratare a reclamațiilor.

Toți angajații care vin în contact direct cu clienții trebuie:

- să fie instruiți în tratarea reclamațiilor;
- să se conformeze oricărei cerințe de raportare privind tratarea reclamațiilor stabilite;
- să trateze clienții în mod politicos;
- să acorde importanța cuvenită reclamațiilor depuse, privind înregistrarea, comunicarea către cei desemnați pentru soluționare și să urmărească transmiterea rezoluției către reclamant după soluționarea reclamației.

Date de intrare în procesul de tratare a reclamațiilor:

- cerințe operaționale, organizaționale și financiare specifice UMFST G.E. Palade Tg. Mureș;
- cerințe legale și reglementate relevante;
- datele provenite din reclamațiile înregistrate de la clienți și alte părți interesate.

Date de ieșire în procesul de tratare a reclamațiilor:


- măsurile stabilite ca răspuns la reclamații;
- corecțiile, acțiuni corective stabilite;
- direcțiile de îmbunătățire a serviciilor astfel încât să răspundă cât mai bine exigențelor clienților/studentilor/părților interesate;
- date din analiza efectuată de management.

Indicatori de rezultat/performance:

- durata medie pentru soluționare și răspuns la reclamație: maxim 30 zile.

8.2. Documente utilizate:

- reclamațiile/petițiile înregistrate;
- declarații, clarificări din partea angajaților implicați în activitatea /situația care face obiectul reclamației;
- proces-verbal privind analiza și soluționarea reclamației;
- răspunsul formulat reclamantului;
- Registrul unic de întări/ieșiri;

 <p>MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE 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>Ediția 01</p>
	<p>PRIVIND TRATAREA RECLAMAȚIILOR</p> <p>Cod: UMFST-PO-SG-09</p>	<p>Revizia 3 Nr. de ex. 16</p>
		<p>Pag. 7 din 14</p>
		<p>Copie informativă</p>

- Registrul de evidență a reclamațiilor;
- Fișă de neconformitate;
- planuri pentru implementarea măsurilor de îmbunătățire.

8.3. Resurse necesare:

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

Umane: șefi de structuri organizatorice, membrii comisiei de analiză și soluționare a reclamației (dacă este cazul), membrii DAC.

Financiare: costurile materialelor consumabile utilizate.

8.4. Descrierea procedurii operaționale:

8.4.1. Primirea și înregistrarea reclamațiilor:

a) Reclamația, pentru a fi luată în considerare spre soluționare, se va face prin intermediul formularului din Anexa 03-UMFST-PO-SG-09-F02. Formularul va fi disponibil la Registratura Generală a Universității.

b) Reclamația este depusă la Registratura Universității și este înregistrată de către secretarul responsabil cu înregistrarea documentelor în Registrul unic intrări/ieșiri și în Registrul de evidență a reclamațiilor (Anexa 01: UMFST-PO-SG-09-F01).

c) Reclamația clientului/studentului/alte părți interesate, în formă scrisă, va fi prezentată Rectorului, care în funcție de severitatea, complexitatea și impactul reclamației o va direcționa pentru soluționare către șeful compartimentului în care se desfășoară activitatea care face obiectul reclamației sau către o Comisie, pe care o va desemna în acest scop. În cazul reclamațiilor care implică mai multe compartimente sau care reprezintă o situație complexă, Rectorul Universității poate numi o Comisie de analiză și soluționare a reclamației. Din aceasta va face parte obligatoriu RMC sau o altă persoană desemnată din cadrul DAC.

Reclamația repartizată de Rector va fi predată șefului de compartiment sau Președintelui Comisiei, după caz, de către secretarul de la Registratură, care are atribuții de predare a corespondenței.


8.4.2. Procesarea reclamației

a) Reclamația se va urmări de la primirea inițială, de-a lungul întregului proces, până când este luată decizia finală.

b) În cazul în care este desemnată o Comisie de analiză și soluționare a reclamației președintele Comisiei concepe un *Program*, în care se stabilesc acțiunile adecvate, sarcinile și responsabilitățile pentru membrii echipei, resursele necesare și termenele pentru fiecare etapă.

c) Destinatarul reclamației (Șeful de compartiment/Comisia) o va analiza sub toate aspectele, corelat cu regulamentele, procedurile, respectiv legislația/reglementările aplicabile situației care face obiectul reclamației. Procesul de analiză a reclamației se încheie cu un *Proces-verbal* (Anexa 04: UMFST-PO-SG-09-F03), în care se precizează dacă reclamația este/nu este fondată. *Procesul verbal* va fi semnat de Șeful de compartiment/ fiecare membru al comisiei. Soluția propusă pentru rezolvarea reclamației, inclusiv acțiunile corective vor fi transmise Rectorului pentru aprobare. Rectorul, dacă consideră necesar, poate propune măsuri pentru îmbunătățirea soluției, etc.

d) Dacă reclamația nu este întemeiată (este din vina clientului /studentului/părții interesate), se transmit acestuia concluziile rezultate în urma analizei. În această situație clientul/studentul/parte interesată își însușește decizia UMFST G.E. Palade Tg. Mureș cu privire la modul de stingere a reclamației.

