 UNIVERSITATEA DIN BUCUREȘTI <small>VIRTUTE ET SAPIENTIA</small>	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția [I]
		Revizia [0]
	<i>Semnalarea problemelor/deficiențelor în cadrul DCCAS</i> Cod: PO- DCCAS-15	Exemplar nr. [1]

Aprobat,

Rector,

Prof.dr. Mircea Dumitru


PROCEDURA OPERAȚIONALĂ <i>Semnalarea problemelor/deficiențelor în cadrul DCCAS</i>
Cod: PO–15
<i>Ediția [1], Revizia [0], Data 21.01.2019</i>

Verificat,
Direcția Generală Administrativă
Director General Administrativ,
Aida Alexandroaia


Avizat,
Secretariat Comisie de Monitorizare
Pădure Silvia

Avizat,
Director Cămine-Cantine și Activități Studențești
Dr. Florin Marius ION

Elaborat,
Cosmin Octavian Cîrciumaru
Șef Serviciu Cămine-Cantine

 UNIVERSITATEA DIN BUCUREȘTI <small>VIRTUTE ET SAPIENTIA</small>	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția [I]
		Revizia [0]
	<i>Semnalarea problemelor/deficiențelor în cadrul DCCAS</i> Cod: PO- DCCAS-15	Exemplar nr. [1]

Pagina de gardă	1
Cuprins	2
1. Scopul procedurii	3
2. Domeniul de aplicare	3
3. Documente de referință	3
4. Definiții și abrevieri	4
5. Descrierea procedurii	5
6. Responsabilități	6
7. Formular evidență modificări	7
8. Formular analiză procedură	7
9. Lista de distribuire a procedurii	7
10. Anexa.....	9
10.1. Diagrama de proces pentru realizarea procedurii operaționale.....	10

 UNIVERSITATEA DIN BUCUREȘTI <small>VIRTUTE ET SAPIENTIA</small>	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția [I]
		Revizia [0]
	<i>Semnalarea problemelor/deficiențelor în cadrul DCCAS</i> Cod: PO- DCCAS-15	Exemplar nr. [1]

1. Scopul procedurii


- a) Stabilirea unui set unitar de reguli pentru inițierea, elaborarea, conținutul, formatul, revizia și modul de arhivare al oricărei proceduri operaționale și de sistem, elaborată și aplicată în cadrul Universității din București.
- b) Modelul elaborat este în conformitate cu Ordinul secretarului general al Guvernului nr. 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial al entităților publice cuprinzând standardele de management / control intern, Anexa nr. 2 la cod.
- c) Stabilirea modului de realizare a activităților, compartimentelor și persoanelor implicate.
- d) Asigurarea continuității activității, inclusiv în condițiile de fluctuație de personal.
- e) Sprijină auditul și/ sau alte organe abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe manager, în luarea deciziei.
- e) Procedura este elaborată în scopul informării cu privire la regulile și responsabilitățile pentru semnalarea și remedierea problemelor/ deficiențelor apărute în activitățile desfășurate de către DCCAS.
- f) Alte scopuri specifice procedurii operaționale.

2. Domeniul de aplicare

- a) Precizarea (definirea) activității la care se referă procedura operațională: administrarea căminelor Universității din București și alte probleme studențești de competența DCCAS.
- b) Procedura se aplică în cadrul Universității din București, pentru activitățile specifice derulate în cadrul DCCAS în ceea ce privește cazarea, bursele, taberele studențești.
- c) Lista principalelor activități de care depinde și/sau care depind de activitatea procedurală:
 - buna informare privind atribuțiile în administrarea căminelor UB, a atribuirii bursei studențești și a locurilor în tabere.
- e) Lista compartimentelor furnizoare de date și/sau beneficiare de rezultate ale activității procedurale; lista compartimentelor implicate în procesul activității:
 - Senatul Universității din București
 - Consiliul de Administrație al Universității din București
 - Biroul Executiv al Consiliului de Administrație UB
 - Comisiile de cazare ale facultăților Universității din București
 - Comisia centrală de cazare constituită la nivelul Universității din București
 - Comisiile de acordare a bursei ale facultăților Universității din București
 - Comisia Centrală de acordare a bursei la nivelul Universității din București
 - Comisiile de acordare a locurilor în taberele studențești ale facultăților Universității din București
 - Comisia Centrală de acordare a locurilor în taberele studențești la nivelul Universității din București
 - Direcția Cămine-Cantine și Activități Studențești
 - Serviciul Cămine-Cantine
 - Serviciul Social și Activități Studențești

