

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

Universitatea Babeș-Bolyai Cluj-Napoca Facultatea de Educație Fizică și Sport	Procedură operațională pentru depunerea și soluționarea contestațiilor, reclamațiilor	Ediția 1 Nr.de ex 1 Revizia 0 Nr .pag. 8 Exemplar nr. 1
	PSC 1 - P.O. Educație Fizică și Sport	

Entitatea publică: Universitatea Babeș-Bolyai Cluj-Napoca

Facultatea: Educație Fizică și Sport

COD: PS1 - P.O. Educație Fizică și Sport

Ediția: 1

Revizia: 0

Cuprins

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

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

Nr. crt	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnăturile
	1	2	3	4	5
1.1	Elaborat	Lect. dr. Gherman Alexandru Andrei	Prodecan	09.2024	
1.3	Verificat	Conf. dr. Boros-Balint Iuliana	Prodecan Consiliul facultății	09.2024	
1.4	Aprobat	Prof.dr. Gombos Leon	Decan	09.2024	

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

Nr.crt.	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 I	x	x	09.2024
2.2	Revizia 0	Toate componentele	Aplicarea machetei din anexa Ordinului nr. 600/2018	09.2024

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

	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Compartiment	Funcția	Numele și prenumele	Data primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1	Aplicare	1	Personal administrativ	Secretar șef	Pop Dana	09.2024	
3.2	Aplicare	3	Personal administrativ	Secretar facultate	Toate persoanele de la secretariatul facultății	09.2024	
3.3	Evidență	4	Personal administrativ	Secretar facultate	Toate persoanele de la secretariatul facultății	09.2024	
3.8	Arhivare	4	Personal administrativ	Secretar	Secretar Program	09.2024	

4. Scopul procedurii operaționale

4.1. Scopul procedurii operaționale pentru studenții FEFS este de a asigura un proces echitabil și transparent pentru contestarea rezultatelor evaluărilor și excluderilor din examene. Procedura urmărește protejarea drepturilor studenților prin stabilirea unor pași clari și termene precise pentru depunerea și soluționarea contestațiilor, promovând astfel obiectivitatea și nepărtinirea în procesul de reexaminare. De asemenea, se asigură că toate contestațiile sunt tratate confidențial și că eventualele corecții sunt implementate prompt și corect.

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

5.1. Procedura operațională privind modalitatea de contestare a notei obținute în urma evaluării disciplinelor și a notei obținute la examenul de finalizare a studiilor la FEFS pentru proba I (Evaluarea cunoștințelor fundamentale și de specialitate) a examenului scris.

5.2. Studentul poate să conteste doar un examen care se desfășoară sub forma scrisă. Nu se poate contesta un examen oral sau practic.

5.3. Secretariatul Facultății furnizează datele necesare pentru realizarea procedurilor stabilite.

6. Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurale

6.1. Legislație primară: Legea Educației Naționale 1/2011 cu actualizările în vigoare

6.2. Legislație secundară: standardele ARACIS

6.3. Reglementări interne ale entității publice: Carta UBB, Regulamentul UBB privind activitatea profesională a studenților în baza sistemului ECTS, Regulamentul de organizare și desfășurare a examenului de finalizare a studiilor nivel licență și masterat, Regulamentul de funcționare al FMI, Statutul studentului.

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 operațională	Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității, cu privire la aspectul procesual
2	Ediție a unei proceduri operaționale	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată
3	Revizia în cadrul unei ediții	Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate

7.2. Abrevieri ale termenilor

Nr.crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1	P.O.	Procedură operațională
2	E	Elaborare
3	V	Verificare
4	Aprob.	Aprobare
5	Apl.	Aplicare
6	Ah.	Arhivare
Nr.crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
7.	UBB	Universitatea Babeș-Bolyai
8.	FEFS	Facultatea de Educație Fizică și Sport
9.	EFS	Educație Fizică și Sportivă
10.	SPM	Sport si Performanta Motrică
11.	KMS	Kinetoterapie și Motricitate Specială
12.	APS	Antrenament si Performanta Sportiva
13.	EFAT	Educație Fizica si Agreement in Turism
14.	MOAS	Managementul Organizațiilor si Activităților Sportive
15.	EFSAE	Educație Fizică Școlară și Activități Extra curriculare

8. Descrierea procedurii operaționale

8.1. Generalități

Procedura operațională de contestații urmărește descrierea modalității de contestare a rezultatelor evaluării ținând cont de reglementările în vigoare și de specificul activităților la Facultatea de Educație Fizică și Sport.

