

Упутство за решавање жалби и приговора студената

Садржај:

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ
2. ВЕЗЕ СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА
3. ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ
4. ПОСТУПАК РАДА
5. ОДГОВОРНОСТ И ОВЛАШЋЕЊА
6. ПРИЛОЗИ

Детаљан садржај:

- 1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ**
- 2. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА**
- 3. ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ**
- 4. ПОСТУПАК РАДА**
 - 4.1. Уводне напомене**
 - 4.2. Прикупљање и евидентирање жалби и приговора путем кутије**
 - 4.2.1. Прикупљање и евидентирање жалби и приговора путем кутије**
 - 4.2.2. Прикупљање и евидентирање усмених жалби и приговора**
 - 4.2.3. Прикупљање и евидентирање жалби и приговора на мејл адресе**
 - 4.2.4. Прикупљање и евидентирање жалби и приговора упућених званичним дописом**
 - 4.3. Решавање жалби и приговора**
 - 4.3.1. Решавање жалби и приговора путем кутије**
 - 4.3.2. Решавање жалби и приговора упућених званичним дописом**
 - 4.3.3. Решавање жалби и приговора упућених мејлом или преко кутије**
 - 4.4. Извештавање о статусу жалби, приговора, похвала и сугестија**
- 5. ОДГОВОРНОСТИ И ОВЛАШЋЕЊА**
- 6. ПРИЛОЗИ**
 - 6.1. Евиденција жалби и приговора студената, У.3.01-1**
 - 6.2. Извештај о жалбама, приговорима, похвалама и сугестијама студената, У.3.01-2**
 - 6.3. Евиденција жалби и приговора упућених званичним дописом, У.3.01-3**
 - 6.4. Евиденција похвала и сугестија студената, У.3.01-4**

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Упутство има за циљ да дефинише процес прикупљања жалби и приговора, њиховог евидентирања, анализирања, одлучивања о даљем поступању факултета/школе у вези са исказаним незадовољством студената и извештавања о свим поднетим приговорима и жалбама студената у току једног семестра.

2. ВЕЗЕ СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

ИСО 9001:2008

8.2.1 Задовољење корисника

7.2.3 Комуницирање са корисницима ц)

Документа система за менаџмент квалитетом „Џон Незбит” универзитета:

- *Пословник квалитета, ознаке: К.1.00.*
- *Поступак за управљање корективним мерама, ознаке: К.2.04.*
- *Поступак за преиспитивање од стране руководства, ознаке: К.2.07*

3. ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ

Жалба или приговор представља било које исказано незадовољство корисника, тј. студената које се односи на случај:

- Да факултет, школа или сам универзитет не испуњава његова очекивања
- Да се факултет, школа или сам универзитет не придржава претходно прописаних процедура, правила или спецификација

4. ПОСТУПАК РАДА

4.1. Уводне напомене

Жалбе и приговоре студенти могу упутити:

- Путем кутије за жалбе и приговоре која постоји у свакој згради „Џон Незбит” универзитета
- Усменим путем
- На мејл адресе професора, асистената и руководиоца
- Званичним дописом у виду жалбе или приговора

Све жалбе и приговори прате се преко образаца *Евиденција жалби и приговора студената, ознаке: У.3.01-1* коју за сваки семестар посебно воде Декан, продекан за наставу и Проректор за наставу и унутрашњу организацију (свако свој образац за жалбе и приговоре које се односе на домен њиховог деловања).

4.1. Прикупљање и евидентирање жалби и приговора путем кутије

4.2.1. Прикупљање и евидентирање жалби и приговора путем кутије

На крају сваког семестра Продекани за наставу отварају кутију у коју су студенти убацивали своје писане поруке и коментаре. Све исписане папириће које су пронашли у поменутој кутији читају и разврставају по томе на који се факултет односе. Сваки продекан за наставу задржава оне поруке студената које се односе на факултет на којем је он продекан, док је дужан да остале поруке проследи продеканима за наставу оних факултета на које се исте односе. Уколико се поруке односе на универзитет у целисти продекани су у обавези да их доставе Проректору за наставу и унутрашњу организацију.

Преостале поруке студената Продекан за наставу разврстава на две скупине: прву коју чине оне које су жалбе и приговори, и другу коју чине оне које су похвале и сугестије студената. Текст или суштину текста, уколико су исте опширне, од сваке жалбе или приговора из прве скупине продекан за наставу уноси у колону „Опис“ образаца *Евиденција жалби и приговора студената*, ознаке: *У.3.01-1*. Када су једном унете у поменути образац приговори и жалбе се не морају чувати већ се исте прате преко поменутог записа. Похвале и сугестије Продекан за наставу уноси у колону „Опис“ образаца *Евиденција похвала и сугестија студената*, ознаке: *У.3.01-4*. Сугестије се не третирају као жалбе и приговори па се за њих не прописују корективне мере, већ се за оне које су уважене и по којима се поступа прате преко образаца *Евиденција похвала и сугестија студената*.

Проректор за наставу и унутрашњу организацију поступа као и Продекан за наставу, уносећи жалбе и приговоре које се односе на универзитет у образац *Евиденција жалби и приговора студената*, ознаке: *У.3.01-1* а похвале и сугестије у образац *Евиденција похвала и сугестија студената*, ознаке: *У.3.01-4*. Сугестије се не третирају као жалбе и приговори па се за њих не прописују корективне мере, већ се за оне које су уважене и по којима се поступа прате преко образаца *Евиденција похвала и сугестија студената*.

4.2.2. Прикупљање и евидентирање усмених жалби и приговора

Запослени су дужни да студентима који се жале усменим путем укажу на кутију за прикупљање жалби и приговора или да им укажу на могућност подношења жалбе писменим путем Декану или Директору школе преко студентске службе или уколико се исте односе на цео универзитет онда их упућују на Проректора за наставу и унутрашњу организацију.

4.2.3. Прикупљање и евидентирање жалби и приговора на мејл адресе

Сви запослени који на свој мејл добију приговор или жалбу студента дужни су да исти проследе на мејл продекана за наставу који их мора евидентирати у образац *Евиденција жалби и приговора студената*, ознаке: *У.3.01-1* или их проследити Проректору за наставу и унутрашњу организацију, уколико се исте односе на цео универзитет, који их мора, такође, евидентирати у свој образац *Евиденција жалби и приговора студената*, ознаке: *У.3.01-1*.

4.2.4. Прикупљање и евидентирање жалби и приговора упућених званичним дописом

Студенти имају право да поднесу приговор надлежним органима Факултета/школе у случајевима који се односе на:

- квалитет наставног процеса,
- организацију наставе,
- начин извођења наставе,
- оцену добијену на испиту ако испит није обављен у складу са статутом и *Упутством за реализацију испита*, ознаке *С.3.02*
- редослед кандидата за упис на прву годину студија.

Приговор је у слободној форми са потребним доказима и доставља се надлежном органу Факултета/школе, тј. Декану/Директору школе или наставо научном већу факултета/ наставном већу школе. Услови под којима студенти остварују своја права ближе су дефинисани статутом и општим актима Факултета.

Сви овако поднети приговори и жалбе стижу код Декана/ Директора, који је дужан да их евидентира у колонама „Датум пријема жалбе/приговора“, „Подносилац жалбе/приговора“ и „Опис“ образаца *Евиденција жалби и приговора упућених званичним дописом*, ознаке: *У.3.01-2*.

4.3. Решавање жалби и приговора

4.3.1. Решавање жалби и приговора путем кутије

За жалбе и приговоре за чије решавање су компетентни и овлашћени Продекан и Проректор у што краћем временском периоду одређују решење. Продекан и проректор могу одлучити:

- Да се жалба и приговор не уважавају, јер су неосноване или за њих не постоји могућност (законска или организациона) да буду решене. У овом случају у пољу „Рекламација се“, образаца *Евиденција жалби и приговора студената*, ознаке:

У.3.01-1 у реду који се односи на жалбу или приговор који се решава обележавају колону која се односи на „Одбија се“.

- Да се жалба или приговор уважавају. Тада одређују решење дефинишући га кроз поља „Прописан начин решавања“, „Задужен за решавање“ и „Рок за решавање“, образаца *Евиденција жалби и приговора студената*, ознаке: У.3.01-1 у реду који се односи на жалбу или приговор који се решава. Уједно, с обзиром да се уважене жалбе и приговори сматрају неусаглашеностима, попуњавају образац Налог за корективну меру, ознаке: К.2.04-1 поступајући онако како је то описано *Поступком за управљање корективним мерама*, ознаке К.2.04.