 <p> MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE ROMÂNIA UNIVERSITATEA DE MEDICINĂ, FARMACIE, ȘTIINȚE ȘI TEHNOLOGIE „GEORGE EMIL PALADE” DIN TÂRGU MUREȘ </p>	<i>Tipul documentului: Procedură Operațională</i>	Ediția 01
	PRIVIND TRATAREA RECLAMAȚIILOR Cod: UMFST-PO-SG-09	Revizia 3 Nr. de ex. 16
		Pag. 8 din 14
		Copie informativă

e) Dacă se constată că reclamația este fondată, se specifică cauzele, se definește neconformitatea care a generat situația semnalată prin reclamație, soluția propusă pentru rezolvare și acțiunile corective necesare pentru ca situația să nu mai apară.

f) Șeful compartimentului sau președintele Comisiei care analizează și soluționează reclamația, după caz, colaborează cu RMC și se întocmește o Fișa de neconformitate, conform procedurilor de sistem aplicabile. În fișa de neconformitate se vor stabili corecțiile și acțiunile corective. Șeful compartimentului/responsabilul procesului va întocmi un Plan de acțiuni pentru remedierea potențialelor deficiențe.

Acțiunile corective rezultate în urma analizei, vor fi implementate prin grija șefului compartimentului vizat și vor fi monitorizate de către RMC.

g) În funcție de gravitatea/complexitatea situației reclamate șeful compartimentului/președintele Comisiei poate înștiința Echipa de gestionare a riscurilor, pentru a se identifica situații asemănătoare care ar putea să apară în cadrul altor compartimente sau procese. Riscurile se identifică și se gestionează conform procedurii operaționale privind managementul riscurilor.

h) Clientul/studentul/parte interesată, va fi informat în scris (Anexa 04: UMFST-PO-SG-09-F03) cu privire la soluția de rezolvare a reclamației, prin secretariatul Registraturii Generale a Universității.

i) Șeful compartimentului/președintele Comisiei transmite în termenul legal de max. 30 de zile, conf. art. 3 și 8 din O.G. nr. 27/2002, răspuns în scris, care va fi luat în evidență la Registratura Generală a Universității. În situația în care aspectele sesizate prin reclamație necesită o cercetare mai amănunțită, Rectorul Universității poate prelungi termenul prevăzut la art. 8 cu cel mult 15 zile.

Toți clienții/studentii/alte părțile interesate care potențial pot fi afectați de aceeași eroare, vor fi informați.

j) Secretarul de la Registratura Generală a Universității se va îngriji ca cel târziu la data expirării termenului legal pentru soluționarea reclamației să primească documentul care atesă modul de soluționare a acesteia pentru a-l înscrie în Registrul de evidență a reclamațiilor și pentru a-l transmite reclamantului.

Șeful compartimentului/președintele Comisiei de analiză și soluționare a reclamației răspunde de transmiterea în termen la Registratura Generală a Universității a răspunsului/soluției la reclamație, pentru ca acesta să poată fi comunicat petentului în termenul legal, respectiv pentru ca secretarul de la Registratura Generală a Universității să poată consemna în Registrul de evidență a reclamațiilor modul de soluționare a acesteia.


k) După finalizarea răspunsului la reclamație, RMC va completa rubricile ce-i revin din *Registrul de evidență a reclamațiilor, cu privire la acțiunile corective.*

l) Evidența reclamațiilor se realizează cu ajutorul *Registrului de evidență a reclamațiilor, UMFST-PO-SG-09-F01.* Documentația completă privind tratarea și soluționarea fiecărei reclamații înregistrate se păstrează la Registratura Generală a Universității.

m) În cazul în care un client/student/parte interesată, este nemulțumit de soluția oferită, se încearcă soluționarea prin respectarea pricipiului priorității caracterului amiabil de rezolvare.

n) Înregistrările privind reclamațiile, sesizările, contestațiile, se arhivează prin grija CRA pe o perioadă de 5 ani, conform Nomenclatorului arhivistic.

o) Schema sistemului informațional al activității de tratare a reclamațiilor este prezentată în anexa 02.