8.2. Documente utilizate

8.2.1. Lista și proveniența documentelor utilizate

Reglementările Consiliului facultății și alte reglementări ale universității sau naționale privind contestațiile, fișele disciplinelor, lucrarea scrisă.

8.2.2. Conținutul și rolul documentelor utilizate

Conform regulamentului, contestarea notei obținute la o lucrare scrisă se poate face în două etape:

Prima etapă: Contestarea se face direct la cadrul didactic examinator.

A doua etapă: În cazul în care nu se soluționează proma etapă, contestarea se face prin depunerea unei contestații scrise la secretara programului de studiu sau prin e-mail în formă scanată, în termen de maxim 48 de ore pentru examenele disciplinelor din planul de învățământ sau 24 de ore pentru examenul scris de finalizare a studiilor de licență/masterat, de la afișarea notei în AcademicInfo. Contestația înregistrată la secretariatul facultății se trimite către directorul de departament pentru soluționare.

Directorul de departament propune o comisie pentru reevaluarea lucrării scrise. Cadrul didactic examinator pune la dispoziție comisiei de reevaluare lucrarea scrisă, subiectul examenului și baremul de corectare. Lucrarea va fi reanalizată și reevaluată de către toți membrii comisiei. Rezultatele acestei reevaluări vor fi cuprinse într-un proces verbal semnat de către membrii comisiei și înaintat directorului de departament sau președintelui comisiei examenului de licență.

La examenele orale și practice nu se admit contestații.

8.2.3. Circuitul documentelor

Circuitul documentelor în procesul de contestare a notelor obținute la o lucrare scrisă pentru studenții FEFS începe cu depunerea contestației de către student, în prima etapă direct la cadrul didactic examinator, iar în a doua etapă prin depunerea unei contestații scrise la secretara programului de studiu sau prin e-mail în formă scanată, în termen de maxim 48 de ore pentru examenele disciplinelor din planul de învățământ sau 24 de ore pentru examenul scris de finalizare a studiilor de licență, de la afișarea notei în AcademicInfo. Contestația este înregistrată la secretariatul facultății și trimisă directorului de departament, care propune o comisie pentru reevaluarea lucrării scrise. Cadrul didactic examinator pune la dispoziția comisiei de reevaluare lucrarea scrisă, subiectul examenului și baremul de corectare, iar lucrarea este reanalizată și reevaluată de toți membrii comisiei. Rezultatele reevaluării sunt consemnate într-un proces verbal semnat de membrii comisiei și înaintat directorului de departament sau președintelui comisiei examenului de licență, după care studentul este informat despre rezultatul contestației.

8.3. Resurse necesare

8.3.1. Resurse materiale: papetărie și consumabile

8.3.2. Resurse umane: cadrele didactice implicate în admitere

8.3.3. Resurse financiare: nu este cazul

8.4. Modul de lucru

8.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității

Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității de contestare a notelor pentru studenții facultății de educație fizică și sport se realizează conform calendarului afișat și implică două etape: contestarea directă la cadrul didactic examinator și depunerea unei contestații scrise la secretariat, urmată de reevaluarea lucrării de către o comisie specializată.

8.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității

8.4.2.1. Contestații

1. După afișarea rezultatelor în AcademicInfo, studentul poate depune contestația la secretara programului de studiu.
2. Secretara programului de studiu înregistrează contestația și o trimite directorului de departament pentru soluționare.
3. Directorul de departament propune comisia de rezolvare a contestațiilor sau, în cazul examenului de licență, comisiei examenului de licență.
4. Cadrul didactic examinator prezintă comisiei lucrarea studentului, subiectul examenului și baremul de corectare pentru a fi analizate și recorectate.
5. După soluționare, comisia redactează un proces verbal cu rezultatul final, care este trimis către directorul de departament/președintele comisiei examenului de licență.
6. Directorul de departament/președintele comisiei examenului de licență trimite rezultatul contestației către secretara programului de studiu pentru a fi afișată nota finală în AcademicInfo.
7. Secretara programului de studiu comunică studentului personal sau prin e-mail rezultatul final al contestației.
8. Secretara programului de studiu va modifica nota în AcademicInfo, dacă este cazul.
9. Nota acordată de comisia de reevaluare rămâne definitivă.

8.4.2.2. Reclamații

Identificarea problemei și documentarea

Studentul trebuie să identifice clar motivul reclamației (de exemplu, notare incorectă, tratament nepotrivit din partea unui cadru didactic, nerespectarea regulilor de evaluare).

Este esențial să strângă dovezi clare și să documenteze toate evenimentele relevante (emailuri, mesaje, martori, copii ale regulamentelor facultății etc.).

