

ПРОЦЕДУРА ЗА ЖАЛБИ СТУДЕНТИ И ЧЛЕНОВИ НА ЈАВНОСТА

Универзитетот е посветен да обезбеди високо квалитетно образовно искуство за своите студенти и за јавноста . Во исто време , оценува дека може да има случаи кога тие може да се чувствуваат незадоволни со наставата и учењето, капацитетите и другите услуги кои го обезбедува Универзитетот.

Незадоволството може да вклучува:

- како студентите или кадарот делуваат или неделуваат,
- неразумно однесување,
- не почитување на или недоследно применување на правилниците и процедурите,
- незадоволително ниво на услуги.

Се очекува студентите /јавноста и кадарот да ги вложат сите напори со цел работите да се разрешат на праведен начин пред да се употреби процедурата за жалби.

Во справувањето со жалбите, Универзитетот ќе:

- Се придржува на Законот и релевантните политики, процедури или инструкции кои се на сила на Универзитетот;
- Се повикува на жалбите кои се потврдени од други процедури (на пример, дисциплинарни мерки);
- Се справува навремено со жалбите според процедурата. Забележете дека жалбите треба да се подготват колку што е можно поскоро, но сепак Универзитетот може, според своја проценка , да ги разгледа и жалбите по три месеци;
- Се осигури дека оние кои поднесуваат нема да бидат изложени на обесправување или противобвиненија како резултат жалбата да се поднесе со чесна намера;
- Го заштити кадарот и студентите од зловни и од несериозни жалби кои можат да резултираат во дисциплинарна постапка;
- Ја почитува доверливоста и приватноста. Како и да е, може да е неопходно да открие информации со цел да се справи со жалбите и во такви услови да ги информира страните кои се инволвирани;
- Понуди можност на страните да бидат придружувани од лице кое не во својство на правник, на пример колега, во текот на состаноците кои се однесуваат на жалбата;

- Обезбедат совет за процедурата од Канцеларијата за обезбедување и менаџирање на квалитетот.

Со оваа процедура нема да бидат опфатени:

- Жалбите против одлуките за академско оценување и напредок;
- Анонимните жалби, кои ќе се чуваат во досиеја но нема да се разрешуваат;

Универзитетот исто така има и студентски правобранител до кого студентите моќе да поднесуваат преставки.

Фази во процедурата

Почетно неформално дејство

Пристапете на личноста која е директно инволвирана , друга личност од кадарот , или Декан/Директор/Одговорен за да се вложат сите напори за да се разреши прашањето без навлегување во другите фази на процедурата.

Писмена жалба

Пополнете го формуларот за жалби кој е достапен кај администраторот на одделот или на веб-страницата на Универзитетот. Наведете детали за проблемите и вклучете какво разрешување барате. Доставете ја жалбата до канцеларијата за обезбедување на квалитетот , кои ќе ја разгледаат вашата жалба во период од пет (3) работни дена. Тие ќе ја упатат жалбата до соодветниот Декан/Директор/Одговорен. Во случај кога Деканот/Директорот/Одговорниот е предмет на жалба или бил вклучен во почетната фаза канцеларијата за обезбедување квалитет кој ќе одреди соодветна личност за истражување.

Деканот/Директорот/Одговорниот ќе го истражува прашањето и ќе ги вложи сите напори за да го разреши прашањето во период од десет работни дена од денот на потврдувањето. Тој/таа ќе биде одговорна за чување на податоците и испраќање писмен одговор до сите страни.

Жалба

Доколку не сте задоволни од одговорите на писмената жалба, треба да ја известите Канцеларијата за обезбедување квалитет писмено во тек на 10 (десет) работни дена од примањето на деталниот писмен одговор.

Оваа жалба се упатува до Ректорот за конечно разгледување и донесување одлука во тек на 10(десет) работни дена од добивањето на жалбата која се испраќа до сите страни.

Архивирање

Жалбите се архивираат во канцеларијата за обезбедување квалитет и годишно се подготвува општ резимиран извештај за разгледување.

Одобрено од: Ректорот

Формулар за жалби

- Ве молиме внимателно да ја прочитате процедурата за жалби пред да продолжите понатаму.
- Ве молиме да го пополните овој формулар и да го испратите до Канцеларијата за обезбедување квалитет (quality@seeu.edu.mk).
- Ве молиме вклучете дополнителни документи или докази според соодветното.
- Доколку преферирате ве молиме да го испечатите ова и да го доставите до Канцеларијата за квалитет обележано со ДОВЕРЛИВО.

Име:

Презиме:

Кампус:

Тел. број или и-мејл за контакт:

За студентите -

Број на ИД-картичка:

Факултет:

Програма:

Студиска година и циклус:

Детали за жалбата:

Претходни преземени дејствија за решавање на жалбата:

Предлози за разрешување на жалбата:

Потпис:

Датум:

За употреба од канцеларијата

Датум на прием:

Лице кое ја води истрагата:

Разрешување:

Датум на кој извештајот е испратен до сите страни

Потпис:

Датум: