

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА И ПРОЦЕДУРИ ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА СИГНАЛИ, ЖАЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ОТ СТУДЕНТИ И ДОКТОРАНТИ

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Ръководството на Медицински университет – Плевен /МУ-Плевен/ и академичната общност цени мненията на студентите и докторантите, които могат да доведат до подобряване на качеството на административната и учебна дейност.

МУ–Плевен е институция, която се стреми да насърчава активността на студентите и докторантите към обратна връзка при възникване на проблеми от различно естество (например пряко свързани с обучението, проблеми от социално естество и др.) и при предложения за подобряване на качеството на учебния процес и свързаните с него дейности, извършвани в МУ-Плевен.

II. ПРИНЦИПИ И ПРАВИЛА ПРИ РАЗГЛЕЖДАНЕ НА СИГНАЛИ И ЖАЛБИ

Чл. 1. Студентите и докторантите могат да подават сигнали/жалби по въпроси, свързани с качеството на обучение и с действие или бездействие на отделни звена на Университета или на отделни членове на научно-преподавателския състав, осъществяването на чиято дейност и/или осъществяването на учебния процес, води или би могло да доведе до нарушаване на нормативни актове и/или институционални правилници и кодекси на МУ-Плевен /в т.ч. *Правилника за организацията на учебния процес, Етичен кодекс на служителите на МУ-Плевен, регламентиращи правата и отговорностите на студентите, преподавателите и други служители в МУ-Плевен, публично оповестени на интернет страницата на университета <http://www.mu-pleven.bg/>.*

Чл. 2. Студентите и докторантите, които подават сигнали/жалби по реда на тези Правила, следва да изпълняват своите задължения и отговорности, определени в ЗВО и други законови или подзаконови нормативни актове, Правилника за устройството и дейността на МУ–Плевен и утвърдените вътрешни нормативни актове, публично оповестени на интернет страницата на университета <http://www.mu-pleven.bg/>.

Чл. 3. От съществено значение е студентите и докторантите преди да подадат официално сигнал/жалба, по реда на тези Правила, да са запознати с тях, техния обхват и възможни резултати. Постъпилите сигнали/жалби, се разглеждат при спазване на общоприетите етичните норми.

Чл. 4. Студентите и докторантите не следва да бъдат санкционирани за подадени сигнали/жалби, освен в случаите на предоставена невярна информация, необосновани оплаквания или преднамерено дискредитиране на Университета или негови служители.

Чл. 5. /1/ Водещите принципи при разглеждане на постъпилите сигнали/жалби са своевременното им разглеждане, ефективно решаване, справедливост и обективност в процедурите, адекватна обратна връзка и конфиденциалност.

/2/ при налични спорове винаги има различни страни (поне две), на които се дават равни възможности да представят своите становища, аргументи и доказателства;

/3/ 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;

/4/ заинтересованите страни могат да търсят съдействие от други лица, звена и отдели на МУ-Плевен на всеки етап от разглеждане на постъпилите сигнали/жалби;

/5/ задължение на страните, участващи в производството, е да предоставят пълна, обективна и валидна информация и да съдействат добронамерено и добросъвестно за постигане на решение.

III. ОСНОВАНИЯ ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА СИГНАЛИ, ЖАЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл. 6. /1/ Основанията за подаване на **жалби**, които са обект на разглеждане, включват:

а/ неудовлетвореност от условията и провеждането на учебните занятия и изпити;

б/ несъответствие между предварително обявените разписи за провежданите учебни и/или практически занятия, както и предварително обявената форма на изпит, методи на оценяване и контрол.

/2/ Основанията за подаване на **сигнали**, които са обект на разглеждане, включват:

а/ отношение или неприемливо поведение на преподаватели;

б/ отношение или неприемливо поведение на административен персонал при и по повод административното обслужване на студентите и докторантите;

в/ битовите условия, в които се провежда учебния процес.

/3/ **Предложенията** за подобрения в учебния процес и административното обслужване в МУ-Плевен, могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефон, телеграф, телекс, факс или електронна поща. Подадените по този ред предложения и сигнали се регистрират в деловодството на Ректората.

IV. ПРОЦЕДУРА ПО РАЗГЛЕЖДАНЕ НА СИГНАЛИ И ЖАЛБИ

Чл. 7. При разглеждането на сигналите/жалбите се търсят възможности за намиране на неформални решения на всеки етап от разглеждане на постъпилите оплаквания, по смисъла на чл. 8 от тези Правила.

Чл. 8. Неформално решаване по сигнали/жалби се извършва в звеното, за чиято дейност се отнася оплакването/жалбата, при спазване на следните принципи:

а/ При възникване на повод за оплакване, студентите или докторантите следва първоначално да се обърнат пряко към компетентните длъжностни лица и по-конкретно към ръководителя на звеното, чиято дейност е свързана със сигнала/жалбата (като потърсят среща или подадат сигнала/жалбата в писмен вид – на хартиен носител или по електронен път).

б/ Подаването на сигнала/жалбата следва да бъде направено не по-късно от 14 дни от възникване на повода/причината.

в/ Служителите, които първоначално са запознати с повода/причината за сигнала/жалбата следва да предприемат действия за решаване или да потърсят съдействие от други отговорни лица, както и да информират студентите или докторантите за предприетите действия и/или взети решения.

