



MEGATREND UNIVERZITET

Obilićev venac 12, 11000 Beograd

SISTEM UPRAVLJANJA KVALITETOM	Oznaka:	Q2.01.05	
	Strana/ ukupno strana:	1/1	
Naziv dokumenta: PROCEDURA ZA REŠAVANJE MOLBI, ŽALBI I PRIGOVORA U NASTAVNOM PROCESU	Izdanje broj:	Datum usvajanja:	
	Oznaka kopije: <div style="border: 1px solid black; height: 80px; width: 100%;"></div>		
Sadržaj: <ol style="list-style-type: none"> 1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE 2. VEZE SA DRUGIM DOKUMENTIMA 3. TERMINI I DEFINICIJE 4. OPIS RADA 5. ODGOVORNOST I OVLAŠĆENJA 6. ZAPISI 7. PRILOZI 			
	IZRADIO	PREGLEDAO	ODOBRIO
Funkcija			
Ime i prezime			
Potpis			

1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE

Procedura ima za cilj da definiše način rešavanja neusaglašenosti u nastavnom procesu i odgovornost učesnika i nadležnih organa u tom procesu.

Primena ovog postupka je obavezna za nadležne organe i lica koja učestvuju u rešavanju neusaglašenosti.

2. VEZE SA DRUGIM DOKUMENTIMA

- JUS ISO 9001:2001 (S); zahtev 4.13
- Zakon o visokom obrazovanju („Službeni glasnik Republike Srbije” br. 76/05)
- Statut Fakulteta/škole
- Opšta akta Fakulteta (iz statuta Fakulteta)škole
- Q2.03.01 - Procedura prijema studenata
- Q2.01.01 - Procedura realizacije nastavnog procesa osnovnih studija ,studija drugog i studija trećeg stepena
- Q2.03.02 - Procedura za rad studentske službe
- Q2.03.03 - Procedura vođenja završnih radova na studijama prvog stepena
- Q2.03.01 - Procedura vođenja završnih radova na studijama drugog i trećeg stepena
- Q2.03.06 - Procedura priznavanja ispita
- Q2.03.07 - Procedura priznavanja strane visokoškolske isprave
- Q2.01.02 - Procedura provere znanja studenata
- Q2.01.07 - Procedura proveravanja i ocenjivanja nastavnog i naučnoistraživačkog osoblja
- Q2.00.03 - Procedura sprovođenja korektivnih mera
- Q2.00.11 - Procedura sprovođenja preventivnih mera

3. TERMINI I DEFINICIJE

- ③ Zakon: Zakon o visokom obrazovanju („Službeni glasnik Republike Srbije” br. 76/05)
- ③ Statut: Statut (naziv Fakulteta)
- ③ Organi Fakulteta: Dekan/direktor škole/ prodekan, Nastavno naučno/nastavno veće
- ③ Stručni organ: Utvrđen statutom Fakulteta/škole
- ③ Nastavni proces Fakulteta/škole ostvaruje se putem:
 - predavanja,
 - vežbanja,
 - konsultacija,
 - seminara,
 - stručne prakse, mentorstva i slično.

Neusaglašenost u nastavnom procesu: podrazumeva odstupanja od specificiranih zahteva i odstupanja u odnosu na očekivanja učesnika tog procesa.

4. OPIS RADA

Učesnici u realizaciji nastavnog procesa su:

- korisnici usluga (studenti i kandidati)
- nastavnici i saradnici Fakulteta/škole
- ostalo osoblje Fakulteta/škole
- organi Fakulteta/škole.

U toku realizacije nastavnog procesa dolazi do međusobnog komuniciranja svih učesnika pri čemu se mogu javiti razni slučajevi nesuglasnosti.

Na slici 1 je prikazan dijagram toka ovog postupka.

Slika 1: Dijagram toka postupka rešavanja neusaglasnosti u nastavnom procesu

U realizaciji nastavnog procesa a u slučaju pojave spornih pitanja ili eventualnih neusaglasnosti učesnici u neposrednom komuniciranju se koriguju i međusobno razrešavaju sporna pitanja.

Ovaj vid usaglašavanja se odnosi na previde i lapsuse koji su mogući u nastavnom procesu.

U cilju sprečavanja eventualnih neusaglasnosti kod ocenjivanja kolokvijuma, seminarskih radova i ispita mora se obezbediti javnost istih. Kod pismenih radova se mora omogućiti uvid u rad i ukazati na greške zbog kojih je data odgovarajuća ocena. Vreme i mesto prezentiranja pismenih radova utvrđuje predmetni nastavnik.

O ovom načinu usaglašavanja ne vode se zapisi.

Ukoliko se između učesnika pri tome ne postigne saglasnost onda nezadovoljna strana ima pravo da ispostavi prigovor nadležnom organu. Molbe, zahtevi ili prigovori nadležnom organu rešavaju se kako je to predviđeno narednim tačkama postupka.

4.1 Prijem molbi i žalbi studenata

U cilju ostvarivanja svojih prava studenti mogu podneti sledeće pismene zahteve:

- priznavanje ispita sa drugih Fakulteta/škola,
- priznavanje strane visokoškolske isprave,
- poništavanje ispita ako student nije zadovoljan pozitivnom ocenom na ispitu,
- molbu za naknadno izvršavanje nastavnih obaveza koje iz opravdanih razloga nije izvršio u prethodnom semestru
- zahtev za prelazak na drugi odsek, grupu, smer ili Fakultet/školu u toku studija,
- ostale lične zahteve koji se odnose na status studenta ili u vezi sa nastavnim procesom (potvrde i uverenja).

