



MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII
UNIVERSITATEA "BOGDAN VODĂ" DIN CLUJ-NAPOCA

Procedură privind suportul administrativ al studenților și cadrelor didactice

PROCEDURĂ PRIVIND SUPORTUL ADMINISTRATIV AL STUDENȚILOR ȘI CADRELOR DIDACTICE



CUPRINS

1. Scopul procedurii -----	1
2. Domeniul de aplicare -----	1
3. Cadru de referință -----	1
4. Definiții -----	1
5. Principii -----	1
6. Structuri administrative -----	2
7. Tipuri de suport administrativ -----	2
7.1. Suport administrativ și de documentare pentru studenți -----	2
7.2. Suport administrativ pentru cadrele didactice -----	3
8. Modalități de furnizare a suportului -----	3
9. Responsabilități -----	4
10. Monitorizarea și evaluarea suportului administrativ -----	4



1. Scopul procedurii

Scopul prezentei proceduri este de a stabili modul de organizare și furnizare a suportului administrativ pentru studenți și cadre didactice, în vederea asigurării desfășurării eficiente a activităților didactice și academice, accesului echitabil la servicii administrative precum și sprijinirii eficacității educaționale și a calității proceselor universitare.

Prezenta procedură contribuie la asigurarea:

- Capacității instituționale – prin punerea la dispoziție a resurselor suport;
- Eficacității educaționale și de cercetare – prin sprijinirea procesului didactic și a parcursului academic;
- Managementului calității – prin colectarea feedbackului și îmbunătățirea serviciilor.

2. Domeniul de aplicare

Procedura se aplică tuturor structurilor administrative ale universității, personalului administrativ, studenților înmatriculați și cadrelor didactice titulare și asociate.

3. Cadru de referință

- Legea Învățământului Superior nr. 199/2023;
- Standardele ARACIS în vigoare începând cu anul 2025 (Domeniul A – Capacitate instituțională; Domeniul B – Eficacitate educațională; Domeniul C – Managementul calității);
- Carta Universității;
- Regulamente interne.

4. Definiții

Support administrativ – se referă la totalitatea activităților desfășurate de personalul administrativ pentru facilitarea proceselor academice, didactice și instituționale.

Personal administrativ – personal angajat în structuri de suport (secretariate, resurse umane, departament IT, serviciul financiar, bibliotecă etc.).

5. Principii

Supportul administrativ pentru studenți și cadre didactice se realizează pe baza următoarelor principii:

- orientare către beneficiar (studenți și cadre didactice);



- eficiență și profesionalism;
- transparență informațională cu privire la procesele de învățământ și cercetare, resursele materiale și umane;
- nediscriminare și egalitate de șanse;
- confidențialitate a datelor;
- responsabilitate instituțională și îmbunătățire continuă.

Personalul administrativ acționează în mod proactiv pentru facilitarea accesului la servicii, comunică clar și coerent informațiile de interes academic și administrativ și contribuie la desfășurarea eficientă a activităților didactice și academice, în concordanță cu cerințele de calitate și cu obiectivele instituționale.

6. Structuri administrative

Structurile responsabile pentru asigurarea suportului administrativ sunt, în conformitate cu Carta și organigramele universității:

- Secretariatul general / secretariatele facultăților;
- Biroul de eliberare acte studii;
- Tipografia;
- Departamentul Resurse Umane;
- Departamentul IT;
- Direcția financiar-contabilă;
- Biblioteca universității;
- Structura de asigurare a calității.
- Biroul pentru acomodarea studenților și a personalului didactic;
- Centrul de consiliere și orientare în carieră.

7. Tipuri de suport administrativ

7.1. Suport administrativ și de documentare pentru studenți

Personalul administrativ asigură gestionarea proceselor de admitere (inclusiv oferirea de informații specifice privind organizarea și desfășurarea activităților didactice înainte de înscrierea la un program de studii), înmatriculare și evidență a parcursului universitar (dosarul studentului, evidența în baza de date online, registrele matricole, etc.); informarea studenților privind organizarea și desfășurarea activităților didactice și regulamentele academice; eliberarea documentelor universitare; suport pentru mobilități și stagii; acces la servicii IT și platforme educaționale în vederea asigurării condițiilor tehnice și de organizare a activităților practice prevăzute în planurile de învățământ; suport pentru activități extracurriculare; consiliere administrativă privind parcursul academic și selectarea rutelor opționale.