г/ Студентите или докторантите трябва да съхраняват документи в случай на писмено известяване, респективно писмен отговор, за предприетите действия и получена информация при условията на буква „в“, в случай на необходимост от по-нататъшно представяне на същите.

д/ В случаите, когато студентите или докторантите 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 подадат формално своя сигнал или жалба до Ректора на МУ-Плевен.

Чл. 9. /1/ Формално сигналът/жалбата по чл. 8, буква „д“ и предложението по чл. 6, ал. 3 се подава и регистрира в деловодството на МУ-Плевен и задължително съдържа следните реквизити: три имена, специалност, форма на обучение, факултетен номер, дата, телефон и имейл за контакт и личен подпис.

/2/ Деловодителят поставя входящ номер и завежда сигнала, жалбата или предложението във файлов регистър, а студентът/докторантът получава копие от входящия номер, заверено с печат и подпис на длъжностното лице, приело сигнала, жалбата или предложението.

/3/ Ректорът на МУ-Плевен може да вземе лично или съгласувано с колективните органи на МУ-Плевен решение и/или да разпредели постъпилите сигнали/жалби/предложения по компетентност до „Комисията по сигнали, жалби и предложения“, действаща при МУ-Плевен в състав от трима членове, един от които е неин Председател, въз основа на нарочна заповед на Ректора на МУ-Плевен.

/4/ Определения по реда на предходната алинея състав на Комисията и техните кординати за връзка, се публикуват в интернет страницата на Университета.

Чл. 10. /1/ Действащата при МУ-Плевен Комисия е постоянно действащ орган и цели пълното и обективно обследване по сигнали, жалби и предложения и даване на адекватни и обосновани предложения за вземане на решения от страна на Ректора на МУ-Плевен, при и по повод постъпилите сигнали, жалби и предложения от студенти и докторанти, при условията на чл. 9, ал. 3.

/2/ Комисията по сигнали, жалби и предложения може да изисква копия от документи, материали и да организира срещи /работни/ и други при изпълнение на задълженията си във връзка с настоящите процедури, като може да изисква писмени обяснения с упоменат срок от лице/лица, срещу което/които е сигналът/жалбата.

/3/ Комисията следва да изготви обоснованото си предложение за решение по сигнала, жалбата или предложението най-късно два месеца след неговото постъпване и да го изпрати на Ректора на МУ-Плевен за вземане на окончателно решение при условията на чл. 9, ал.3.

/4/ Когато е необходимо по-продължително проучване, срокът за работа на Комисията може да бъде удължаван от Ректора, но за не повече от 6 месеца, за което следва да бъде информиран подателя на сигнала, жалбата или предложението.

/5/ Решението, постановено от Ректора на МУ-Плевен по направено предложение, не подлежи на обжалване.

6/ В тридневен срок от вземане на окончателно решение по сигнала, жалбата или предложението от страна на Ректора на МУ-Плевен, Председателят на комисията уведомява писмено подателя за взетото решение.

7/ Студентът/докторантът получава екземпляр от решението или отговора лично срещу личен подпис, което се удостоверява на екземпляра, оставащ за съхранение при Председателя на комисията, с отбелязване на дата и гриф "Получих лично".

Чл. 11. Не подлежат на разглеждане сигнали и жалби на студенти и докторанти, свързани с лични спорове между тях.

Чл. 12. При липса на достатъчно основания и потвърждаващи материали, както и при невъзможност да се установят свързаните с подадения сигнал/жалба обстоятелства, то същите следва да бъдат оставени без разглеждане, за което се уведомява писмено подателя по реда на чл. 9, ал.7 от тези процедурни правила.

Чл. 13. В случай, че студентът/докторантът не е удовлетворен от полученото решение по подадения сигнал, жалба и предложение, може да потърси правата си чрез съответните институции, в чиято компетентност е решаването на въпроса, повдигнат в жалбата/сигнала.

V. ПРОЦЕДУРА ПО РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл. 14. /1/ Регистрираните в деловодството на Ректората предложения за подобрения в учебния процес и/или административното обслужване в МУ-Плевен се разглеждат лично от Ректора на Университета.

/2/ Всички предложения се вземат предвид при определяне на насоките и приоритетите в дейността на МУ-Плевен, в т.ч. развитие на компетентността на академичния състав за постигане на стандартите за качество в образователния, научноизследователския и управленски процеси; усъвършенстване на качеството на образователния продукт на висшето училище чрез прилагане на иновативни образователни подходи и методи и развитие на организационна среда и култура във висшето училище, гарантираща непрекъснато подобряване на качеството.

VI. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Всички сигнали, жалби и предложения се разглеждат в сроковете по тези Правила или във възможно най-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. Засегнатите лица имат право да се уведомяват текущо за хода на процедурата с оглед на коректност и осведоменост.

§ 2. Настоящите вътрешни правила за разглеждане на сигнали, жалби и предложения от студенти и докторанти могат да бъдат изменяни и допълвани по реда на тяхното приемане с явно гласуване и мнозинство повече от половината от членовете на АС.

§ 3. Правилата за разглеждане на сигнали, жалби и предложения от студенти и докторанти влизат в сила от деня на приемането им от АС. Правилата са приети от АС с Протокол №3 от 03.07.2017 г.