Consultarea regulamentului facultății

Fiecare facultate are un regulament propriu care detaliază drepturile și obligațiile studenților, precum și pașii pentru depunerea unei reclamații.

Este important ca studentul să citească acest regulament pentru a se asigura că are un caz valid și pentru a afla detalii despre cum trebuie formulată reclamația.

Încercarea de soluționare pe cale amiabilă

Înainte de a face o reclamație oficială, este recomandat ca studentul să încerce să rezolve problema pe cale amiabilă, discutând direct cu persoana implicată (profesor, coordonator, secretariat etc.).

În cazul în care problema nu poate fi rezolvată prin dialog, următorul pas este prezentarea problemei tutorelui de an. Tutorele de an poate acționa ca un mediator, oferind sfaturi și ajutând la soluționarea conflictului într-un mod mai informal, dar eficient. Tutorele dacă nu poate gestiona situația prezintă situația Prodecanilor. Dacă nici această intervenție nu duce la o rezolvare satisfăcătoare, se poate trece la depunerea unei reclamații oficiale.

Redactarea unei cereri oficiale

Reclamația trebuie să fie scrisă într-un mod clar și respectuos, conținând următoarele elemente:

Datele personale: nume complet, număr matricol, grupa și anul de studii.

Subiectul reclamației: descrierea clară a problemei și circumstanțele în care a apărut.

Solicitarea: ce anume dorește studentul să obțină în urma reclamației (revizuirea notelor, schimbarea unui profesor etc.).

Dovezile: atașarea documentelor care susțin reclamația (emailuri, regulamente, fotografii etc.). Reclamația poate fi trimisă prin email sau depusă fizic la secretariatul facultății.

Depunerea reclamației

Reclamația trebuie depusă la secretariatul facultății, biroul responsabil cu rezolvarea problemelor studenților sau direct la decanat, în funcție de regulamentul instituției.

Studentul ar trebui să obțină o confirmare de primire, fie printr-un număr de înregistrare (dacă este depusă fizic), fie printr-un email de confirmare (dacă este trimisă electronic).

Urmărirea procesului

După depunerea reclamației, studentul trebuie să urmărească evoluția cazului. Facultatea are, de obicei, un termen stabilit în regulament pentru a răspunde la reclamații.

Dacă nu primește un răspuns în termenul specificat, studentul poate reveni cu o solicitare privind stadiul reclamației.

Rezolvarea și contestarea deciziei

Dacă reclamația este acceptată și problema rezolvată, procesul se încheie aici.

Dacă studentul nu este mulțumit de decizia facultății, acesta poate depune o contestație sau să facă apel la un nivel superior (de exemplu, rectorat sau alte foruri universitare).

Depunerea unei reclamații la nivel superior (dacă este necesar)

1. În cazul în care răspunsul facultății este nesatisfăcător, studentul poate face apel la Comisia de Etica a Facultății.

2. Consiliul Studenților, Comisia de Etica a Universității în funcție de gravitatea situației.

Recomandări generale:

Păstrează un ton respectuos: Reclamația trebuie să fie formulată într-un mod profesionist și politic, chiar dacă situația este tensionată.

Respectă termenele: Asigură-te că reclamația este depusă în timp util, conform regulamentului facultății, pentru a nu pierde dreptul de a contesta o decizie.

Consultă-te cu alți studenți sau consilieri: Dacă ai nevoie de sprijin, poți apela la reprezentanții studenților sau la consilierii educaționali ai facultății.

8.4.3. Valorificarea rezultatelor activității

Desfășurarea în cele mai bune condiții și corecte a soluționării contestațiilor.

9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

Nr.crt.	Compartimentul (postul)/acțiunea (operațiunea)	I	II	III	IV	V	VI	
	0	1	2	3	4	5	6	
1	Studentul							
2	Secretar specializare		V					
3	Decan			V				
4	Comisia de contestații				Apl.			
5	Secretariat					Ah.		

10. Anexe, înregistrări, arhivări

Nr. anexă	Denumirea anexei	Elaborator	Aprobă	Nr. de exemplare	Difuzare	Arhivare		Alte elemente
						Loc	Perioada	
0	1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Depunerea reclamației	Secretariatul Facultății	Decanul	1	Secretariat	Secretar	permanent	-
2.	Urmărirea procesului	Decan	Comisia de contestații	1	Secretariat	Secretar	permanent	-
3.	Regulament ECTS și Regulament finalizare studii	Decan	Comisia de contestații	1	Secretariat	Secretar	permanent	-
4.	Decizia reclamației, contestației	Comisia de contestații	Decan	1	Secretariat	Secretar	permanent	