GHID OPERAȚIONAL

PRIVIND PRIMIREA, INVESTIGAREA ȘI SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR LA NIVELUL BIROULUI ERASMUS+

Ghidul operațional de solutionare a plangerilor este structurat conform standardelor de calitate ale programului Erasmus+ (Ghidul Programului, Carta Universitară Erasmus – ECHE) și cadrului legislativ și procedural din învățământul superior.

El stabilește pașii clari, termenele și responsabilitățile pentru gestionarea, investigarea și rezolvarea nemulțumirilor sau petițiilor formulate de studenți, cadre didactice, personal administrativ sau parteneri externi.

1. Scop și Domeniu de Aplicare

1.1. Scop

Prezentul ghid are ca scop asigurarea unui cadru transparent, echitabil, confidențial și eficient pentru soluționarea nemulțumirilor, petițiilor și contestațiilor legate de derularea activităților din cadrul Programului Erasmus+.

1.2. Domeniu de aplicare

Ghidul se aplică tuturor categoriilor de beneficiari și participanți la proiectele de mobilitate și cooperare internațională:

- **Studenți** (înscriși la toate ciclurile: licență, masterat, doctorat) – mobilități de studiu (SMS) și plasament/practică (SMP);

- **Cadre didactice și personal administrativ** – mobilități de predare (STA) și formare (STT);

- **Participanți la programe combinate/hibride** (de ex. *Blended Intensive Programmes* – BIP);

- **Candidați** la selecțiile pentru mobilități Erasmus+;

- **Personal/Studenți din instituții partenere** (incoming);

- **Personalul Biroului Erasmus+** / Biroului de Relații Internaționale (DRI/BE+).

2. Principii Fundamentale

Toate procedurile de soluționare a plângerilor respectă următoarele principii imperative:

1. **Transparență și Accesibilitate:** Informațiile despre modul de depunere a unei plângeri sunt publice și ușor accesibile.

2. **Confidențialitate și Protecția Datelor (GDPR):** Identitatea petiționarului și datele cu caracter personal sunt protejate. Accesul la dosar este limitat strict la persoanele implicate în soluționare.

3. **Imparțialitate și Obiectivitate:** Nicio persoană vizată de o plângere sau aflată în conflict de interese nu poate face parte din comisia de evaluare/soluționare.

4. **Tratament Egal și Non-discriminare:** Toți participanții beneficiază de aceleași drepturi, indiferent de statut, gen, rasă, naționalitate, religie sau dizabilități.

5. **Celeritate (Promptitudine):** Soluționarea petițiilor se desfășoară în termene bine definite, fără întârzieri nejustificate.

3. Tipologia Plângerilor

Reclamațiile pot fi încadrate în următoarele categorii principale:

- **Procesul de selecție și recrutare:** Contestații privind punctajele obținute, eligibilitatea dosarului, transparența criteriilor de selecție sau componența comisiilor.

- **Finanțare și sprijin financiar:** Întârzieri la plata granturilor, calculul incorect al sumelor (grant zilnic/lunar, top-up-uri pentru oportunități reduse, green travel), diferențe financiare nejustificate.

- **Recunoașterea academică:** Refuzul sau întârzierea recunoașterii creditelor ECTS, echivalarea incorectă a disciplinelor din *Learning Agreement / Transcript of Records*.

- **Aspecte administrative și organizatorice:** Suport deficitar din partea Biroului Erasmus+ (home sau host institution), probleme privind emiterea documentelor (Nomination, Letter of Acceptance, Grant Agreement, Certificate of Attendance).

- **Condiții de mobilitate și integrare:** Cazare, asigurări, suport lingvistic (OLS), tratament discriminatoriu, hărțuire sau nerespectarea clauzelor din contractul de mobilitate.

