	<p>Висока школа струковних студија за информационе и комуникационе технологије Здравка Челара 16 Београд</p>	Ознака	К.3.06
		Верзија	1
		Укупно страна	12
		Датум	17.12.2013.

Број: 01-1/19

Датум: 17.01.2014.

ПРОЦЕДУРА ЗА РЕШАВАЊЕ МОЛБИ И ЖАЛБИ СТУДЕНАТА

Садржај:

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ
2. БЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА
3. ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ
4. ПОСТУПАК РАДА
 - 4.1. Студентске жалбе
 - 4.1.1. Жалба на оцену добијену на испиту
 - 4.1.2. Жалба на ранг листу за упис у другу или трећу годину студија
 - 4.1.3. Остале жалбе
 - 4.2. Студентске молбе
 - 4.2.1. Молба за признавање испита
 - 4.2.2. Остале молбе
5. ОДГОВОРНОСТИ И ОВЛАШЋЕЊА
6. ПРИЛОЗИ
 - 6.1. Молба / жалба Високој ИСТ школи
 - 6.2. Одлука о признавању испита
 - 6.3. Књига студентских молби и жалби
 - 6.4. Пријава за прелазак са друге високошколске установе

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Поступком се дефинишу редослед и начин извођења, пратећа документација и одговорност учесника у процесу решавања молби и жалби студента.

Ова процедура се примењује на све молбе и жалбе које су примљене у Школи.

Задатак ове процедуре је да обезбеди што виши ниво заштите права студената уписаних у Школу.

2. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

- SRPS ISO 9001 – Системи менаџмента квалитетом – Захтеви (идентичан с ISO 9001:2008):
 - 8. Мерења, анализе и побољшавања
 - 8.2. Праћење и мерење
(део 8.2.3. Праћење и мерење процеса и 8.2.4. Праћење и мерење производа)
 - 8.3. Управљање неусаглашеним производом
 - 8.5. Побољшавање
(део 8.5.2. Корективне мере)
- Документа система управљања квалитетом Високе ICT школе:
 - Пословник о квалитету (ознака К.1.00)
 - Процедура преиспитивања система квалитета (К.3.05)
 - Процедура управљања превентивним и корективним мерама (К.3.04)
 - Статут Школе
 - Наставни план и програм Школе

3. ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ

Жалба: било које исказано незадовољство студента које се односи на случај да Школа не испуњава његова очекивања или да се Школа не придржава претходно прописаних процедура, правила или спецификација.

Молба: захтев којим се студент обраћа надлежном органу Школе у циљу решавања неке проблематичне ситуације.

Признавање испита: процедура по којој се лицима са стеченим вишим односно високим образовањем при упису на студије, студентима који у току студирања прелазе са једног на други студијски програм и студентима који прелазе с једног на други наставни план, признају испити и извршене друге школске обавезе.

4. ПОСТУПАК РАДА

4.1. Студентске жалбе

Студенти имају право да поднесу жалбу надлежном органу Школе у случајевима који се односе на:

- квалитет наставног процеса,
- организацију наставе,
- начин извођења наставе,
- оцену добијену на испиту,
- редослед кандидата за упис у другу или трећу годину студија,
- остале жалбе (жалба на ранг листу за студентске домове, кредите и др.).

Све жалбе се предају у студентској служби радним даном у време рада службе са студентима и евидентирају у Књизи студентских молби и жалби (образац К.3.06-3, дат у прилогу). Књига се води за сваку школску годину посебно.

4.1.1. Жалба на оцену добијену на испиту

Студент има право приговора на оцену добијену на испиту, ако сматра да испит није обављен у складу са Законом, Статутом Школе и Правилником о студијама. Жалбе се у слободној форми подноси Директору у року од 36 сати од добијања оцене.

Директор разматра приговор студента и доноси одговарајућу одлуку у року од 24 сата од пријема приговора.

Уколико се усвоји приговор студента, студент поново полаже испит пред комисијом у року од три дана од дана пријема одлуке.

Састав комисије одређује Директор.

4.1.2. Жалба на ранг листу за упис у другу или трећу годину студија

Ранг листа за упис на буџетска места у другу и трећу годину студија формира се према критеријумима дефинисаним у Правилнику о студијама. Приликом објављивања прелиминарне ранг листе дефинише се временски рок у коме студенти могу да уложе жалбе.

Жалба се може уложити на обрасцу Молба / жалба Високој ICT школи (образац К.3.06-1, дат у прилогу) или у слободној форми на мејл студентске службе.

Директор и помоћник директора за наставу разматрају приговоре студената и доносе одговарајуће одлуке у објављеном року.

Студенти се о решењима обавештавају телефоном, а решена жалба одлаже се у студентски досије. На захтев студента може му се издати и решење у писаној форми.

4.1.3. Остале жалбе

Све остале жалбе се решавају према класификацији по предмету жалбе на:

- локално решавање на нивоу запосленог (референт студентске службе, шеф студијског програма, наставик, сарадник, администратор) - решене жалбе одлажу се у студентски досије а студента о решењу обавештава студентска служба, телефоном. На захтев студента може се издати и решење у писаној форми.
- решавање од стране правне службе - ова решења са образложењем се обавезно издају подносиоцу у писаној форми. Један примерак решења задржава архива, а један се одлаже у студентски досије.

