

**INSTRUCȚIUNE PRIVIND RAPORTAREA ȘI SOLUȚIONAREA
RECLAMAȚIILOR ȘI A PROBLEMELOR APĂRUTE PE PARCURSUL
MOBILITĂȚILOR ERASMUS+**

COD: I-BE 01

INSTRUCȚIUNE

RECTOR,

Prof. univ. dr. ing. habil. Carol SCHNAKOVSKY

	Numele și prenumele	Semnătura	Data
Verificat	Prof. univ. dr. Elena NECHITA		
Elaborat	Silvia LEONTE		

EDIȚIA: 1

REVIZIA: 0 1 2 3 4 5

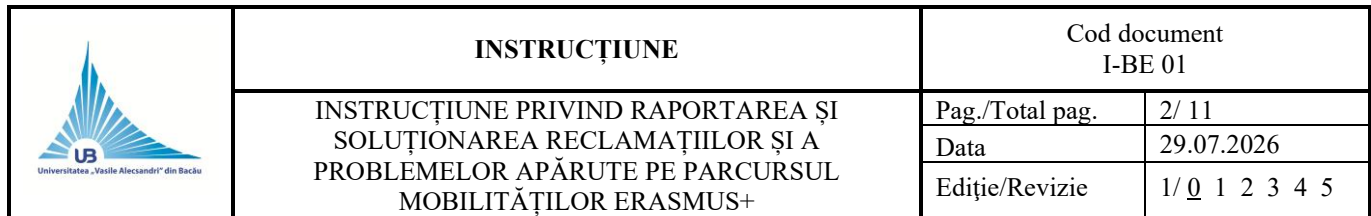
Procedura de sistem a fost avizată în ședința Comisiei de monitorizare din data de 31.07.2026 și aprobată în ședința Consiliului de administrație din data de 31.07.2026.

Intră în vigoare începând cu data de: 31.07.2026.

**PREZENTA DOCUMENTAȚIE ESTE PROPRIETATEA UNIVERSITĂȚII „VASILE ALECSANDRI” DIN BACĂU.
MODIFICAREA, MULTIPLICAREA SAU DIFUZAREA ACESTEIA FĂRĂ APROBAREA SCRISĂ A EMITENTULUI**

ESTE INTERZISĂ, CONFORM LEGII 8/1996.

- Document controlat -



LISTA REVIZIILOR

Simbol Revizie/ Dată	Ediție/ Revizie	Cap./ Pag./ Paragr.	Conținutul reviziei	Responsabilități		
				Elaborat	Verificat	Aprobat
-	1/0	-	Elaborare inițială	Silvia LEONTE	Prof. univ. dr. Elena NECHITA	Prof. univ. dr. ing. habil. Carol SCHNAKOVSKY

	INSTRUCȚIUNE		Cod document I-BE 01	
	INSTRUCȚIUNE PRIVIND RAPORTAREA ȘI SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR ȘI A PROBLEMELOR APĂRUTE PE PARCURSUL MOBILITĂȚILOR ERASMUS+		Pag./Total pag.	3/11
			Data	29.07.2026
			Ediție/Revizie	1/0 1 2 3 4 5

1. SCOP

Prezenta instrucțiune stabilește cadrul instituțional privind raportarea, înregistrarea, analiza și soluționarea problemelor sau reclamațiilor apărute pe durata desfășurării mobilităților Erasmus+, în scopul asigurării unei implementări transparente, echitabile și conforme cu prevederile Programului Erasmus+ și ale Cartei Erasmus pentru Învățământul Superior (ECHE).

2. DOMENIUL DE APLICARE

Prezenta instrucțiune se aplică tuturor beneficiarilor Programului Erasmus+, indiferent de tipul mobilității sau de sursa de finanțare, respectiv:

- studenților participanți la mobilități de studiu de lungă și de scurtă durată (SMS);
- studenților participanți la mobilități de practică de lungă și de scurtă durată (SMT);
- cadrelor didactice participante la mobilități de predare (STA);
- personalului universitar (didactic sau nedidactic) participant la mobilități de formare (STT).

Metodologia se aplică atât problemelor apărute înaintea începerii mobilității, cât și celor survenite pe parcursul acesteia sau în etapa de recunoaștere academică și administrativă după încheierea mobilității.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- Prevederile Programului Erasmus+ în vigoare;
- Carta Erasmus pentru Învățământul Superior (ECHE);
- Acorduri interinstituționale și/sau acorduri de mobilitate aplicabile;
- Prevederi aplicabile privind protecția datelor cu caracter personal;
- Regulament de ordine interioară al Universității „Vasile Alecsandri” din Bacău (R-01-03);
- Codul de conduită pentru prevenția și sancționarea xenofobiei, radicalizării și discursului instigator la ură în cadrul Universității „Vasile Alecsandri” din Bacău (R-02-14);
- Codul universitar al drepturilor și obligațiilor studentului din Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău (R-05-05);
- Legislația națională aplicabilă.

4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

4.1. DEFINIȚII

N/A.

4.2. ABREVIERI

BE+ – Biroul Erasmus+;

ECHE – Erasmus Charter for Higher Education;

SMS – Student Mobility for Studies;

SMT – Student Mobility for Traineeships;

STA – Staff Mobility for Teaching;

STT – Staff Mobility for Training;

ECTS – European Credit Transfer and Accumulation System;

ANPCDEFP – Agenția Națională pentru Programe Comunitare în Domeniul Educației și Formării Profesionale.

	INSTRUCȚIUNE		Cod document I-BE 01	
	INSTRUCȚIUNE PRIVIND RAPORTAREA ȘI SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR ȘI A PROBLEMELOR APĂRUTE PE PARCURSUL MOBILITĂȚILOR ERASMUS+		Pag./Total pag.	4/11
			Data	29.07.2026
			Ediție/Revizie	1/0 1 2 3 4 5

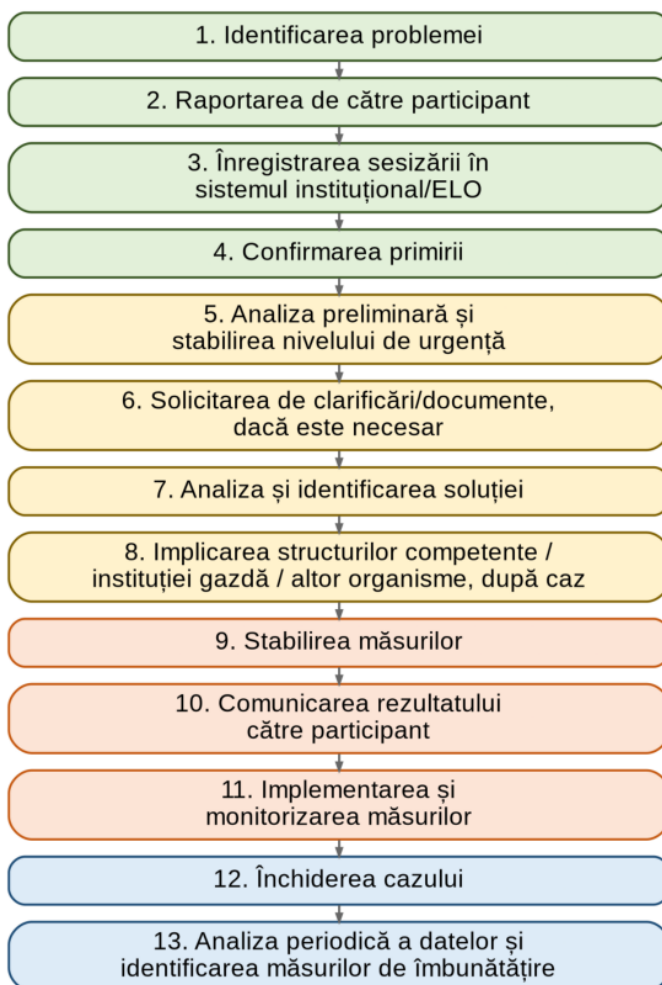
5. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII

5.1 PRINCIPII GENERALE

5.1.1 Soluționarea reclamațiilor se realizează cu respectarea următoarelor principii:

- a. **Egalitatea de tratament** – toate sesizările sunt analizate fără discriminare pe criterii de naționalitate, gen, vârstă, dizabilitate, religie, orientare politică sau orice alt criteriu protejat de legislația în vigoare.
- b. **Confidențialitatea** – informațiile furnizate de participant sunt utilizate exclusiv în scopul soluționării sesizării și sunt prelucrate în conformitate cu legislația privind protecția datelor cu caracter personal.
- c. **Imparțialitatea** – persoanele implicate în analiza cazului trebuie să acționeze obiectiv și fără conflict de interese.
- d. **Transparența** – participantul este informat asupra etapelor de soluționare și asupra deciziei finale.
- e. **Celeritatea** – reclamațiile sunt analizate și soluționate într-un termen rezonabil, astfel încât să fie limitat impactul negativ asupra mobilității.
- f. **Buna-credință** – toate părțile implicate trebuie să furnizeze informații reale și complete.