4. Procedura de depunere și înregistrare

4.1. Modalități de depunere

Plângerile/contestațiile se pot depune prin următoarele canale:

- **În format electronic (recomandat):** Prin e-mail la adresa oficială a Biroului Erasmus+ sau printr-un formular dedicat pe site-ul universității.

- **În format fizic:** La Registratura Universității / Biroul Erasmus+, sub formă de cerere scrisă, datată și semnată.

- **Sesizări confidențiale/anonime:** Sesizările anonime sunt analizate doar dacă conțin indicii concrete, verificabile și probe materiale privitoare la încălcări grave ale regulamentelor.

4.2. Conținutul minim al plângerii

Pentru a fi luată în considerare, o plângere trebuie să conțină:

1. Datele de identificare ale petiționarului (Nume, Prenume, Facultate/Departament, Statut, Date de contact);

2. Obiectul reclamației (descrierea clară a situației);

3. Tipul mobilității și codul proiectului (dacă este cazul);

4. Documente doveditoare (e-mailuri, contracte, adeverințe, capturi de ecran etc.);

5. Soluția sau remediul solicitat.

4.3. Înregistrare

Fiecare sesizare primită se înregistrează oficial în Registrul de Intrare-Ieșire al Biroului Erasmus+ / Registratura Generala, alocându-i-se un număr unic de înregistrare și o dată confirmată.

5. Etapele de Soluționare

Etapa 1: Primirea și confirmarea

Petiționarul primește o confirmare de primire în termen de maximum **2 zile lucrătoare** de la înregistrare, conținând numărul de înregistrare și numele persoanei responsabile de caz.

Etapa 2: Evaluarea preliminară și rezolvarea pe cale amiabilă

- Responsabilul Erasmus+ de caz efectuează o verificare primară a eligibilității și documentelor.

- În termen de **5 zile lucrătoare**, se încearcă medierea amiabilă directă între părțile implicate (de ex. clarificarea unei neînțelegeri administrative cu Coordonatorul Erasmus pe facultate sau cu partenerul extern).

- Dacă problema este remediată în această fază, dosarul se închide cu acordul scris al petiționarului.

Etapa 3: Investigarea formală

Dacă sesizarea nu poate fi rezolvată amiabil sau vizează decizii oficiale (de ex. rezultate ale selecțiilor, refuz de recunoaștere academică):

- Coordonatorul Institutional Erasmus+ sau Prorectorul cu Relații Internaționale constituie o **Comisie Ad-hoc de Soluționare a Plângerilor Erasmus+** (formată din 3 membri: de ex. Coordonator Institutional, Prodecanul cu Relații Internaționale al facultății vizate și un reprezentant al Consiliului Studenților/Oficiului Juridic, Rector, după caz).

- Comisia solicită puncte de vedere scrise de la persoanele vizate, analizează corespondența, extrasele din baza de date și documentele programului.

- Se pot organiza audieri ale părților implicate.

Etapa 4: Decizia și redactarea răspunsului

Comisia elaborează un **Raport de Soluționare**, care conține:

1. Sinteza reclamației;
2. Concluziile investigației;
3. Măsurile corective stabilite (ex: recalcularea punctajului, reevaluarea dosarului, ajustarea sumei grantului, emiterea/corectarea documentelor ECTS);
4. Temeiul legal/procedural al deciziei.

Etapa 5: Comunicarea și punerea în aplicare

Răspunsul oficial, aprobat și semnat de Coordonatorul Institutional / Prorector, se transmite petiționarului în scris (prin e-mail oficial sau poștă/curier) în termen de maximum **30 de zile calendaristice** de la înregistrare (sau **10 zile lucrătoare** în cazul contestațiilor la selecție).

