

PANEVROPSKI UNIVERZITET

APEIRON
ΑΠΕΙΡΟΝ

Banja Luka

za multidisciplinarne i virtuelne studije
Pan-European University for Multidiscipline & Virtual Studies

PROCEDURE KVALITETA

na Panevropskom univerzitetu "APEIRON"

PROCEDURA POSTUPANJA PO PRIGOVORU STUDENATA
NA KVALITET NASTAVNOG I NENASTAVNOG OSOBLJA I
PRIJEDLOZIMA ZA POBOLJŠANJE KVALITETA

PUA-PR 14

ISO 9001:2008/IWA:2

PANEVROPSKI UNIVERZITET



Banja Luka

za multidisciplinarne i virtuelne studije
Pan-European University for Multidiscipline & Virtual Studies

Banja Luka: Bosna i Hercegovina/RS, Pere Krece 13, Pošt. fah 51 Banja Luka 78102; www.apeiron-uni.eu **Studentska služba:** Tel: +387 (0) 51 430 890; 430 892; 430 893; 430 894; 247 983; 247 984; Fax: 430 891; **WEB mail:** info@apeiron-uni.eu; **Rektorat:** Tel: +387 (0) 51 247 920; Fax; 247 921; E-mail: Rektorat@apeiron-uni.eu; **Vijeće za postdiplomske i doktorske studije:** +387 (0) 51 247 977; **Management:** +387 (0) 51 247 942; **DiRektor:** +387 (0) 51 247 943; management@apeiron-uni.eu; **Biblioteka:** +387 (0) 51 247 941; **Računovodstvo:** +387 (0) 51 247 945; Fax: +387 (0) 51 430 898; E-mail: finansije@apeiron-uni.eu:

PROCEDURE KVALITETA

na Panevropskom univerzitetu "APEIRON"

Kontrolisana kopija: DA
Br. Kopije : 001
Oznaka dokumenta: PUA- PR 14
Rev: 001
Izdanje:
Izradio: Centar za vođenje karijere

Odobrio: Direktor Panevropskog univerziteta
Usvojio: Senat Panevropskog univerziteta

Banja Luka, 06. Juni 2019.

1. PREDMET PROCEDURE I PODRUČJE PRIMJENE

Ovom procedurom se uređuje postupak prikupljanja prigovora i žalbi studenata na rad službi i nastavnog osoblja i prijedloga studenata za poboljšanje kvaliteta nastavnog i nenastavnog procesa, njihovog evidentiranja, analiziranja i odlučivanja o daljem postupanju kao i izvještavanja o svim podnijetim prigovorima i prijedlozima.

Žalba ili prigovor predstavlja iskazano nezadovoljstvo studenata koje se odnosi na:

- odnos zaposlenih radnika administrativnih službi i rukovodećeg kadra Panevropskog univerziteta "Apeiron" prema studentima
- rad administrativnih službi Panevropskog univerziteta "Apeiron"
- odnos nastavnog osoblja Panevropskog univerziteta "Apeiron" prema studentima

Prijedlog za poboljšanje predstavlja prijedloge studenata koji se odnose na

- poboljšanje kvaliteta nastavnog procesa
- poboljšanje kvaliteta nenastavnog procesa (vannastavne aktivnosti, rad administrativnih službi, rad studentskih tijela..).

Žalbe, prigovore i prijedloge student mogu uputiti:

- putem kutije za žalbe, prigovore i prijedloge na propisanom obrascu
- na e-mail adresu posebno ustanovljenu za tu svrhu na propisanom obrascu
- putem anonimnog online formulara za žalbe, prigovore i prijedloge

2. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

Poslovnik o kvalitetu, oznaka PQ QMS-001

Zahtjevi standarda ISO 9001:2008/IWA:2;

Riječnik ISO 9000:2005;

3. TERMINI, DEFINICIJE I SKRAĆENICE

3.1 TERMINI I DEFINICIJE

Kvalitet	Stepen do kog skup svih nerazdvojivih (permanentnih) karakteristika ispunjava zahtjeve.
Poslovnik kvaliteta	Dokument koji opisuje sistem upravljanja kvalitetom u organizaciji;
Sistem upravljanja kvalitetom	Upravljački sistem za usmjerenje i upravljanje organizacijom u pogledu kvaliteta.
Upravljanje kvalitetom	Koordinirane aktivnosti za usmerenje i upravljanje organizacijom u pogledu kvaliteta.