5.1.2 Fluxul operațional este prezentat în figura de mai jos.



	INSTRUCȚIUNE		Cod document I-BE 01	
	INSTRUCȚIUNE PRIVIND RAPORTAREA ȘI SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR ȘI A PROBLEMELOR APĂRUTE PE PARCURSUL MOBILITĂȚILOR ERASMUS+		Pag./Total pag.	5/11
			Data	29.07.2026
			Ediție/Revizie	1/0 1 2 3 4 5

5.2 TIPURI DE PROBLEME CARE POT FI RAPORTATE

5.2.1. Probleme academice

Pot face obiectul unei sesizări, situații precum (fără a se limita la acestea):

- imposibilitatea participării la activitățile didactice prevăzute în Learning Agreement;
- modificarea unilaterală a planului de studii;
- refuzul recunoașterii disciplinelor sau creditelor ECTS;
- lipsa îndrumării academice.

5.2.2. Probleme administrative și financiare

Pot fi raportate:

- întârzieri în emiterea documentelor necesare mobilității;
- dificultăți privind înmatricularea la universitatea gazdă;
- întârzieri în procesarea grantului Erasmus;
- probleme privind accesul la platformele instituționale;
- dificultăți în obținerea documentelor finale;
- întârzieri la plata grantului;
- erori în calculul grantului;
- probleme privind eligibilitatea unor cheltuieli;
- dificultăți în justificarea financiară;
- imposibilitatea accesării cazării promise sau condiții improprii de cazare;
- acces limitat la serviciile universitare;
- lipsa măsurilor de sprijin pentru integrare.

5.2.3. Probleme privind incluziunea și respectarea drepturilor

Universitatea tratează cu prioritate orice sesizare privind:

- discriminarea;
- hărțuirea morală sau sexuală;
- intimidarea;
- violența fizică sau verbală;
- nerespectarea drepturilor persoanelor cu oportunități reduse;
- lipsa adaptărilor rezonabile pentru participanții cu dizabilități.

5.3 PROCEDURA DE RAPORTARE

5.3.1. Inițierea sesizării

Participantul este încurajat să comunice orice problemă imediat după apariția acesteia, pentru a permite identificarea unei soluții rapide.

Sesizarea poate fi transmisă:

- prin e-mail către Biroul Erasmus+;
- prin întâlnire directă sau online;
- telefonic, urmată de confirmare în scris;
- prin intermediul coordonatorului Erasmus din facultate.

5.3.2. Conținutul sesizării

Sesizarea trebuie să conțină, după caz:

	INSTRUCȚIUNE		Cod document I-BE 01	
	INSTRUCȚIUNE PRIVIND RAPORTAREA ȘI SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR ȘI A PROBLEMELOR APĂRUTE PE PARCURSUL MOBILITĂȚILOR ERASMUS+		Pag./Total pag.	6/11
			Data	29.07.2026
			Ediție/Revizie	1/0 1 2 3 4 5

- datele de identificare ale participantului și datele mobilității;
- descrierea detaliată a situației;
- persoanele sau instituțiile implicate;
- soluția solicitată;
- documente justificative disponibile.

Pentru facilitarea raportării se va utiliza (Anexa 1 - formular F 864.26).

5.4 ÎNREGISTRAREA ȘI ANALIZA SESIZĂRII

5.4.1 Biroul Erasmus+:

1. primește și înregistrează sesizarea în sistemul instituțional/ELO;
2. confirmă primirea în maximum **2 zile lucrătoare**;
3. verifică natura și urgența situației;
4. solicită, dacă este necesar, informații sau documente suplimentare;
5. stabilește persoana/structura competentă pentru soluționare.

5.4.2 Sesizările care nu intră în competența Biroului Erasmus+ sunt transmise structurii competente, cu informarea participantului, după caz.