4.3.2. Решавање жалби и приговора упућених званичним дописом

Жалбе и приговоре које су у надлежности Декана факултета или Директора школе решава Декан тј. Директор доносећи званично решење у слободној форми. Податке о начину решавања Декан тј. Директор уноси у образац *Евиденција жалби и приговора упућених званичним дописом*, ознаке: У.3.01-3 у реду који се односи на приговор или жалбу за коју је донето решење и то на следећи начин:

- За решење којим се уважава жалба или приговор студента и доноси или прописује одређена мера уносе се подаци о Прописаном начин решавања, Задуженом лицу за решавање и Року за решавање.
- За решење којим се жалба или приговор одбија евидентира се само у колони „Жалба/приговор се:“ да се иста одбија па се остали подаци о овој жалби или приговору не воде.

Жалбе и приговоре који су у надлежности већа или комисије, Декан факултета или Директор школе исте упућује надлежном органу на решавање а то евидентира у колони „Одлучује веће или комисија“.

Надлежни орган у одлуци по приговору и жалби дужан је да да поуку о правном леку. Студент незадовољан одлуком може уложити поновну жалбу органу датом у поуци о правном леку.

4.3.3. Решавање жалби и приговора упућених мејлом или преко кутије

Приговори и жалбе студената који стижу на мејл адресе запослених морају бити прослеђене Продекану за наставу, уколико се односе на факултет или школу, или Проректору за наставу и унутрашњу организацију. Продекан и Проректор поступају даље онако како је то описано у тачки 4.3.1. Решавање жалби и приговора путем кутије. О прихватању или неприхватању жалбе или приговора и начину њиховог решавања лице које је одлучивало обавештава мејлом студента који је приговор или жалбу послао.

4.4. Извештавање о статусу жалби, приговора, похвала и сугестија

Продекани за наставу су дужни да крају сваког семестра на основу Евиденције жалби и приговора студената коју су водили током семестра као и Евиденције жалби и приговора упућених званичним дописом коју су водили Декани или Директори школа израде *Извештај о жалбама, приговорима, похвалама и сугестијама студената*, ознаке: У.3.01-2 за тај семестар. Продекани за наставу достављају извештај Деканима свог факултета и Директорима школа тј. који имају обавезу да презентују наставно научно већу факултета тј. наставном већу школе овај извештај на првој седници на почетку новог семестра. Такође, Декани и Директори школа су у обавези да добијене извештаје проследи Менаџеру квалитета у року од недељу дана по добијању истог или на захтев Менаџера квалитета за потребе преиспитивања од стране руководства које се обавља по процедури *Поступак за преиспитивање од стране руководства*, ознаке: К.2.07.

Продекан за наставу на основу *Евиденције жалби и приговора студената*, *Евиденција похвала и сугестија студената* као и *Евиденције жалби и приговора упућених званичним дописом* које је водио током семестра израђује *Извештај о жалбама, приговорима, похвалама и сугестијама студената*, ознаке: У.3.01-2 за тај семестар. У обавези је да израђени извештај проследи Менаџеру квалитета у року од недељу дана по завршетку семестра или на захтев Менаџера квалитета за потребе преиспитивања од стране руководства које се обавља по процедури *Поступак за преиспитивање од стране руководства*, ознаке: К.2.07.

Сви извештаји заједно чине улазне информације за преиспитивање од стране руководства.

5. ОДГОВОРНОСТ И ОВЛАШЋЕЊА

Одговорност за евидентирање жалби и приговора студената имају Проректор за наставу и унутрашњу организацију, Декани факултета, Директори школа и Продекани за наставу.

6. ПРИЛОЗИ

Редни број прилога	Назив прилога	Ознака
6.1.	Евиденција жалби и приговора студената	У.3.01-1
6.2.	Извештај о жалбама, приговорима, похвалама и сугестијама студената	У.3.01-2
6.3.	Евиденција жалби и приговора упућених званичним дописом	У.3.01-2
6.4.	Евиденција похвала и сугестија студената	У.3.01-2

УНИВЕРЗИТЕТ „ЏОН НЕЗБИТ”

Булевар маршала Толбухина 8, 11000 Beograd

Евиденција жалби и приговора студената

Евиденција жалби и приговора током _____ семестра школске _____ године
на _____

Подаци о жалбама студената			Планирање решавања			Подаци о реализацији	
Опис жалбе (рекламације) и подаци о подносиоцу рекламације	Рекламација се:		Прописан начин решавања	Задужен за решавање	Рок за решавање	Спроведен начин решавања	Рекламација решена дана:
	Решава	Одбија се					