Alte atribuții ale personalului administrativ:

- administrarea bazei materiale;
- aplicarea prevederilor contractelor de studii, inclusiv în privința regimului taxei de școlarizare;
- monitorizarea aplicării prevederilor contractelor instituționale;
- asigurarea unui sistem eficient de colectare și soluționare a sesizărilor și solicitărilor studenților;
- multiplicarea și distribuirea materialelor didactice către studenți.

7.2. Suport administrativ pentru cadrele didactice

Personalul administrativ asigură suport în organizarea activităților didactice (orar, săli, echipamente); gestionarea contractelor și documentelor de personal; suport pentru evaluarea studenților și evidența rezultatelor (inclusiv multiplicarea și distribuirea materialelor didactice și de evaluare); asistență pentru activități de cercetare și proiecte; suport IT pentru predare și evaluare; comunicare administrativă eficientă.

8. Modalități de furnizare a suportului

Personalul administrativ asigură suportul prin interacțiune directă (ghișeu / birou) în timpul programului de lucru cu publicul, prin comunicare electronică (e-mail) sau telefonic.

Universitatea, prin personalul administrativ, furnizează informații studenților și oricăror categorii de persoane interesate în obținerea unor date actuale și corecte, despre calificările, programele de studiu, diplomele, personalul didactic și de cercetare, oferta educațională, facilitățile oferite studenților.

Ghidurile, metodologiile și alte documente pentru studenți elaborate de către universitate sunt revizuite și actualizate periodic și publicate pe pagina de internet a universității (orare, program consultații cadre didactice, planificare examene, grila de taxe universitare), alături de alte informații de interes public (admitere, concursuri posturi didactice, etc.). Orarele și programările examenelor sunt afișate și la avizierul programului de studii.

Resursele de învățământ se asigură în formă tipărită și/sau electronică (postate pe Platforma Google Classroom) de Universitatea "Bogdan Vodă din Cluj-Napoca. Procedura de înscriere a utilizatorilor (studenți, profesori) pe platformă se transmite la începutul anului universitar (pentru cadrele noi angajate și studenții noi înmatriculați). Fiecare material de studiu va include informațiile de bază, structurate conform fișelor de disciplină, elemente aplicative pentru clarificarea și consolidarea cunoștințelor și recomandări bibliografice.



Materialele didactice vor fi distribuite studenților în cadrul taxei de studii de către UBV, conform contractului de școlarizare și de studii încheiat la începutul fiecărui an universitar.

Pentru disciplinele care solicită suplimentar consultarea unor lucrări de referință, UBV asigură tuturor studenților condiții optime de studiu individual prin bibliotecile proprii sau prin facilitarea accesului la alte surse de informare (biblioteci virtuale).

9. Responsabilități

În vederea furnizării de servicii conforme cu atribuțiile postului, personalul administrativ comunică eficient cu beneficiarii (studenții și cadrele didactice), respectând termenele și procedurile Universității și asigurând totodată confidențialitatea datelor.

Personalul administrativ asigură furnizarea de date actuale și corecte, despre calificările, programele de studiu, diplomele, personalul didactic și de cercetare, oferta educațională, precum și facilitățile oferite studenților. Informațiile oferite publicului țintă, sunt revizuite și actualizate periodic pentru a asigura transparența și raportarea la politicile de transparență ale universităților și facultăților din Spațiul European al Învățământului Superior.

Conducerea structurilor administrative este responsabilă de organizarea activității personalului și monitorizarea calității serviciilor oferite, propunând măsuri de îmbunătățire.

10. Monitorizarea și evaluarea suportului administrativ

Calitatea suportului administrativ este monitorizată și evaluată periodic prin intermediul fișelor de evaluare a personalului, precum și în urma analizei sesizărilor și reclamațiilor, pe baza unor indicatori de performanță (timp de răspuns, volum solicitări).

Rezultatele evaluării sunt utilizate pentru îmbunătățirea continuă a serviciilor oferite de personalul administrativ.

11. Dispoziții finale

Procedura intră în vigoare la data aprobării sale în ședința Senatului Universitar din septembrie 2025.

RECTOR

Prof.univ.dr. JARADAT Mohammad