6. Termene de Soluționare

Tipul Sesizării / Plângerii	Termen Depunere	Termen Soluționare
Contestație privind rezultatele selecției	Max. 2–3 zile lucrătoare de la afișare	Max. 5 zile lucrătoare
Plângeri administrative / plăți grant	În timpul derulării mobilității sau max. 30 zile de la finalizare	Max. 10–15 zile calendaristice

Tipul Sesizării / Plângerii	Termen Depunere	Termen Soluționare
Discrepanțe recunoaștere academică (ECTS)	Max. 15 zile de la emiterea foii matricole/echivalare	Max. 15 zile calendaristice
Comportament neadecvat / Hărțuire / Discriminare	Oricând pe parcursul mobilității/anului universitar	Regim de urgență (max. 5–10 zile)
Alte petiții generale	Conform legislației naționale	Max. 30 zile calendaristice

7. Căi de Atac și Escaladare (Niveluri de Recurs)

Dacă petiționarul este nemulțumit de răspunsul primit de la Biroul Erasmus+, există următoarele niveluri superioare de escaladare:

1. **Nivelul Institutional Superior (Comisia de Etică / Prorectorat /Rector/ Senat):**

    - Contestația se adresează Prorectorului pentru Relații Internaționale sau Rectorului Universității în termen de 5 zile de la primirea răspunsului de la Biroul Erasmus+.

2. **Nivelul Național (ANPCDEFP - Agenția Națională):**

    - În cazul în care sesizarea privește încălcarea gravă a normelor Ghidului Erasmus+ sau ale Cartei ECHE și nu a fost rezolvată la nivelul universității, participantul se poate adresa direct Agenției Naționale pentru Programe Comunitare în Domeniul Educației și Formării Profesionale (ANPCDEFP).

3. **Nivel European / Instrumente Externe:**

   - Rețeaua SOLVIT (pentru probleme legate de recunoașterea calificărilor/drepturi în UE);

   - Oficiul European de Luptă Antifraudă (OLAF) – în caz de suspiciuni de fraudă financiară.

8. Înregistrarea, Monitorizarea și Îmbunătățirea Continuă

- **Registrul de Plângeri:** Biroul Erasmus+ păstrează un registru intern securizat (electronic) al tuturor sesizărilor, conținând: numărul, data, obiectul, statusul, decizia și măsurile aplicate.

- **Raportarea Anuală:** Anual, Biroul Erasmus+ elaborează o sinteză anonimizată a reclamațiilor primite. Aceasta este inclusă în Raportul de Activitate al Biroului/Comisiei Erasmus+.

- **Măsuri de prevenție:** Analiza cazurilor reclaimate se folosește pentru revizuirea procedurilor interne, actualizarea ghidurilor de selecție și îmbunătățirea instruirii participanților înainte de plecare (*Pre-departure briefing*).

Anexă: model formular de depunere a plângerii

Către: Biroul Erasmus+ / Departamentul de Relații Internaționale

1. Date Solicitant:

- Nume și prenume: _____

- Statut: [ ] Student [ ] Cadru didactic [ ] Personal administrativ [ ] Altul

- Facultatea / Departamentul: _____

- E-mail: _____ / Telefon: _____

2. Detalii Mobilitate (dacă este cazul):

- Tip mobilitate: [ ] SMS (studiu) [ ] SMP (practică) [ ] STA [ ] STT [ ] BIP

- Universitatea gazdă / instituția de destinație: _____

- Perioada mobilității: _____

3. Obiectul Plângerii / Sesizării:

[ ] Rezultate selecție

[ ] Acord de studii / Recunoaștere ECTS

[ ] Calcul / Plată Grant Erasmus+

[ ] Suport administrativ

[ ] Altele (specificați)

4. Descrierea detaliată a situației reclamate:

_____

_____

5. Documente anexate în sprijinul sesizării:

1. _____

2. _____

6. Soluția / Remediul propus de solicitant:

_____

Data: ___ / ___ / 202_

Semnătura: _____

Notă: Prezentul ghid se completează in conformitate cu Regulamentul de Organizare și Funcționare al Universității, Carta Universitară Erasmus (ECHE) și Ghidul Programului Erasmus+ aflate în vigoare.