УНИВЕРЗИТЕТ „ДЖОН НЕЗБИТ”

Булевар маршала Толбухина 8, 11000 Beograd

Извештај о жалбама, приговорима, похвалама и сугестијама студената

**Извештај о жалбама и приговорима током _____ семестра школске _____ године
на _____**

ЖАЛБЕ, ПРИГОВОРИ, ПОХВАЛЕ И СУГЕСТИЈЕ КОЈИ СЕ ОДНОСЕ НА КВАЛИТЕТ НАСТАВЕ

Укупан број жалби и приговора у који се односе на квалитет наставе _____

Број уважених и решених жалби и приговора		Број уважених жалби и приговора који су у процесу решавања или спровођења решења		Број одбачених жалби и приговора	
---	--	--	--	----------------------------------	--

Најчешће помињани предмети у жалбама и приговорима	Број помињања	Најчешћи опис жалбе

Најчешће помињани запослени у жалбама и приговорима	Број помињања	Најчешћи опис жалбе

Укупан број похвала које се односе на квалитет наставе _____

Најчешће помињани предмети у похвалама	Број помињања	Најчешћи опис похвале

Најчешће помињани запослени у похвалама	Број помињања	Најчешћи опис похвале

Укупан број сугестија које се односе на квалитет наставе _____

Најчешће помињани предмети у сугестијама	Број помињања	Најчешћи опис сугестије

Најчешће помињани запослени у сугестијама	Број помињања	Најчешћи опис сугестије

ЖАЛБЕ И ПРИГОВОРИ КОЈИ СЕ ОДНОСЕ НА ИСПИТЕ И НАЧИН ПОЛАГАЊА

Укупан број жалби и приговора у који се односе на испите _____

Број уважених и решених жалби и приговора		Број уважених жалби и приговора који су у процесу решавања или спровођења решења		Број одбачених жалби и приговора	
---	--	--	--	----------------------------------	--

Најчешће помињани предмети на које се студенти жале због испита и начина полагања	Број помињања	Најчешће замерке

Укупан број похвала које се односе на испите и начин полагања _____

Најчешће помињани предмети у похвалама због испита и начина полагања	Број помињања	Најчешћи опис похвале

Укупан број сугестија које се односе на испите и начин полагања _____

Најчешће помињани предмети у сугестијама везаним за испит и начин полагања	Број помињања	Најчешћи опис сугестије

ЖАЛБЕ И ПРИГОВОРИ КОЈИ СЕ ОДНОСЕ НА ОСТАЛО

Укупан број жалби и приговора у семестру који се односе на остало _____

Број уважених и решених жалби и приговора		Број уважених жалби и приговора који су у процесу решавања или спровођења решења		Број одбачених жалби и приговора	
---	--	--	--	----------------------------------	--

Најчешћи предмети жалби и приговора	Број помињања	Најчешће замерке

Укупан број похвала који се односе на остало _____

Најчешће помињане категорије у похвалама	Број помињања	Најчешћи опис похвале

Укупан број сугестија који се односе на остало _____

Најчешће помињане категорије у сугестијама	Број помињања	Најчешћи опис сугестије

Укупан број жалби и приговора у семестру		Укупан број одбијених жалби и приговора у семестру		Укупан број уважених и решених жалби и приговора у семестру	
Укупан број похвала у семестру		Укупан број сугестија у семестру		Укупан број сугестија које су уважене	

Опис сугестија које су уважене и начина поступања по њима: _____

Мишљења, предлози и напомене известиоца: _____

Датум израде извештаја: _____

Извештај израдио: _____

УНИВЕРЗИТЕТ „ЏОН НЕЗБИТ”

Булевар маршала Толбухина 8, 11000 Београд

Евиденција похвала и сугестија студената

Евиденција похвала и сугестија током _____ семестра школске _____ године
на _____

Опис сугестије	Сугестија се:		Препорука за поступање по сугестији	Задужен за спровођење препоруке	Рок за спровођење препоруке	Препорука је спроведена			Датум провере реализације препоруке
	Уважава	Не уважава				У целости	Делимично	Није спроведена	

Опис похвала: _____

