

Visoka škola računarstva i informatike eMPIRICOM

**Procedura upravljanja pohvalama, sugestijama i primjedbama studenata
Visoke škole računarstva i informatike eMPIRICOM**

Tuzla, juni 2023. godine

I OPSTE ODREDBE

Član 1.

Procedurom za upravljanje pismenim pohvalama, prigovorima i sugestijama (u daljem tekstu: Procedura) utvrđuje se i reguliše način upravljanja zaprimljenim pohvalama, prigovorima i sugestijama studenata, a koji se odnose na kompletan proces studiranja od upisa do završetka školovanja na Visokoj školi eMPIRICOM.

Cilj je da se ovim Procedurom uspostavi: .

- okruženje u kojem studenti na jednostavan način mogu podnijeti svoje pismene zahtjeve, pohvale, prigovore i sugestije;
- način upravljanja podnesenim pismenim zahtjevima, pohvalama, prigovorima i sugestijama;
- opredjeljenost menadžmenta za uspostavljanje i održavanje efikasnog i efektivnog postupka procedure;
- obrada i analiza podnešenih pismenih zahtjeva, pohvala, prigovora i sugestija;
- nadzor i kontrola čitavog postupka i kontinuiranog poboljšanja.

II POSEBNE ODREDBE

Član 2.

Ukoliko student usmeno saopšti radniku Visoke škole eMPIRICOM u radnom odnosu ili radniku angažovanom po Ugovoru o djelu pohvalu, prigovor i sugestiju vezanu za proces studiranja od momenta upisa do momenta završetka školovanja, nadležni radnik u radnom odnosu/angažovan po Ugovoru o djelu koji razgovara sa studentom, dužan je istog zamoliti da svoju pohvalu prigovor i sugestiju uputi u pismenom obliku na neki od sljedećih kanala komunikacije:

- elektronska pošta (e mail Predsjednika odbora za kvalitet koji se istakne na Moodle, pod Studentska služba-Upute);
- pismenim podneskom lično ili putem pošte na adresu: Visoka škola eMPIRICOM Tuzla, (N/r. Direktora, adresa ul. Fočanska do br 1. 75000 Tuzla),
- putem sandučeta za pohvale, prigovore i sugestije (u holu Visoke škole)

Član 3.

Predsjednik Odbora za osiguranje kvaliteta je dužan da, ukoliko postoji primljena pohvala, prigovor i sugestija, istu odmah proslijediti putem elektronske pošte na štampu i protokol Direktor i Šefu studentske službe.

Član 4.

Predsjednik Odbora za osiguranje kvaliteta je dužan najmanje jednom sedmično pregledati sanduče za pohvale, prigovore i sugestije, te ukoliko u istoj pronađe ostavljenu pohvalu, prigovor i sugestiju iste treba dostaviti na protokol Direktor i Šefu studentske službe.

Član 5.

Direktor i Šef studentske službe. odmah po prijemu ulazne pošte, prosljedene elektronske poruke, pismenog dopisa primljenog u sanduče, a najkasnije do kraja radnog dana, protokoliše pismeno obraćanje studenta (pohvala, prigovor i sugestija).

Član 6.

Šef studentske službe dužan je nakon protokolisanja, skenirati dokumentaciju i istu putem elektronske pošte dostavlja Direktor Visoke škole eMPIRICOM.

Originalni dopis arhivira se u registrator pod nazivom: "POHVALE; PRIMJEDBE I SUGESTIJE studenata".

Član 7.

Direktor kreira prijedlog odgovora na primljeno obraćanje (osim za slučaj anonimnih obraćanja) u roku od 5 (pet) radnih dana od dana prijema.

Usaglašen prijedlog odgovora za primljenu pohvalu sugestiju-prigovor.

Član 8.

Direktor šalje odgovor studentu u formi elektronske pošte.

Dokaz o poslanom odgovoru štampa sa e-maila i arhivira u registrator.

Ukoliko je pismeno obraćanje primljeno putem pošte i nemamo pristup mail adresi studenta, odgovor na pismeno obraćanje šalje se putem pošte na adresu prebivališta studenta. Odgovor koji se dostavlja studentu potpisuje Direktor.

Kao dokaz slanja odgovora, u spis se arhivira dostavnica Pošte.

Član 9.

Predsjednik Odbora za osiguranje kvaliteta je dužan da svakodnevno vodi evidenciju svih primljenih pohvala, prigovora i sugestija u elektronskoj evidenciji, koja je prilog ove Procedure.

Član 10.