Rev: 001 Obrazac: PUA-PR 13

PUA-PR 13

PROCEDURA POSTUPANJA PO PRIGOVORU STUDENATA NA KVALITET NASTAVNOG I NENASTAVNOG OSOBLJA I PRIJEDLOZIMA 3
ZA POBOLJŠANJE KVALITETA

na Panevropskom univerzitetu "APEIRON"

Planiranje kvaliteta	dio menadžmenta kvaliteta fokusiran na korekciju ciljeva kvaliteta i specificiranje operativnih procesa i odgovarajućih resursa za ispunjenje ciljeva kvaliteta.
Upravljanje kvalitetom (Kontrola kvaliteta)	dio menadžmenta kvaliteta fokusiran na ispunjenje zahtjeva kvaliteta.
Obezbjeđenje kvaliteta	dio menadžmenta kvaliteta fokusiran na obezbjeđenje povjerenja da će zahtjevi biti ostvareni.
Unapređenje kvaliteta	dio menadžmenta kvaliteta fokusiran na porast mogućnosti da se ostvare zahtjevi kvaliteta.

3.2 SKRAĆENICE

QMS	Quality management sistem – sistem upravljanja kvalitetom
QM	Quality Manual – Poslovnik o kvalitetu
PR	Procedure - Procedura

4. ODGOVORNOSTI

Sve žalbe, prigovori i prijedlozi prate se preko Evidencije žalbi, prigovora i prijedloga studenata, koju vodi rukovodilac Centra za upravljanje kvalitetom.

Dužnost rukovodioca Centra je upis svih pristiglih prigovora i prijedloga u Evidenciju i razvrstavanje istih prema nadležnosti o odlučivanju te prosljeđivanje nadležnima na dalje postupanje

Odgovornost rukovodstva Univerziteta je u obezbjeđenju uslova da se ova procedura dosljedno primjenjuje od dana odobravanja ovog dokumenta.

5. OPIS AKTIVNOSTI/TOK AKTIVNOSTI

5.1. Obrada žalbi, primjedbi i prijedloga koje se odnose na rad nenastavnog osoblja

Žalbe, prigovore i prijedloge koji se odnose na odnos radnika administrativnih službi prema studentima, rad administrativnih službi, odnos nastavnog osoblja prema studentima kao i prijedloge za poboljšanje kvaliteta nenastavnog procesa upućuju se na rješavanje direktoru Univerziteta.

Ozbiljne žalbe i prigovore na rad nastavnog osoblja direktor rješava u koordinaciji sa rektorom Univerziteta, sadržaj žalbi se dostavlja i dekanu fakulteta.

O prijedlozima za poboljšanje kvaliteta nenastavnog procesa (rad administrativnih službi, vannastavne aktivnosti, rad studentskih tijela...) odlučuje direktor Univerziteta u koordinaciji i saglasnosti sa predsjednikom UO.

Žalbe na odluku Direktora upućuju se u roku od 15 dana UO Univerziteta Apeiron.

5.2. Obrada žalbi, primjedbi i prijedloga koji se odnose na rad nastavnog osoblja

Žalbe, prigovori i prijedlozi koji se odnose na nezadovoljstvo studenata nastavnim procesom, organizovanjem nastave i ispita kao i prijedlozi za poboljšanje kvaliteta nastavnog procesa upućuju se na rješavanje rektoru Univerziteta i na uvid direktoru Univerziteta i predsjedniku UO.

Rektor odlučuje o žalbama i prigovorima na nastavni proces u koordinaciji i uz saglasnost direktora i predsjednika UO.

O prijedlozima za poboljšanje kvaliteta nastavnog procesa odlučuje rektor u koordinaciji sa direktorom i predsjednikom UO

Žalbe na odluku rektora upućuju se u roku od 15 dana UO Univerziteta.

5.3. Evidencija dokumenata

Saradnik za osiguranje kvaliteta vodi kontinuiranu Evidenciju žalbi, prigovora i prijedloga, pravi pregled prigovora ukupno po semestru i ukupno za cijelu akademsku godinu. U pregledu iskazuje postotak pozitivno riješenih prigovora u odnosu na ukupan broj prigovora.

Saradnik za osiguranje kvaliteta sastavlja izvještaj u kojem utvrđuje potrebu za provođenjem preventivnih i korektivnih mjera.