5.5 SOLUȚIONAREA

5.5.1 În funcție de natura problemei, Biroul Erasmus+ poate:

- solicita clarificări participantului sau instituției gazdă;
- facilita comunicarea dintre participant și instituția gazdă;
- solicita sprijinul coordonatorului Erasmus+ sau al conducerii facultății;
- propune modificarea documentelor de mobilitate, atunci când este justificat;
- sesiza conducerea universității sau alte organisme competente, inclusiv ANPCDEFP, atunci când situația depășește competența UBc.

5.5.2 Pentru situațiile privind discriminarea, hărțuirea, violența, siguranța sau alte situații grave, sesizarea este transmisă cu prioritate structurilor competente, conform legislației și reglementărilor interne.

5.6 COMUNICAREA REZULTATULUI

5.6.1 Rezultatul analizei și măsurile stabilite se comunică participantului, de regulă, în scris.

5.6.2 Comunicarea va preciza, după caz:

- soluția adoptată;
- măsurile care urmează să fie aplicate;
- responsabilul pentru aplicarea acestora;
- termenul de implementare.

5.7 ÎNCHIDEREA ȘI MONITORIZAREA CAZULUI

5.7.1 Biroul Erasmus+ urmărește aplicarea măsurilor stabilite și înregistrează rezultatul soluționării.

	INSTRUCȚIUNE		Cod document I-BE 01	
	INSTRUCȚIUNE PRIVIND RAPORTAREA ȘI SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR ȘI A PROBLEMELOR APĂRUTE PE PARCURSUL MOBILITĂȚILOR ERASMUS+		Pag./Total pag.	7/11
			Data	29.07.2026
			Ediție/Revizie	1/0 1 2 3 4 5

5.7.2 Cazul se încheie după soluționarea problemei sau după finalizarea demersurilor aflate în competența universității.

5.8 MONITORIZARE ȘI IMBUNĂTĂȚIRE CONTINUĂ

5.8.1 Biroul Erasmus+ monitorizează toate sesizările înregistrate și elaborează anual un raport care include:

- numărul reclamațiilor;
- tipologia acestora;
- timpul mediu de soluționare;
- măsurile adoptate;
- recomandări pentru prevenirea situațiilor similare.

5.8.2 Raportul este utilizat în procesul de evaluare internă a implementării Programului Erasmus+ și poate fundamenta revizuirea procedurilor instituționale, în concordanță cu angajamentele asumate prin Carta Erasmus pentru Învățământul Superior.

6. RESPONSABILITĂȚI

6.1 PARTICIPANTUL

- raportează problemele cât mai curând posibil;
- furnizează informații corecte și complete;
- transmite documentele justificative disponibile;
- colaborează la clarificarea și soluționarea situației;
- informează universitatea cu privire la evoluția cazului.

6.2 BIROUL ERASMUS+

- primește și înregistrează sesizările;
- confirmă primirea acestora;
- analizează situațiile și stabilește modul de soluționare;
- solicită informații și documente suplimentare;
- menține comunicarea cu participantul;
- colaborează cu instituția gazdă și structurile competente;
- monitorizează măsurile stabilite;
- păstrează evidența sesizărilor și a soluțiilor adoptate.

6.3. COORDONATORUL ERASMUS+ DE LA NIVELUL FACULTĂȚII

- sprijină participantul în soluționarea problemelor academice;
- colaborează cu Biroul Erasmus+;
- formulează puncte de vedere și propuneri în domeniul său de competență.

6.4. CONDUCEREA FACULTĂȚII/UNIVERSITĂȚII

- intervine în situațiile care depășesc competența Biroului Erasmus+, necesită o decizie instituțională sau implică riscuri semnificative pentru participant ori universitate.

	INSTRUCȚIUNE		Cod document I-BE 01	
	INSTRUCȚIUNE PRIVIND RAPORTAREA ȘI SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR ȘI A PROBLEMELOR APĂRUTE PE PARCURSUL MOBILITĂȚILOR ERASMUS+		Pag./Total pag.	8/11
			Data	29.07.2026
			Ediție/Revizie	1/0 1 2 3 4 5

7 INFORMAȚII DOCUMENTATE

Informații documentate / suport	Cod formular	Elaborat	Aprobat	Nr. exempla re	Păstrare / Perioada de păstrare (ani)	Perioada de arhivare (ani)
Formular de sesizare a unei probleme / reclamații privind mobilitățile Erasmus+	F 864.26	Beneficiar Program Erasmus+	Coordonator Institutional Erasmus+	1	Biroul Erasmus+/5 ani	-

