



Na podlagi 26. člena Pravil o organizaciji in delovanju UP Fakultete za vede o zdravju je Senat Univerze na Primorskem, Fakultete za vede o zdravju na svoji 9. redni seji, dne 21. 9. 2020, sprejel

PRAVILNIK O OBRAVNAVI PREDLOGOV IN PRITOŽB ŠTUDENTOV UP FVZ

1. Uvodne določbe

1. člen

Pravilnik o obravnavi predlogov in pritožb študentov UP FVZ (v nadaljevanju: Pravilnik) ureja interni postopek obravnavanja predlogov in pritožb (v nadaljevanju: vlog) študentov Univerze na Primorskem, Fakultete za vede o zdravju (v nadaljevanju: UP FVZ/fakulteta) in potek postopka obravnave prejetih predlogov in pritožb, ki je del sistema spremljanja in zagotavljanja kakovosti na UP FVZ.

Namen tega pravilnika je zagotavljanje izboljšav v sistemu kakovosti ter zagotavljanje zadovoljstva študentov, izboljšanje kakovosti izvajanja pedagoškega procesa in spremljajočih dejavnosti, ki jih izvaja fakulteta.

V tem pravilniku se izrazi zapisani v moški slovnični obliki uporabljajo kot nevtralni za moške in ženske.

2. Vsebina in način oddaje vloge

2. člen

Določbe tega pravilnika se uporabljajo za obravnavo vlog študentov, katerih postopek obravnave ni predviden z drugimi internimi pravnimi akti univerze oziroma fakultete (npr. Pravilnikom o preverjanju in ocenjevanju znanja, idr.).

Vloga se lahko nanaša na:

- **predloge izboljšav študijskega programa** (vsebin študijskega programa ali učnega načrta, izboljšanje študijskega gradiva,...);
- **predloge izboljšav izvedbe študijskega procesa** (kakovost izvedbe predavanj,...);
- **vsebinsko izvedbo študijskih predmetov** (*neizvedena predavanja, pomanjkljiva kakovost predavanj, nerazumljiva predavanja, ponavljanje študijskih vsebin, pomanjkljivo študijsko gradivo,...*);
- **ravnanje zaposlenih UP FVZ** (*neupravičeno zamujanje izvajalcev na predavanja, neizvajanje obveznih konzultacij, neprimeren odnos do študentov,...*).

3. člen

Študent UP FVZ lahko vlogo vloži:

- po pošti (na naslov: UP Fakulteta za vede o zdravju, Polje 42, 6310 Izola),
- po elektronski pošti na elektronski naslov: referat@fvz.upr.si.

Vloga mora biti razumljiva in popolna ter mora vsebovati:

- ime in priimek študenta,
- naslov študenta,
- kontakt študenta (elektronski naslov, telefonska številka),
- namen vloge z opisom razloga (kraj, čas in opis dejanja ali opustitve dejanja),
- dejstva in dokaze na katerih temelji vloga,
- kraj in datum priprave vloge,
- podpis študenta.

Anonimnih vlog se ne obravnava in se na njih ne odgovarja, ampak se jih evidentira z navedbo razloga podane anonimne vloge ter z njimi le seznanjeni zaposlene oz. strokovno službo, na katero se takšna vloga nanaša in Komisijo za kakovost UP FVZ (v nadaljevanju: KSSK UP FVZ).

Vloga se obravnava samo v imenu podpisanega študenta oz. študentov, če jih je več in vloga vsebuje vse podatke vseh študentov iz prejšnjega odstavka tega člena.

3. Postopek obravnave vloge

4. člen

Postopek obravnave vloge je dvostopenjski.

Na prvi stopnji študent vlogo pošlje po pošti ali na elektronski naslov: referat@fvz.upr.si.

Referat za študentske zadeve vnese podatke o vlogi v elektronsko evidenco in vlogo posreduje osebi, pristojni za obravnavo vloge to je prodekanu za področje kakovosti/vodji katedre za tisti študijski program, na katerega se nanaša vsebina vloge (v nadaljevanju: prodekan za področje kakovosti). V primeru, da se vloga nanaša na prodekana za področje kakovosti, vlogo obravnava prodekan za študijske zadeve po enakem postopku kot je določeno s tem pravilnikom.