3. Documente de referință (reglementări)

- Legea Educației Naționale nr. 1/2011, cu modificările și completările ulterioare
- Legea nr. 82/1991 a contabilității cu modificările și completările ulterioare
- Legea nr. 22/1969, cu modificările și completările ulterioare privind angajarea gestionarilor, constituirea de garanții și răspunderea în legătură cu gestionarea bunurilor agenților economici, autorităților sau instituțiilor publice
- Ordin SGG nr. 600/ 2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice

 UNIVERSITATEA DIN BUCUREȘTI <small>VIRTUTE ET SAPIENTIA</small>	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția [I]
		Revizia [0]
	<i>Semnălarea problemelor/deficiențelor în cadrul DCCAS</i> Cod: PO- DCCAS-15	Exemplar nr. [1]

- Ordinul Ministrului Educației Naționale nr. 3392/2017 privind stabilirea criteriilor generale de acordare a burselor și a altor forme de sprijin material pentru studenții și cursanții din învățământul superior de stat, învățământ cu frecvență
- Ordinul Ministrului Educației nr.4104/21.06.2017 privind modificarea anexei la OMEN nr. 3392/2017
- Ordinul de ministru nr. 4366/13.07.2017 privind modificarea și completarea Anexei la Ordinul ministrului educației naționale nr. 3392 din 27.02.2017 privind stabilirea criteriilor generale de acordare a burselor și a altor forme de sprijin material pentru studenții și cursanții din învățământul superior de stat, învățământ cu frecvență

- Carta Universității din București
- Metodologia privind cazarea studenților în căminele Universității din București
- Metodologia pentru acordarea burselor și altor forme de sprijin pentru studenții Universității din București, licență și masterat
- Metodologia privind organizarea și desfășurarea Programului National Tabere Studențești
- Regulamentul de Organizare și Funcționare al Direcției Cămine-Cantine și Activități Studențești


4. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională

4.1. 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 și procedurilor cu privire la aspectul procesual
2.	Ediție	forma inițială sau actualizată a unei proceduri operaționale
3.	Revizie în cadrul unei ediții	acțiune de modificare a uneia sau mai multor componente ale PO
4.	Compartiment	Subdiviziune organizatorică formată prin gruparea, pe baza unor criterii obiective, a unui număr rațional de posturi aflate sub o autoritate unică, în cadrul căreia se realizează, în mod permanent, un ansamblu relativ omogen de sarcini, necesitând cunoștințe specializate de un anumit tip și utilizarea unor metode și tehnici adecvate.

4.2. Abrevieri ale termenilor

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	P.O.	Procedură operațională
2.	E	Elaborare
3.	V	Verificare
4.	A	Aprobare
5.	Ah	Arhivare
6.	I	Inventariere

 UNIVERSITATEA DIN BUCUREȘTI <small>VIRTUTE ET SAPIENTIA</small>		PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ <i>Semnalarea problemelor/deficiențelor în cadrul DCCAS</i> Cod: PO- DCCAS-15		Ediția [I]
				Revizia [0]
				Exemplar nr. [1]
7.	UB	Universitatea din București		
8.	DCCAS	Direcția Cămine Cantine și Activități Studentești		
9.	SCC	Serviciul Cămine Cantine		
10.	SSAS	Serviciul Social și Activități Studentești		
11.	SENAT	Senatul Universității din București		
12.	CA	Consiliul de Administrație		
13.	BECA	Biroul Executiv al Consiliului de Administrație		
14.	DGA	Direcția General Administrativă		
15.	CFP	Control Financiar Preventiv		
16.	CC	Comisie de cazare		
17.	CCC	Comisia Centrală de Cazare		
18.	DRI	Direcția Relații Internaționale		
19.	DT	Direcția Tehnică		
20.	S	Student		