 <p>MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE ROMÂNIA</p> <p>UNIVERSITATEA DE MEDICINĂ, FARMACIE, ȘTIINȚE ȘI TEHNOLOGIE „GEORGE EMIL PALADE” DIN TÂRGU MUREȘ</p>	<p>Tipul documentului: <i>Procedură Operațională</i></p> <p>PRIVIND TRATAREA RECLAMAȚIILOR</p> <p>Cod: UMFST-PO-SG-09</p>	<p>Ediția 01</p>
	<p>Revizia 3 Nr. de ex. 16</p>	
	<p>Pag. 9 din 14</p>	
	<p>Copie informativă</p>	

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/Desemnare destinatar /Comisie analiză și soluționare reclamație	A				
3.	Șef compart./Comisie analiza și soluționare reclamație		V			
4.	Șef compart./Comisie /RMC-Stabilire corecții și acț. corective		V			
5.	Șef compart./Comisie/Proces-verbal finalizare reclamație			E		
6.	Rector/Avizare concluzii, soluții reclamație	A				
7.	Registratura/Comunicare rezoluție către reclamant			E		
8.	Registratura, RMC/Completare finalizarea procesului în Registrul de evidență a reclamațiilor			E		
9.	RMC/ Monitorizare implementare acțiuni corective				Ap	
10	CRA/Arhivare reclamații					Ah

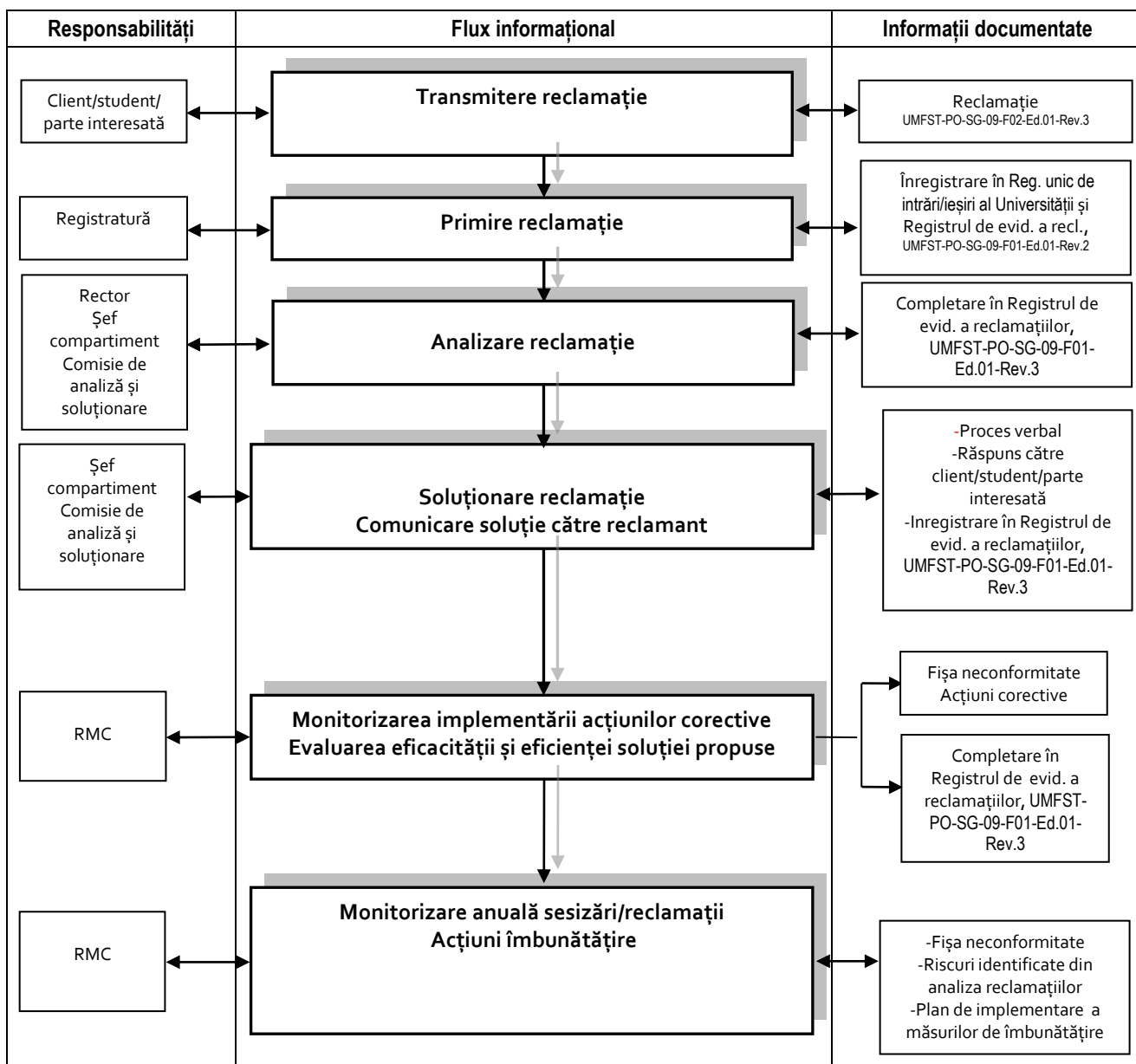
10. Anexe, înregistrări, arhivări:


