

**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](http://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](mailto:info@apeiron-uni.eu); **Rektorat:** Tel: +387 (0) 51 247 920; Fax; 247 921; E-mail: [Rektorat@apeiron-uni.eu](mailto: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](mailto: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](mailto: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

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

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

### 3.2 SKRAĆENICE

<b>QMS</b>	Quality management sistem – sistem upravljanja kvalitetom
<b>QM</b>	Quality Manual – Poslovnik o kvalitetu
<b>PR</b>	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)**





# 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](http://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](mailto:info@apeiron-edu.eu); **Rektorat:** Tel: +387 (0) 51 247 920; Fax: 247 921; E-mail: [rektorat@apeiron-edu.eu](mailto: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](mailto: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](mailto: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