5. Descrierea procedurii

Procedura de față își propune să clarifice rolul funcțional, atribuțiile și sarcinile fiecăruia dintre participanții la procesul de soluționare a tuturor sesizărilor legate de problemele și deficiențele semnalate de către studenții Universității din București, având ca principal obiectiv acela de a asigura condiții optime de cazare studenților repartizați, de burse și locuri în taberele studentești.

În cazul în care există probleme / deficiențe care trebuiesc aduse la cunoștința / semnalate Direcției Cămine Cantine și Activități Studentești, în vederea remedierii acestora, indiferent de natura acestora, dar care influențează sau îngreunează activitatea studenților, aceștia vor proceda astfel:

1) În ceea ce privește spațiile de cazare ale Universității din București:

- studenții cazați în căminele UB, care întâmpină probleme în ceea ce privește buna funcționare a instalațiilor, a obiectelor sanitare, electrice, etc, vor anunța problema identificată prin completarea rubricilor din registrul de reclamații aflat la intrarea în cămin (agentul de pază). În cazul în care problema semnalată nu este remediată în timp util, studentul se va adresa administratorului de cămin.


În cazul în care, după semnalarea problemei la administrația căminului, aceasta nu este rezolvată într-un timp rezonabil, studentul va formula o sesizare către Direcția Cămine-Cantine și Activități Studentești, la adresa de email cazare@rectorat.unibuc.ro.

În situația în care problema identificată reprezintă o urgență, studentul se va adresa imediat administratorului de cămin, dar și prin email la cazare@rectorat.unibuc.ro

În cazul în care problemele identificate se află pe spațiile comune ale căminului, studentul se va adresa direct administratorului de cămin, fără a mai semnala problema în registrul de reclamații.

În funcție de complexitatea problemei identificate, administrația UB va proceda la remediere, conform procedurilor.

Dacă problema semnalată în spațiul de cazare (cameră) nu poate fi remediată astfel încât studentul să își poată continua activitatea nestingherit, acesta, împreună cu colegul/ colega/ colegii vor fi relocați, pe perioada remedierilor, în locuri de cazare disponibile la momentul respectiv, în unul din căminele UB.

 UNIVERSITATEA DIN BUCUREȘTI <small>VIRTUTE ET SAPIENTIA</small>	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția [I]
	<i>Semnalarea problemelor/deficiențelor în cadrul DCCAS</i> Cod: PO- DCCAS-15	Revizia [0]
		Exemplar nr. [1]

- Studenții cazați în căminele UB care întâmpină probleme cu angajații Universității din București, se vor adresa direct DCCAS prin e-mail, la cazare@rectorat.unibuc.ro sau, în scris, la DCCAS.
- Studenții cazați în căminele UB care întâmpină probleme în ceea ce privește relația cu colegii de cameră/ palier/ cămin, se vor adresa administratorului de cămin, în scris. În cazul în care problema semnalată depășește atribuțiile administratorului, acesta din urmă va proceda în consecință, aducând la cunoștința DCCAS, în scris, cele semnalate de student.
- Studenții cazați în căminele UB care întâmpină probleme precum: furt, violență, etc se vor adresa organelor de poliție competente, apelând numărul de telefon 112. Ulterior, studentul se va adresa administrației căminului pentru înștiințare.

2) În ceea ce privește beneficiarii burselor acordate de Universitatea din București:

În cazul în care studentul, beneficiar de bursă, întâmpină probleme în ceea ce privește bursa acordată, se va adresa Serviciului Social și Activități Studențești, la adresa de email: burse@rectorat.unibuc.ro sau social@rectorat.unibuc.ro și va urma instrucțiunile date de angajații SSAS.