Molba ili zahtev po svim ovim pitanjima student potkrepljuje se odgovarajućom dokumentacijom ili se poziva na nju ako je ona u njegovom dosijeju. Na sva pitanja nadležni organ donosi rešenje u roku kako je to predviđeno zakonom, statutom ili opštim aktom Fakulteta/škole. Uslove pod kojima studenti ostvaruju svoja prava bliže definišu statut i opšti akti Fakulteta/škole. Ukoliko student u pismenom odgovoru na svoj zahtev nije zadovoljan niti je u neposrednom usaglašavanju (tačka 5.1) uspeo da razreši problem a smatra da je oštećen, ima pravo na prigovor.

Nadležni organ u pismenom odgovoru na zahtev daje pouku o pravnom leku.

4.2 Rešavanje prigovora

4.2.1 Rešavanje prigovora studenata

Studenti imaju pravo da podnesu prigovor nadležnim organima Fakulteta/škole u slučajevima koji se odnose na:

- kvalitet nastavnog procesa,
- organizaciju nastave,
- način izvođenja nastave,
- ocenu dobijenu na ispitu ako ispit nije obavljen u skladu sa statutom i postupkom Q2.01.02,
- rešenja dobijena po tački 4.1,
- redosled kandidata za upis na prvu godinu studija.

Prigovor je u slobodnoj formi sa potrebnim dokazima i dostavlja se nadležnom organu Fakulteta/škole, koji donosi pismeno rešenje u roku kako je to predviđeno zakonom, statutom ili opštim aktom Fakulteta/škole. Uslovi pod kojima studenti ostvaruju svoja prava bliže su definisani statutom i opštim aktima Fakulteta. Nadležni organ u odluci po prigovoru dužan je da da pouku o pravnom leku. Student nezadovoljan odlukom može uložiti žalbu organu datom u pouci o pravnom leku.

4.2.2 Rešavanje prigovora nastavnog i nenastavnog osoblja -Nastavno i nenastavno osoblje ima pravo da uloži prigovor nadležnim organima Fakulteta saglasno Zakonu o radu , Zakonu o visokom obrazovanju i drugim propisima

Prigovor je u slobodnoj formi sa potrebnim dokazima i dostavlja se nadležnom organu Fakulteta, koji donosi pismeno rešenje u roku predviđenom u statutu ili opštim aktom Fakulteta. Uslovi pod kojima ostali učesnici ostvaruju svoja prava bliže su definisani zakonom, statutom i opštim aktom Fakulteta. Nadležni organ u odgovoru na prigovor dužan je da da pouku o pravnom leku. Nezadovoljna strana može uložiti žalbu organu datom u pouci o pravnom leku.

4.3 Izveštavanje o prigovoru

Predstavnik rukovodstva zadužen za kvalitet ili od njega zaduženo lice po isteku neparnog semestra pravi sistematizovan pregled svih prigovora po vrstama i ukupno, a po isteku parnog semestra takođe kao i kumulativ za celu školsku godinu. U pregledu iskazuje procentualne iznose pozitivno rešenih prigovora u odnosu na broj prigovora.

Predstavnik rukovodstva zadužen za kvalitet analizira sačinjene preglede i sastavlja izveštaj u kome utvrđuje potrebu za sprovođenjem korektivnih i preventivnih mera a koje se sprovode saglasno postupku Q2.00.03

5. ODGOVORNOST I OVLAŠĆENJA

Sva lica koja učestvuju u sprovođenju ovog postupka moraju da ga se pridržavaju. Za kontrolu primene ovog postupka ovlašćen je predstavnik rukovodstva za kvalitet. Nadležnost učesnika na realizaciji aktivnosti postupka date su u matrici u tabeli 1.

Tabela 1

23	RESAVANJE REKLAMACIJE KORISNIKA U REALIZACIJI OBRAZOVANJA	Dekan/direktor škole
231	PRIJEM MOLBE/ZALBE STUDENTA	Dekan/direktor škole
232	RESAVANJE MOLBE/ ZALBE STUDENTA	Dekan/direktor škole
233	IZVESTAVANJE O MOLBAMA I ZALBAMA STUDENATA	Dekan/direktor škole

6. ZAPISI

U ovom postupku, kao rezultat sprovedenih aktivnosti nastaju sledeći zapisi:

- Molba ili zahtev (aktivnost 4.1) - u slobodnoj formi,
- Odluka (aktivnosti 4.2) - odgovor nadležnog organa na molbu ili zahtev studenata - u slobodnoj formi ili formalizovan na odgovarajućem obrascu,
- Prigovor (aktivnost 4.2) - od studenata ili ostalih učesnika - u slobodnoj formi,
- Rešenje (aktivnost 4.2) - odgovor nadležnog organa na prigovor - u slobodnoj formi ili formalizovan na odgovarajućem obrascu

Napomena: molbe, zahtevi i prigovori učesnika zajedno sa donetim odlukama i rešenjima se posle obrade podataka odlažu dosije svakog učesnika i čuvaju trajno.

- Izveštaj (aktivnost 4.3) - u slobodnoj formi dostavlja se Dekanu, nadležnom organu i zaduženom licu, a predstavnik rukovodstva za kvalitet ga čuva najmanje 3 godine.

7. PRILOZI

Procedura ne sadrži priloge.