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 Anexa 01:UMFST-PO-SG-09-F01-Ed.01-Rev.3	DAC	Rector	1	Registratură Generală	CRA	5 ani	
2	Reclamația Anexa 02: UMFST-PO-SG-09-F02-Ed.01-Rev.3	Client extern sau intern	Rector		Structura organizatorică destinatară	CRA	5 ani	
3	Procesul-Verbal al Comisiei de analiză și soluționare a reclamațiilor Anexa 03: UMFST-PO-SG-09-F03-Ed.01-Rev.3	Comisiei de Analiză și Soluționare a Reclamațiilor	Rector	1	Dosarul reclamației	CRA	5 ani	

 <p>MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE ROMÂNIA</p> <p>UNIVERSITATEA DE MEDICINĂ, FARMACIE, ȘTIINȚE ȘI TEHNOLOGIE „GEORGE EMIL PALADE” DIN TÂRGU MUREȘ</p>	<p>Tipul documentului: <i>Procedură Operațională</i></p>	<p>Ediția 01</p>
	<p>PRIVIND TRATAREA RECLAMAȚIILOR</p>	<p>Revizia 3</p> <p>Nr. de ex. 16</p>
		<p>Pag. 11 din 14</p>
		<p>Copie informativă</p>
<p>Cod: UMFST-PO-SG-09</p>		

Anexa 02 FLUXUL INFORMAȚIONAL AL ACTIVITĂȚII

FLUXUL INFORMAȚIONAL AL ACTIVITĂȚII DE TRATARE A RECLAMAȚIILOR



 <p> MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE ROMÂNIA UNIVERSITATEA DE MEDICINĂ, FARMACIE, ȘTIINȚE ȘI TEHNOLOGIE „GEORGE EMIL PALADE” DIN TÂRGU MUREȘ </p>	<i>Tipul documentului: Procedură Operațională</i>	Ediția 01
	PRIVIND TRATAREA RECLAMAȚIILOR	Revizia 3 Nr. de ex. 16
	Cod: UMFST-PO-SG-09	Pag. 12 din 14
		Copie informativă

Anexa 03: UMFST-PO-SG-09-F02-Ed.01-Rev.3

Nr. înregistrare _____
 din data de _____

RECLAMAȚIE

(Vă rugăm completați toate câmpurile cu majuscule)

Numele și prenumele: _____

Adresa: _____

Nr. telefon: _____

Descrierea reclamației: _____


Am luat la cunoștință și sunt de acord că:

- formularul de reclamație trebuie să fie completat în mod corect;
- formularul de reclamație trebuie însoțit (dacă este cazul), de toate documentele probatorii necesare.

Declar că datele de mai sus sunt complete și corecte.

Data: _____,

 Semnătura reclamantului

 <p>MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE 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>Ediția 01</p>
	<p>PRIVIND TRATAREA RECLAMAȚIILOR</p>	<p>Revizia 3 Nr. de ex. 16</p>
		<p>Pag. 13 din 14</p>
		<p>Copie informativă</p>
<p>Cod: UMFST-PO-SG-09</p>		

Anexa 04: UMFST-PO-SG-09-F03-Ed.01-Rev.3

Se aprobă,

RECTOR
Prof. dr. Leonard Azamfirei

Reclamația nr. _____ / _____

PROCES-VERBAL

Încheiat astăzi _____,
În urma analizei reclamației s-au decis următoarele:

Rezoluție:

Ex: Se admite/se respinge reclamația nr. _____ / _____ din următoarele motive:

- 1.
- 2.
- 3.

Se dispun următoarele:

- 1.
- 2.
- 3.

Documente atașate:

Data _____

Șef,

Nume, prenume, funcția


SAU

Președinte Comisie,
(numele în clar și semnătura)

Membrul 1,
(numele în clar și semnătura)

Membrul 2,
(numele în clar și semnătura)

Membrul 3,
(numele în clar și semnătura)

 <p>MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE 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>Ediția 01</p>
	<p>PRIVIND TRATAREA RECLAMAȚIILOR</p> <p>Cod: UMFST-PO-SG-09</p>	<p>Revizia 3 Nr. de ex. 16</p>
		<p>Pag. 14 din 14</p>
		<p>Copie informativă</p>

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	3
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	9
10	Anexe, înregistrări, arhivări	10
11	Cuprins	14