3) În ceea ce privește beneficiarii taberelor studențești acordate de Universitatea din București:

În cazul în care studentul, beneficiar de loc în tabără, întâmpină probleme în ceea ce privește locul de tabără, condițiile de cazare și masă din locația de tabără, se va adresa Serviciului Social și Activități Studențești, la adresa de email: tabere@rectorat.unibuc.ro și va urma instrucțiunile date de angajații SSAS.

Documente/ pași de urmat, utilizate

Documentele și datele esențiale pentru buna desfășurare a activității de soluționare a tuturor sesizărilor legate de problemele și deficiențele semnalate de către studenții Universității din București, având ca principal obiectiv acela de a asigura condiții optime de cazare studenților repartizați, de burse și locuri în taberele studențești


Nr. Crt.	Documentul
1.	Registrul de reclamații
2.	Adrese de email specifice fiecărei activități
	Cazare: cazare@rectorat.unibuc.ro
	Burse: burse@rectorat.unibuc.ro
	Tabere: tabere@rectorat.unibuc.ro

6. Responsabilități în derularea activității

- a) Direcția Cămine-Cantine și Activități Studențești
- b) Serviciul Cămine-Cantine
- c) Serviciul Social și Activități Studențești
- d) Administratorul de cămin
- e) Personalul de pază
- f) Angajații grupelor tehnice

7. Formular evidență modificări

Nr. crt.	Ediția	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului compartimentului
1	2	4	5	6	7	8	9


 UNIVERSITATEA DIN BUCUREȘTI <small>VIRTUTE ET SAPIENTIA</small>		PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ				Ediția [I]	
						Revizia [0]	
		<i>Semnălarea problemelor/deficiențelor în cadrul DCCAS</i> Cod: PO- DCCAS-15				Exemplar nr. [1]	
1	I		1			Elaborare conform OSGG 600/2018	

8. Formular analiză procedură

Nr. crt.	Compartiment	Nume și prenume conducător compartiment	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătura	Data	Obs.	Semnătura	Data
1	2	3	4	5	6	7	8	9

9. Lista de distribuire a procedurii

Nr. ex.	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	DCCAS	Cosmin Cîrciumaru					
2.	DCCAS	Ingrid Petre					
3.	DCCAS- Cămin A1 Grozăvești	Pascu Cherana					
4.	DCCAS- Cămin A Grozăvești	Apostol Paraschiva					
5.	DCCAS- Cămin B Grozăvești	Iordache Eugen					
6.	DCCAS- Cămin C Grozăvești	Dufala Victoria					
7.	DCCAS- Cămin D Grozăvești	Lixăndrescu Gheorghe					
8.	DCCAS- Cămin Theodor Pallady 1	Lixăndrescu Gheorghe					
9.	DCCAS- Cămin Theodor Pallady 2	Lixăndrescu Gheorghe					
10.	DCCAS- Cămin Poligrafie	Columb Corneliu					
11.	DCCAS- Cămin Fundeni	Columb Corneliu					
12.	DCCAS- Cămin Gaudeamus	Vlaicu Valentin					
13.	DCCAS- Cămin C Leu	Iancu Elena					
14.	DCCAS- Cămine Măgurele G1, G2, G3, G4, G5	Bădulescu Silvia					
15.	DCCAS- Cămin Stoian Militaru	Bădulescu Vlad					
16.	DCCAS- Cămin Mihail Kogălniceanu	Tudor Cristina					

 UNIVERSITATEA DIN BUCUREȘTI <small>VIRTUTE ET SAPIENTIA</small>	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția [I]
	<i>Semnalarea problemelor/deficiențelor în cadrul DCCAS</i> Cod: PO- DCCAS-15	Revizia [0]
		Exemplar nr. [1]


10. ANEXA

- Studentul semnalează, în funcție de categoria de intervenție, problemele/ deficiențele, astfel:

Deficiențele identificate de studenți care impun intervenții de remediere vor fi aduse la cunoștință, în funcție de natura acestora, astfel:

Nr. crt.	Categoriya de intervenție	Descriere	Semnalarea deficiențelor de către studenți
-------------	------------------------------	-----------	-----------------------------------------------