	INSTRUCȚIUNE		Cod document I-BE 01	
	INSTRUCȚIUNE PRIVIND RAPORTAREA ȘI SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR ȘI A PROBLEMELOR APĂRUTE PE PARCURSUL MOBILITĂȚILOR ERASMUS+		Pag./Total pag.	9/11
			Data	29.07.2026
			Ediție/Revizie	1/0 1 2 3 4 5

Anexa 1 - formular F 864.26

UNIVERSITATEA „VASILE ALECSANDRI” DIN BACĂU
BIROUL ERASMUS+

FORMULAR DE SESIZARE A UNEI PROBLEME / RECLAMAȚII privind mobilitățile Erasmus+

Nr. înregistrare:

Data înregistrării:

(se completează de Biroul Erasmus+)

I. DATELE PARTICIPANTULUI

Nume și prenume:

Facultatea/Departamentul:

Programul de studii (pentru studenți):

- ☐ Licență
☐ Master
☐ Doctorat

Funcția (pentru personal):

.....
Telefon:

.....
E-mail instituțional:

II. DATE DESPRE MOBILITATE

Tipul mobilității:

- ☐ Student Studii (SMS)
☐ Student Practică (SMT)
☐ Cadru didactic – Predare (STA)
☐ Personal – Formare (STT)
☐ Alt tip de mobilitate

Universitatea gazdă

.....
Țara

.....
Perioada mobilității

De la până la

III. OBIECTUL SESIZĂRII

Bifați categoria în care se încadrează problema:

- ☐ Academică
☐ Administrativă
☐ Financiară
☐ Cazare
☐ Practică

	INSTRUCȚIUNE		Cod document I-BE 01	
	INSTRUCȚIUNE PRIVIND RAPORTAREA ȘI SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR ȘI A PROBLEMELOR APĂRUTE PE PARCURSUL MOBILITĂȚILOR ERASMUS+		Pag./Total pag.	10/11
			Data	29.07.2026
			Ediție/Revizie	1/0 1 2 3 4 5

- ☐ Probleme medicale
☐ Discriminare
☐ Hărțuire
☐ Incluziune
☐ Siguranță
☐ Altă situație

Specificați:

.....

IV. DESCRIEREA SITUAȚIEI

Vă rugăm să descrieți cât mai clar situația:

- data apariției problemei;
- persoanele implicate;
- circumstanțele;
- consecințele asupra mobilității.

.....

V. DEMERSURI ÎNTREPRINSE PÂNĂ ÎN PREZENT

Ați informat coordonatorul Erasmus al universității gazdă?

- ☐ DA
☐ NU

Dacă DA, precizați data:

.....

Ați discutat cu coordonatorul Erasmus al facultății?

- ☐ DA
☐ NU

Ați contactat Biroul Erasmus+?

- ☐ DA
☐ NU

Dacă da, descrieți pe scurt răspunsul primit:

.....

VI. SOLUȚIA SOLICITATĂ

Precizați modul în care considerați că problema poate fi rezolvată:

.....

VII. DOCUMENTE ANEXATE (daca este cazul)

- ☐ E-mailuri
☐ Capturi de ecran

	INSTRUCȚIUNE		Cod document I-BE 01	
	INSTRUCȚIUNE PRIVIND RAPORTAREA ȘI SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR ȘI A PROBLEMELOR APĂRUTE PE PARCURSUL MOBILITĂȚILOR ERASMUS+		Pag./Total pag.	11/11
			Data	29.07.2026
			Ediție/Revizie	1/0 1 2 3 4 5

- ☐ Fotografii
☐ Documente medicale
☐ Alte documente

Specificați:

.....

VIII. DECLARAȚIA PARTICIPANTULUI

Subsemnatul(a), declar că informațiile furnizate în prezentul formular sunt reale și complete și sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal exclusiv în scopul soluționării prezentei sesizări, în conformitate cu legislația în vigoare.

Data:

.....

Semnătura

.....

IX. SE COMPLETEAZĂ DE BIROUL ERASMUS+

Data primirii:

.....

Număr înregistrare:

.....

Persoană responsabilă:

.....

Categoria sesizării:

- ☐ Minoră
☐ Majoră
☐ Urgentă

Termen estimat de soluționare:

.....

Rezoluție:

.....

.....

Data închiderii cazului:

.....

Semnătura responsabilului

.....