

ПРОЦЕДУРА

ЗА ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ОПЛАКВАНИЯ ОТ СТУДЕНТИ /ДОКТОРАНТИ, СПЕЦИАЛИЗАНТИ/ В МУ-ПЛОВДИВ



Приета на Академичен съвет с протокол № 9 от 26.11.2015 г.

Медицински университет - Пловдив /МУ – Пловдив/ се стреми да предоставя високо качествено обучение и да насърчава активността на студентите към обратна връзка при възникване на затруднения или при предложения за подобрения. Ръководството на университета и академичната общност цени мненията на студентите, докторантите и специализантите, които могат да доведат до подобряване на качеството на административно - организационната и учебна дейност.

Водещите принципи при разглеждане на постъпилите заявления са:

- своевременно разглеждане и ефективно решаване;
- справедливост и прозрачност на провежданите процедури;
- адекватна обратна връзка;
- конфиденциалност.

В рамките на тази процедура МУ – Пловдив се стреми да разглежда и приключва случаите с решения по постъпилите оплаквания /жалби и/или протести/ в следните срокове: В двуседмичен срок от получаване на преписката, когато е едноличен, и в едномесечен срок, когато е колективен, компетентният да разгледа жалбата или протеста орган се произнася с решение, а когато това е невъзможно поради сложност на същите, засегнатите лица се уведомяват текущо за хода на процедурата с оглед на коректност и осведоменост.

Процедурата се отнася за писмено постъпили оплаквания от студенти, докторанти и специализанти по повод на неудовлетвореност или несъответствия в качеството на учебната и административно - организационна дейност в МУ - Пловдив.

Не се разглеждат анонимни оплаквания, както и оплаквания, направени от името на други лица, без представено изрично пълномощно.

Основанията за подаване на оплаквания, които са обект на разглеждане по тази процедура, включват неудовлетвореност от:

- условията и провеждането на учебните занятия и изпити;
- отношение или неприемливо поведение на преподаватели и административен персонал;
- административното обслужване и битовите условия;
- несъответствие между предварително обявени учебни програми, условия и изисквания и реалното провеждане на учебните занятия и изпити.

В рамките на тази процедура не се разглеждат въпроси, за които съществуват други разпоредби и процедури, като:

- оплаквания на студенти, докторанти или специализанти срещу други студенти, докторанти или специализанти,
- нарушения на задължения на студентите, докторантите или специализантите, определени в ЗВО, други нормативни актове, ПУДМУ – Пловдив и/или договорите на същите, които са сключени с университета,
- промяна в студентския статус, респективно докторантски или такъв на специализант, отработване на пропуснати занятия, извиняване на отсъствия, оспорване на оценки (освен в случаите когато не са спазени академичните стандарти, приети в МУ – Пловдив, Решение на АС Протокол № 9/26.11.2015 г.).

Общи принципи:

- от съществено значение е студентите, докторантите и специализантите преди да подадат официално оплакване по реда на тази процедура да са запознати с процедурата, нейния обхват и възможни резултати,
- разглеждат се постъпили оплаквания при спазване на реда по тази процедура,
- разглеждането на оплакванията става при спазване на етичните норми и запазване на конфиденциалност,
- студентите, докторантите или специализантите не следва да бъдат санкционирани за подадени оплаквания, освен в случаите на предоставена невярна информация, необосновани оплаквания или преднамерено дискредитиране на Университета или негови служители, което се извършва по реда на ЗВО, други закони и подзаконови нормативни актове, ПУДМУ – Пловдив и задълженията, фигуриращи в сключените от тях договори с университета;
- целта на процедурата е да осигури прозрачност и справедливост по отношение на всички заинтересовани лица, както и възможности за медиация и намиране на неформални решения на всеки етап от разглеждане на постъпилите оплаквания,
- всички оплаквания се разглеждат във възможно кратки срокове, но при повече участници или когато обстоятелствата изискват по-продължително време за изясняване, от засегнатите страни се очаква да проявяват разбиране, търпение и съдействие.

При разглеждане на постъпилите оплаквания се следват следните принципи:

- при налични спорове винаги има различни страни (поне две), на които се дават равни възможности да представят свои становища, аргументи и доказателства,
- при разглеждане на оплакванията на страните се предоставя възможност същите да се запознаят с предоставената от другите участници информация, освен в случаите, когато това нарушава законови норми и е възможно да се постигне решение без пълно разкриване на информация,
- заинтересованите страни могат да търсят съдействие от други лица, звена и отдели на МУ - Пловдив на всеки етап от разглеждане на постъпилите оплаквания,
- задължение на страните, участващи в производството, е да предоставят пълна и вярна /правдива/ информация и да съдействат добронамерено и добросъвестно за постигане на решение.

Студентите, докторантите или специализантите, които подават оплаквания по реда на тази процедура, следва да изпълняват своите задължения и отговорности, определени в ЗВО, ПУДМУ – Пловдив и други законови или подзаконови нормативни актове.

Независимо от взетите решения при разглеждане на постъпили оплаквания, не се допуска това да има последващо (позитивно или негативно) отражение върху отношението към студентите, докторантите или специализантите, подали оплаквания.

Достъп до конфиденциална информация имат само служителите, пряко ангажирани с процедурата и вземането на решения във връзка с оплакванията.

