

**PROCEDURA ZA UPRAVLJANJE PISMENIM POHVALAMA,  
PRIGOVORIMA I SUGESTIJAMA STUDENATA**

## I OPŠTE ODREDBE

Procedurom za upravljanje pismenim pohvalama, prigovorima i sugestijama (u daljem tekstu: Procedura) utvrđuje se i reguliše način upravljanja zaprimljenim pohvalama, prigovorima i sugestijama studenata, a koji se odnose na kompletan proces studiranja od upisa do završetka školovanja na Visokoj školi FINra.

Cilj je da se ovim Procedurom uspostavi:

- okruženje u kojem studenti na jednostavan način mogu podnijeti svoje pismene zahtjeve, pohvale, prigovore i sugestije;
- način upravljanja podnesenim pismenim zahtjevima, pohvalama, prigovorima i sugestijama;
- opredjeljenost menadžmenta za uspostavljanje i održavanje efikasnog i efektivnog postupka procedure;
- obrada i analiza podnešenih pismenih zahtjeva, pohvala, prigovora i sugestija;
- nadzor i kontrola čitavog postupka i kontinuiranog poboljšanja.

## II POSEBNE ODREDBE

### Član 1.

Ukoliko student usmeno saopšti radniku FINra u radnom odnosu ili radniku angažovanom po Ugovoru o djelu pohvalu, prigovor i sugestiju vezanu za proces studiranja od momenta upisa do momenta završetka školovanja, nadležni radnik u radnom odnosu/angažovan po Ugovoru o djelu koji razgovara sa studentom, dužan je istog zamoliti da svoju pohvalu, prigovor i sugestiju uputi u pismenom obliku na neki od sljedećih kanala komunikacije:

- faks (+387 35 310 390);
- elektronska pošta (prigovori\_pohvale\_sugestije@finra.ba);
- pismenim podneskom lično ili putem pošte na adresu: Visoka škola za finansije i računovodstvo FINra Tuzla, (n/r. Direktora, adresa ul. Mitra Trifunovića Uče br. 9. 75000 Tuzla),
- putem sandučeta za pohvale, prigovore i sugestije (u holu FINra).

### Član 2.

Menadžer za kvalitet je dužan svaki dan u toku radnog vremena pregledati sanduče elektronske pošte na adresi prigovori\_pohvale\_sugestije@finra.ba i ukoliko postoji primljena pohvala, prigovor i sugestija istu odmah proslijediti putem elektronske pošte na štampu i protokol Sekretaru škole.

### Član 3.

Menadžer za kvalitet je dužan najmanje jednom sedmično pregledati sanduče za pohvale, prigovore i sugestije, te ukoliko u istoj pronade ostavljenu pohvalu, prigovor i sugestiju iste treba dostaviti na protokol Sekretaru škole.

**Član 4.**

Sekretar škole odmah po prijemu ulazne pošte, faksa ili prosljedene elektronske poruke ili pismenog dopisa primljenog u sanduče, a najkasnije do kraja radnog dana, protokoliše pismeno obraćanje studenta (pohvala, prigovor i sugestija).

**Član 5.**

Sekretar škole dužan je nakon protokolisanja, skenirati dokumentaciju i istu putem elektronske pošte dostavlja Direktor visoke škole FINra, Pomoćniku direktora za nastavu i Menadžeru za kvalitet. Originalni dopis arhivira se u registrator pod nazivom „Pismena obraćanja“.

**Član 6.**

Pomoćnik direktora za nastavu, u saradnji sa Sekretarom škole i Menadžerom za kvalitet kreira prijedlog odgovora na primljeno obraćanje (osim za slučaj anonimnih obraćanja) u roku od 5 (pet) radnih dana od dana prijema. Usaglašen prijedlog odgovora za primljenu pohvalu-sugestiju-prigovor, Menadžer za kvalitet dostavlja Direktor visoke škole FINra na uvid, odobrenje i komentar.

**Član 7.**

Nakon što se usaglase promjene na prvobitno dostavljenom prijedlogu, Menadžer za kvalitet šalje odgovor studentu putem mail adrese: [prigovori\\_pohvale\\_sugestije@finra.ba](mailto:prigovori_pohvale_sugestije@finra.ba) u formi elektronske pošte. Dokaz o poslanom odgovoru štampa sa e-maila i arhivira u registrator „Pismena obraćanja“.

Ukoliko je pismeno obraćanje primljeno putem pošte i nemamo pristup mail adresi studenta, odgovor na pismeno obraćanje šalje se putem pošte na adresu prebivališta studenta.

Odgovor koji se dostavlja studentu potpisuje Direktor.

Kao dokaz slanja odgovora, u spis se arhivira dostavnica Pošte.

**Član 8.**

Menadžer za kvalitet je dužan da svakodnevno vodi evidenciju svih primljenih pohvala, prigovora i sugestija u Excel evidenciji, koja je prilog ove Procedure.

**Član 9.**

Na svakoj sjednici Komisije za osiguranje kvaliteta razmatra se broj primljenih obraćanja i uzroci, kako bi se dali prijedlozi za unapređenje postupka procedure.

Broj: 01-298-1/19

Datum: 20.11.2019. godine



VISOKA ŠKOLA FINra

Dr. sc. Ismet Kalić, doc., direktor