Cod: PO– DCCAS- 15- Semnalarea problemelor/deficiențelor în cadrul DCCAS

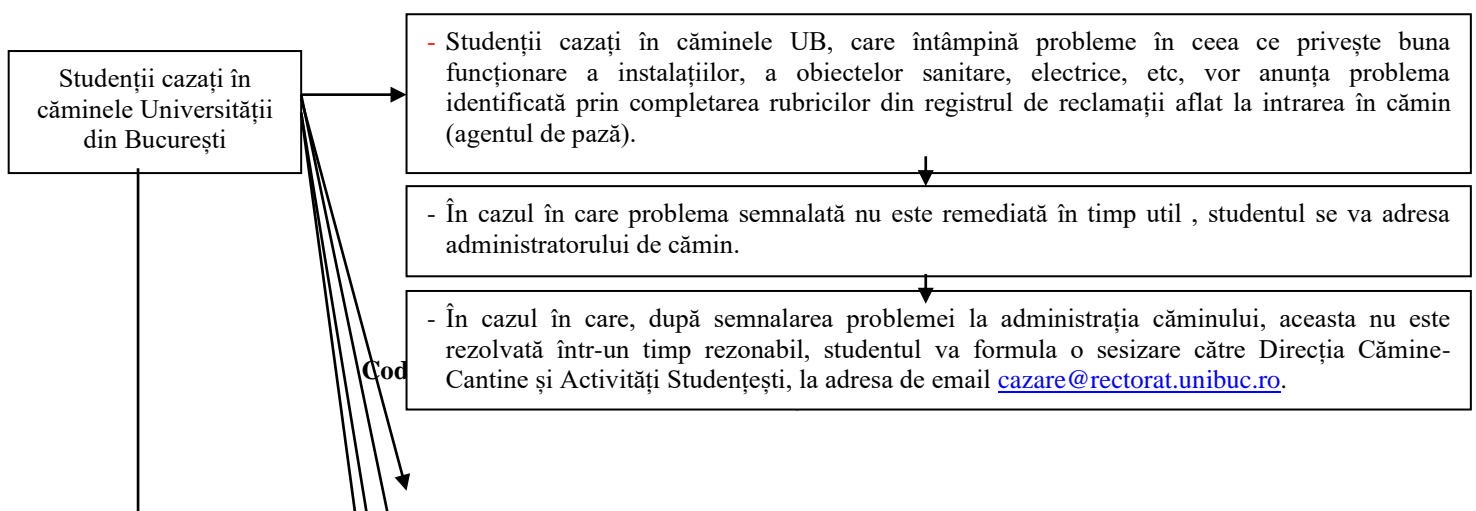
 UNIVERSITATEA DIN BUCUREȘTI <small>VIRTUTE ET SAPIENTIA</small>		PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ		Ediția [I]	
		<i>Semnalară problemelor/deficiențelor în cadrul DCCAS</i> Cod: PO- DCCAS-15		Revizia [0]	
				Exemplar nr. [1]	
1.	Spații de cazare: camere	Dificultăți în ceea ce privește funcționarea instalațiilor, obiectelor sanitare, electrice etc	Registrul reclamații – se află la intrarea în cămin (agentul de pază)		
2.	Spații de cazare: camere - URGENTĂ	Deficiența reprezintă o URGENTĂ (aceasta va fi semnalată imediat)	1. Administratorului de cămin și 2. cazare@rectorat.unibuc.ro		
3.	Burse	Aspecte de natură procedurală	1. burse@rectorat.unibuc.ro și 2. social@rectorat.unibuc.ro		
4.	Tabere	Deficiențe privind locul, condițiile de cazare și masă din tabără	tabere@rectorat.unibuc.ro		
5.	Diverse	Deficiențe de competența DCCAS, altele decât cele anterioare	cazare@rectorat.unibuc.ro		
6.	Diverse	Probleme care nu sunt de competența DCCAS, precum furt, violență etc	Tel 112 Ulterior, studentul va informa administrația căminului.		