Етапи при разглеждане на оплаквания:

1. **Неформално решаване** в звеното, за чиято дейност се отнася оплакването:

- При възникване на повод за оплакване студентите, докторантите или специализантите трябва първоначално да се обърнат пряко към компетентните длъжностни лица и по – конкретно към ръководителя на звеното, чиято дейност е свързана с оплакването (като потърсят среща или в писмен вид – на хартиен носител или по електронен път).

- Оплакванията следва да бъдат направени не по-късно от 14 дни от възникване на повода/причината.

- Служителите, които първоначално са запознати с оплакването следва да предприемат действия за решаване или да потърсят съдействие от други отговорни лица, както и да информират студентите, докторантите или специализантите за предприетите действия и/или взети решения.

- Студентите, докторантите или специализантите трябва да съхраняват документи в случай на писмено известяване, респективно писмен отговор, за предприетите действия и получена информация в случай на необходимост от по-нататъшното представяне на същите.

- В случаите, когато студентите, докторантите или специализантите не получат отговор на направено оплакване до 14 дни от датата на подаване на оплакването до ръководителя на съответното звено или не бъде постигнато решение, те могат да направят формално заявление до УКК (етап 2 от процедурата), председателствана от Зам. Ректор по Качество и акредитация в МУ – Пловдив.

2. Официално подаване на оплакване:

В случаите, когато не е постигнато решение на първо ниво или студентите, докторантите или специализантите имат реални /действителни/ основания да не са удовлетворени, те могат да подадат официално оплакване до следното длъжностно лице, чрез деловодството на ректората на университета, в което се води регистър за постъпилото от студентите, докторантите или специализантите във връзка с настоящите процедури, а именно:

- Зам.-ректор по Качество и акредитация в МУ – Пловдив.

Зам.-ректорът по Качество и акредитация има право да разпределя постъпилите оплаквания по компетентност, както и да изисква копия от документи, материали и да организира срещи /работни/ и други при изпълнение на задълженията си във връзка с настоящите процедури. Към него действа Университетска комисия по качеството /УКК/. Същата бива постоянно действащ орган и цели подпомагането му при вземане на решения и оповестяването на последните.

Официално оплакване може да бъде направено не по-късно от 7 дни от датата на последното решение, респективно непостигнато решение, на първо ниво.

В случаите, когато студентите, докторантите или специализантите не желаят да потърсят решение на място в звеното, за чиято дейност се отнася оплакването (първи етап), може да се подаде официално оплакване до 14 дни от възникване на основанието (конкретния повод).

При подаване на оплакване след определените срокове, без основателна причина, е възможно то да не бъде разгледано и да бъде оставено без последствия.

При подаване на официално оплакване (етап 2) задължително се попълва формуляр 1 (Приложение 1), към което се прилагат съответните доказателства (напр. становища от други участници, подкрепящи оплакването, писмена кореспонденция и др.).

При липса на достатъчно потвърждаващи основанията материали и при невъзможност да се установят обстоятелствата свързани, с подадено оплакване, то същото следва да бъде оставено без разглеждане.

До 14 дни от подаване на официалното оплакване студентите, докторантите или специализантите следва да бъдат уведомени за хода на процедурата. Възможните действия, които се предприемат при стартиране на процедура за разглеждане на подадени оплаквания на етап 2 са:

- Провеждане на среща на длъжностно лице със студентите, докторантите или специализантите за допълнително изясняване на обстоятелства;
- Препращане на оплакването към друго отговорно лице за подробно разглеждане и решаване;
- Изслушване и медиация и постигане на решение между заинтересованите страни.

Студентите, докторантите или специализантите се уведомяват за решението на Зам. Ректор по качество и акредитация, на УКК или на съответния орган, на когото е разпределено по компетентност, което е окончателно за провежданата процедура.

По отношение на предложения и сигнали:

Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефон, телеграф, телекс, факс или електронна поща. Подадените по гореописания ред предложения и сигнали се

регистрират в деловодството на ректората. Не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

Срокове:

Решение по предложението се взема най-късно два месеца след неговото постъпване и се съобщава в 7-дневен срок на подателя.

Когато е необходимо по-продължително проучване, срокът за вземане на решението може да бъде продължен от по-горестоящия орган не повече от 6 месеца, за което се съобщава на подателя.

Решението, постановено по направено предложение, не подлежи на обжалване.

Решението по сигнала се взема най-късно в двумесечен срок от постъпването му. Когато особено важни причини налагат, срокът може да бъде продължен от по-горестоящия орган, но с не повече от един месец, за което се уведомява подателят.

УКК сътрудничи със Студентския съвет, както и със звената на МУ - Пловдив, дава разяснения относно процедурата за оплаквания, оказва съдействие в прилагането на етап 1 и извършва периодичен контрол върху изпълнението на решения на етап 2.

Екземпляр от процедурата и образци на формуляр за подаване на оплаквания се публикуват на сайта на МУ - Пловдив.

Настоящата процедура бива утвърдена посредством Решение на АС – Протокол № 9/26.11.2015 г. Приложение №1 е неразривно свързано към настоящата процедура.

Изменения и допълнения в настоящата процедура се извършват по реда на приемането ѝ.

Процедура за оплаквания