Referat za študentske zadeve v elektronsko evidenco vnese naslednje podatke o vlogi:

- datum prejema vloge,
- podatek o popolnosti/nepopolnosti vloge in razlog nepopolnosti/ne obravnave (anonimna vloga, ...),
- podatki o vlagatelju vloge (vpiše se samo podatek o študijski smeri ter vrsti in letniku študija),
- datum oddaje vloge v obravnavo prodekanu za področje kakovosti,
- vsebina oz. razlog,
- študijski program, služba ali oseba na katero se vloga nanaša,
- službe ali osebe, ki so vlogo obravnavale,
- kratek povzetek rešitve vloge oz. utemeljitve,
- datum zaključenega postopka obravnave vloge in
- datum odgovora študentu.

5. člen

Prodekan za področje kakovosti skrbi za izvedbo naslednjih opravil:

- preveri, ali gre za vlogo, ki se jo lahko obravnava po tem pravilniku,
- vlogo obravnava sam in se po potrebi posvetuje z drugo osebo, službo ali komisijo,
- o prejemu, poteku obravnavne vloge in zaključku obravnave vloge sproti pisno (po elektronski pošti) obvešča dekana, prodekana za študijske in študentske zadeve, vodjo referata in tajnika fakultete,
- skrbi za pošteno, hitro, pravočasno, uspešno in učinkovito obdelavo vloge,
- skrbi za varstvo osebnih podatkov študenta v vseh fazah obravnave vloge,
- odgovor na vlogo posreduje študentu najkasneje v 15-ih delovnih dneh od dneva prejema vloge.

Prodekan za področje kakovosti mora na vlogo odgovoriti v 15-ih delovnih dneh od dneva prejema vloge. Kot dan prejema vloge se šteje dan, ko je prodekan za področje kakovosti prejel vlogo.

Prodekan za področje kakovosti sme opraviti potrebne razgovore in izvesti, kar je potrebno, da si ustvari celosten vpogled v zadevo, na katero se nanaša vloga. Preveriti mora vsa dejstva potrebna za ugotovitev dejanskega stanja in lahko zahteva izvedbo dodatnih ukrepov za rešitev zadeve. Na vlogo je potrebno obrazloženo odgovoriti, tako da odgovor vsebuje jasna stališča glede vseh relevantnih in razumnih trditev oziroma očitkov vloge. Na koncu odgovora se študenta opozori, da se lahko pritoži na Senat UP Fakultete za vede o zdravju.

6. člen

V kolikor študent s pojasnilom oziroma s predlagano rešitvijo ni zadovoljen, se lahko na drugi stopnji pisno pritoži na Senat UP Fakultete za vede o zdravju (Univerza na Primorskem, Fakulteta za vede o zdravju, Senat UP FVZ, Polje 42, 6310 Izola), ki mora o vlogi odločiti v 30-ih delovnih dneh od dneva prejema vloge. Kot dan prejema vloge se šteje dan, ko je na fakulteto prispela pritožba naslovljena na Senat UP Fakultete za vede o zdravju, kar se izkazuje z žigom prejete pošte.

Pritožba mora vsebovati vse podatke iz drugega odstavka 3. člena tega pravilnika.

Odločitev Senata UP Fakultete za vede o zdravju je dokončna.

4. Vloga KSSK UP FVZ

7. člen

Referat za študentske zadeve ob zaključku vsakega študijskega leta predsedniku KSSK UP FVZ posreduje pisno poročilo o vlogah, iz katerega je razvidna vsebina vlog in predlagane rešitve.

Z namenom zagotavljanja in izboljšanja kakovosti poslovanja fakultete je KSSK UP FVZ zadolžena za analizo pritožbenih razlogov in ugotavljanje pglavitnih vzrokov pritožb ter analizo nadzora nad uresničevanjem rešitev vlog.

KSSK UP FVZ enkrat letno analizira podatke o obdelavi vlog, s čimer zagotavlja, da se ponavljajoče ali sistemske težave ter možna tveganja ugotovijo in odpravijo. V zvezi s tem KSSK UP FVZ predlaga konkretne ukrepe za izboljšave.

V kolikor se ugotovijo ponavljajoči vzorci se o tem obvesti vodstvo fakultete, ki je dolžno problematiko nadalje obravnavati ter z zaposlenimi poiskati primerne rešitve.

5. Končna določba

8. člen

Ta pravilnik prične veljati, ko ga sprejeme Senat UP FVZ, uporablja pa se ga od 1. 10. 2020 dalje.

Pravilnik se objavi na spletni strani fakultete.

Predsednik Senata UP Fakultete za vede o zdravju,
prof. dr. Nejc Šarabon

Izola, 28. 9. 2020

Številka: UP FVZ-00733-607-6/2020

Datum objave na spletni strani fakultete: 29. 9. 2020