OVJERA AKTA

Broj protokola:

1049-12/19

Datum protokola:

07.06.2019

Oznaka akta:

PUA-PR 14

Datum stupanja:

23.01.2020

Odgovorno lice/potpis:

(1) *ime i prezime*

Zoran Ž Avramović

titula i zvanje

Akademik, prof.dr

Zoran Ž Avramović

potpis

(2) *ime i prezime*

Siniša Aleksić

titula i zvanje

Direktor, doc.dr

Siniša Aleksić

potpis

Funkcija potpisnika:

(1) Rektor

(2) Direktor

Zvanični pečat:



za multidisciplinarne i virtuelne studije
Pan-European University for Multidiscipline & Virtual Studies

OBRAZAC ZA PODNOŠENJE PRIJEDLOGA ZA POBOLJŠANJE KVALITETA

Ime i prezime	
Adresa e-pošte	
Fakultet	
Datum	

Navedite područje kojemu je potrebno poboljšanje

Objasnite Vaš prijedlog za poboljšanje

Objasnite kako će Vaš prijedlog doprinijeti poboljšanju kvaliteta na PU Apeiron (nprpovećanje zadovoljstva, poboljšanje metoda/procedura i slično)

OBRAZAC ZA ANONIMNI PRIGOVOR / SUGESTIJU

1. Informacije	
Fakultet	
Studijski program	
Godina studija	

2. O prigovoru/sugestiji – molimo naznačite koju vrstu prigovora/sugestije podnosite	
<input type="checkbox"/>	Prigovor/sugestija vezana za nastavno osoblje
<input type="checkbox"/>	Prigovor/sugestija vezana za rad stručnih službi Univerziteta (Studentska služba, referentska služba, Biblioteka, IT služba, Računovodstvo, Pravna služba, Rektorat, CVK)
<input type="checkbox"/>	Prigovor/sugestija vezana za fizičke resurse Univerziteta (inventar, čistoća...)
<input type="checkbox"/>	Prigovor/sugestija vezana za E – learning
<input type="checkbox"/>	Ostalo
Sadržaj	
Datum podnošenja prigovora	
Napomena: Ukoliko želite da Vam lično odgovorimo na Vaš prigovor/sugestiju molimo Vas da ostavite kontakt – ime i prezime, telefon ili adresu e pošte	
Ime i prezime	_____
Kontakt	_____

PANEVROPSKI UNIVERZITET APEIRON УЦЕНЬОН

za multidisciplinarnu i virtualnu studiju
Pan-European University for Multidiscipline & Virtual Studies
Banja Luka

Banja Luka: Bosna i Hercegovina/RS, Pere Krece 13, Pošt. fah 51 Banja Luka 78102; www.apeiron-uni.eu; **Studentska služba:** Tel: +387 (0) 51 430 890; 430 892; 430 893; 430 894; 247 983; 247 984; 247 940; Fax: 430 891; **WEB mail:** info@apeiron-edu.eu; **Rektorat:** Tel: +387 (0) 51 247 920; Fax: 247 921; E-mail: rektorat@apeiron-edu.eu; **Sekretar univerziteta:** Tel: +387 (0) 51 247 944; **Vijeće za postdiplomske i doktorske studije:** +387 (0) 51 247 977; **Fakultet poslovne ekonomije:** +387 (0) 51 247 927; 247 974; **Fakultet pravnih nauka:** +387 (0) 51 247 926; 247 973; **Fakultet informacionih tehnologija:** +387 (0) 51 247 925; 247 976; **Fakultet zdravstvenih nauka:** +387 (0) 51 247 923; 247 976; **Fakultet sportskih nauka:** +387 (0) 51 247 924; 247 975; **Fakultet filoloških nauka:** +387 (0) 51 247 977; **Saobraćajni fakultet:** dekan +387 (0) 51 247 976 **Management – Upravni odbor** +387 (0) 51 247 920; Direktor +387 (0) 51 247 918; Rektor: +387 (0) 51 247 922; management@apeiron-edu.eu; **Biblioteka:** +387 (0) 51 247 941; 247 988; **Računovodstvo:** +387 (0) 51 247 945; Fax: +387 (0) 51 430 898; E-mail: finansije@apeiron-edu.eu

Број: 1049-12/19

Бања Лука, 7.6.2019.год.

На основу члана 64. Закона о високом образовању Републике Српске (Сл. гл. 73/10, 104/11, 84/12, 103/14, 44/15, 90/16, 31/18, 26/19), члана 241. Статута Паневропског универзитета „Апеирон“, а на приједлог Центра за вођење каријере Паневропског универзитета, Сенат на сједници одржаној 7. јуна 2019. године једногласно, без примједби доноси:

ОДЛУКУ

I

о усвајању Процедуре за поступање по приговору студената на квалитет наставног и ненаставног процеса и приједлозима за побољшање квалитета

II

Усвојена Процедура је саставни дио ове одлуке.

Председавајући СЕНАТА

Аврамовић Ж. Зоран

Академик проф. др Зоран Ж. Аврамовић



Достављено:

1.ЦВК

2.a/a