Precizări pentru identificare precisă și intervenție rapidă:

1. Toate semnalările vor fi clare
2. Semnatarul va declara: numele, camera și datele sale de contact
3. Semnatarul va fi informat de soluționarea deficienței
4. Administratorul de cămin va proceda la remedierea deficiențelor imediat
5. Deficiențele complexe pot impune relocarea temporară a studenților în spațiile disponibile din căminele UB.

În funcție de problemele/ deficiențele semnalate, acestea vor fi remediate în conformitate cu actuala procedură, de către departamentele de resort.

10.1. Diagrama de proces pentru realizarea procedurii operaționale



- În cazul în care problemele identificate se află pe spațiile comune ale căminului, studentul se va adresa direct administratorului de cămin, fără a mai semnala problema în registrul de reclamații.

- Studenții cazați în căminele UB care întâmpină probleme cu angajații Universității din București, se vor adresa direct DCCAS prin e-mail, la cazare@rectorat.unibuc.ro sau, în scris, la DCCAS.

- Studenții cazați în căminele UB care întâmpină probleme în ceea ce privește relația cu colegii de cameră/ palier/ cămin, se vor adresa administratorului de cămin, în scris. În cazul în care problema semnalată depășește atribuțiile administratorului, acesta din urmă va proceda în consecință, aducând la cunoștința DCCAS, în scris, cele semnalate de student.

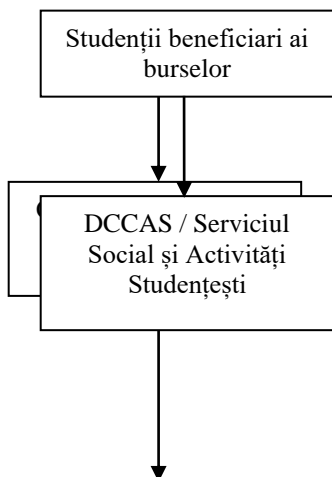
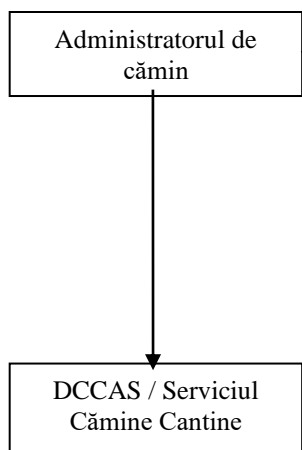
- Studenții cazați în căminele UB care întâmpină probleme precum: furt, violență, etc se vor adresa organelor de poliție competente, apelând numărul de telefon 112. Ulterior, studentul se va adresa administrației căminului pentru înștiințare.


- Găsește soluții în vederea rezolvării rapide a problemelor / deficiențelor semnalate de către studenții cazați în căminele Universității din București

- Verifică periodic *Registrul reclamații* și totodată verifică dacă problemele / deficiențele semnalate de către studenți au fost remediate

- În cazul în care deficiențele constatate nu se pot remedia de către personalul din administrația căminelor, administratorul căminului va aduce la cunoștința DCCAS problemele respective prin transmiterea unui referat în acest sens.

- Analizează, remediază, gestionează problemele / deficiențele semnalate de către studenții cazați în căminele Universității din București împreună cu departamentele de resort responsabile, în vederea oferirii unor condiții decente în ceea ce privește cazarea studenților.
- În funcție de complexitatea problemei identificate, administrația UB va proceda la remediere, conform procedurilor.
- Dacă problema semnalată în spațiul de cazare (cameră) nu poate fi remediată astfel încât studentul să își poată continua activitatea nestingherit, acesta, împreună cu colegul/ colega/ colegii vor fi relocați, pe perioada remediilor, în locuri de cazare disponibile la momentul respectiv, în unul din căminele UB.



 UNIVERSITATEA DIN BUCUREȘTI <small>VIRTUTE ET SAPIENTIA</small>	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția [I]
	<i>Semnalarea problemelor/deficiențelor în cadrul DCCAS</i> Cod: PO- DCCAS-15	Revizia [0]
		Exemplar nr. [1]

