

Procedura za upravljanje pismenim pohvalama, prigovorima i sugestijama studenata

Juli, 2025. godine

Na osnovu člana 63. Zakona o visokom obrazovanju Tuzlanskog kantona – prečišćeni tekst („Službene novine Tuzlanskog kantona“, broj: 21/21, 22/21, 5/22, 11/22, 16/22 i 5/25), i člana 39. Statuta Univerziteta, na 17. (sedamnaestoj) sjednici održanoj dana 18.07.2025. godine, Senat visokoškolske ustanove Univerzitet FINRA Tuzla donosi:

PROCEDURU

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 Univerzitetu.

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 Univerziteta 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:

1. Elektronska pošta (prigovori_pohvale_sugestije@finra.ba);
2. Pismenim podneskom lično ili putem pošte na adresu: ul. Mitra Trifunovića Uče br. 9. 75000 Tuzla;
3. Putem sandučeta za pohvale, prigovore i sugestije (u holu FINRA).

Član 2.

Voditelj Centra za osiguranje kvaliteta 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 Generalnom sekretaru Univerziteta.

Član 3.

Voditelj Centra za osiguranje kvaliteta je dužan najmanje jednom sedmično pregledati sanduče za pohvale, prigovore i sugestije, te ukoliko u istoj pronađe ostavljenu pohvalu, prigovor i sugestiju iste treba dostaviti Generalnom sekretaru Univerziteta.

Član 4.

Generalni sekretar Univerziteta odmah po prijemu ulazne pošte, proslijeđene elektronske poruke ili pismenog dopisa primljenog u sanduče, a najkasnije do kraja radnog dana, protokoliše pismeno obraćanje studenta (pohvala, prigovor i sugestija).

Član 5.

Generalni sekretar Univerziteta dužan je nakon protokolisanja, skenirati dokumentaciju i istu putem elektronske pošte dostavlja Rektor Univerziteta, Prorektor za nastavu, studentska pitanja i kvalitet, te Voditelju Centra za osiguranje kvaliteta. Originalni dopis arhivira se u Registrator pod nazivom „Pismena obraćanja studenata“.

Član 6.

Generalni sekretar Univerziteta, u saradnji sa Voditeljem Centra za osiguranje kvaliteta, 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, Generalni sekretar Univerziteta dostavlja Rektor Univerziteta na uvid, odobrenje i komentar.

Član 7.

Nakon što se usaglase promjene na prvobitno dostavljenom prijedlogu, Voditelj Centra za osiguranje kvaliteta šalje odgovor studentu putem mail adrese: prigovori_pohvale_sugestije@finra.ba u formi elektronske pošte. Dokaz o poslanom odgovoru štampa sa e-maila i arhivira u registrator „Pismena obraćanja studenata“.

Ukoliko je pismeno obraćanje primljeno putem pošte i nema pristupa e-mail adresi studenta, odgovor na pismeno obraćanje šalje se putem pošte na adresu prebivališta studenta. Odgovor koji se dostavlja studentu potpisuje Rektor Univerziteta. Kao dokaz slanja odgovora, u spis se arhivira dostavnica Pošte.

Član 8.

Voditelj Centra za osiguranje kvaliteta dužan je da svakodnevno vodi pisanu evidenciju svih primljenih pohvala, prigovora i sugestija.

Član 9.

Na svakoj sjednici Centra za osiguranje kvaliteta, razmatra se broj primljenih obraćanja i uzroci upućenih podnesaka, kako bi se dali prijedlozi za unapređenje postupka ove procedure, kao i načina obraćanja studenata za sve pohvale, prigovore i sugestije.

Broj: 03-1052-15-10/25

Tuzla, 18.07.2025. godine

PREDSJEDAVAJUĆI SENATA