4.2. Студентске молбе

У случају када студент подноси молбу, неопходно је да поред обавезних делова (који су дефинисани обрасцем), недвосмислено наведе разлог подношења молбе и приложи одговарајућу документацију према природи молбе (лекарска документација, породична документа и сл.).

Молбе се подnose на обрасцу Молба / жалба Високој ICT школи.

Студент молбу предаје у студентској служби радним даном у време рада службе са студентима. Молбе се решавају у што краћем року, али најкасније 7 радних дана од дана подношења. Студентска служба обавештава студента о решењу молбе телефоном, а решена молба се одлаже у студентски досије. На захтев студента може му се издати и решење у писаној форми. Овакво решење се обавезно издаје у случају повраћаја новца.

Молбе се решавају према класификацији по предмету молбе од стране директора школе, помоћника директора за наставу, референта студентске службе или Комисије за признавање испита.

Све молбе се евидентирају у *Књизи студентских молби и жалби* која се води за сваку школску годину посебно.

4.2.1. Молба за признавање испита

Процедура која дефинише поступке које је неопходно спровести у случају постојања студентске молбе у вези признавања испита обухвата активности:

- пријем захтева за признавање испита,
- прикупљање мишљења,
- израда решења о признавању испита и
- достављање решења о признавању испита.

Уз молбу се прилаже:

- уверење о положеним испитима и
- наставни план и програм оверен од стране друге високошколске установе (за случај уписа, тј. „преласка“).

На основу приложене документације и важећег Наставног плана и програма Школе, Комисија за признавање испита одлучује који се предмети могу признати у целости или, ако је то потребно, тражи се мишљење предметног наставника. Признавањем испита признаје се и оцена коју је студент добио на испиту. Попуњен образац *Одлука о признавању испита* (образац К.3.06-2, дат у прилогу), оверен од стране председника ове комисије, са припадајућом документацијом, Комисија доставља директору Школе ради усвајања на првом наредном Наставном већу.

4.2.2. Остале молбе

Остале молбе се подносе на обрасцу Молба / жалба Високој ICT школи. Предмет молбе може бити:

- регулисање уписа,
- закаснела пријава предмета,
- промена изборног предмета,
- евидентирање ЕСПБ бодова,
- промена наставног плана,

- прелазак са других високошколских установа (образац К.3.06 – 4, дат у прилогу),
- закаснела уплата школарине,
- регулисање статуса мировања,
- исписивање и подизање докумената,
- регулисање одсуства са наставе и предиспитних обавеза због болести или других оправданих разлога,
- повраћај новца и др.

5. ОДГОВОРНОСТИ И ОВЛАШЋЕЊА


Сва лица која учествују у реализацији активности везаних за подношење и решавање молби и жалби, морају се у потпуности придржавати ове процедуре. За контролу примене поступка овлашћен је директор Школе.

6. ПРИЛОЗИ

Ред. бр. прилога	Назив прилога	Ознака
6.1.	Молба / жалба Високој ICT школи	К.3.06-1
6.2.	Одлука о признавању испита	К.3.06-2
6.3.	Књига студентских молби и жалби	К.3.06-3
6.4.	Пријава за прелазак са друге високошколске установе	К.3.06-4

6.1. Молба / жалба Високој ICT школи

6.2. Одлука о признавању испита

	<p style="text-align: center;">Висока школа струковних студија за информационе и комуникационе технологије Здравка Челара 16 Београд</p>
Одлука о признавању испита	

ОДЛУКА

На основу поднете пријаве за прелазак са друге високошколске установе школске _____ године као и на основу увида у Наставни план _____ у Београду и Уверење о положеним испитама, Комисија за признавање испита предлаже Наставном веће Високе школе струковних студија за информационе и комуникационе технологије да донесе одлуку којом се кандидату признаје следећи испити:


- | | |
|----|--------------------|
| 1. | оцена __ (_____) |
| 2. | оцена __ (_____) |
| 3. | оцена __ (_____) |

Председник Комисије за признавање испита

Наставно веће Високе школе струковних студија за информационе и комуникационе технологије на седници одржаној _____ донело је одлуку о признавању испита у складу са предлогом Комисије за признавање испита.

Директор

6.3. Књига студентских молби и жалби

	<p>Висока школа струковних студија за информационе и комуникационе технологије Здравка Челара 16 Београд</p>
Књига студентских молби и жалби	

Школска година _____


Редни број	Датум пријема	Име и презиме подносиоца	Број индекса	Предмет молбе/жалбе	Решење
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					

Верзија 1

К.3.06-3

1

6.4. Пријава за прелазак са друге високошколске установе

	Висока школа струковних студија за информационе и комуникационе технологије Здравка Челара 16 Београд
Пријава за прелазак са друге високошколске установе	

ПРИЈАВА

за прелазак са друге високошколске установе школске _____ године

Презиме и име													
ЈМБГ													
Име једног родитеља													
Адреса сталног места боравка (пош. број, место, улица и број)													
Број телефона кандидата (са позивним бројем)													
Број мобилног телефона кандидата													
Назив високошколске установе на којој је кандидат уписан													
Студијски програм који кандидат жели да упише	ИТ	ПБТ	ТК										

(потпис кандидата)