Na svakoj sjednici Odbora za osiguranje kvaliteta razmatra se broj primljenih obraćanja i uzroci, kako bi se dali prijedlozi za unapređenje postupka procedure.

Tuzla, 07.06.2023. godine

Broj: 04-03-02-124/23-001/23

PREDSJEDNIK
SENATA VISOKE ŠKOLE eMPIRICOM

mr.sci. Muhdin Mujačić, dipl.ing.el.

Visoka škola računarstva i informatike eMPIRICOM

**Procedura upravljanja pohvalama, sugestijama i primjedbama studenata
Visoke škole računarstva i informatike eMPIRICOM**

Tuzla, juni 2023. godine

I OPSTE ODREDBE

Član 1.

Procedurom za upravljanje pismenim pohvalama, prigovorima i sugestijama (u daljem tekstu: Procedura) utvrđuje se i reguliše način upravljanja zaprimljenim pohvalama, prigovorima i sugestijama studenata, a koji se odnose na kompletan proces studiranja od upisa do završetka školovanja na Visokoj školi eMPIRICOM.

Cilj je da se ovim Procedurom uspostavi: .

- okruženje u kojem studenti na jednostavan način mogu podnijeti svoje pismene zahtjeve, pohvale, prigovore i sugestije;
- način upravljanja podnesenim pismenim zahtjevima, pohvalama, prigovorima i sugestijama;
- opredjeljenost menadžmenta za uspostavljanje i održavanje efikasnog i efektivnog postupka procedure;
- obrada i analiza podnešenih pismenih zahtjeva, pohvala, prigovora i sugestija;
- nadzor i kontrola čitavog postupka i kontinuiranog poboljšanja.

II POSEBNE ODREDBE

Član 2.

Ukoliko student usmeno saopšti radniku Visoke škole eMPIRICOM u radnom odnosu ili radniku angažovanom po Ugovoru o djelu pohvalu, prigovor i sugestiju vezanu za proces studiranja od momenta upisa do momenta završetka školovanja, nadležni radnik u radnom odnosu/angažovan po Ugovoru o djelu koji razgovara sa studentom, dužan je istog zamoliti da svoju pohvalu prigovor i sugestiju uputi u pismenom obliku na neki od sljedećih kanala komunikacije:

- elektronska pošta (e mail Predsjednika odbora za kvalitet koji se istakne na Moodle, pod Studentska služba-Upute);
- pismenim podneskom lično ili putem pošte na adresu: Visoka škola eMPIRICOM Tuzla, (N/r. Direktora, adresa ul. Fočanska do br 1. 75000 Tuzla),
- putem sandučeta za pohvale, prigovore i sugestije (u holu Visoke škole)

Član 3.

Predsjednik Odbora za osiguranje kvaliteta je dužan da, ukoliko postoji primljena pohvala, prigovor i sugestija, istu odmah proslijediti putem elektronske pošte na štampu i protokol Direktor i Šefu studentske službe.

Član 4.

Predsjednik Odbora za osiguranje kvaliteta je dužan najmanje jednom sedmično pregledati sanduče za pohvale, prigovore i sugestije, te ukoliko u istoj pronađe ostavljenu pohvalu, prigovor i sugestiju iste treba dostaviti na protokol Direktor i Šefu studentske službe.

Član 5.

Direktor i Šef studentske službe. odmah po prijemu ulazne pošte, prosljedene elektronske poruke, pismenog dopisa primljenog u sanduče, a najkasnije do kraja radnog dana, protokoliše pismeno obraćanje studenta (pohvala, prigovor i sugestija).

Član 6.

Šef studentske službe dužan je nakon protokolisanja, skenirati dokumentaciju i istu putem elektronske pošte dostavlja Direktor Visoke škole eMPIRICOM.

Originalni dopis arhivira se u registrator pod nazivom: "POHVALE; PRIMJEDBE I SUGESTIJE studenata".

Član 7.

Direktor kreira prijedlog odgovora na primljeno obraćanje (osim za slučaj anonimnih obraćanja) u roku od 5 (pet) radnih dana od dana prijema.

Usaglašen prijedlog odgovora za primljenu pohvalu sugestiju-prigovor.

Član 8.

Direktor šalje odgovor studentu u formi elektronske pošte.

Dokaz o poslanom odgovoru štampa sa e-maila i arhivira u registrator.

Ukoliko je pismeno obraćanje primljeno putem pošte i nemamo pristup mail adresi studenta, odgovor na pismeno obraćanje šalje se putem pošte na adresu prebivališta studenta. Odgovor koji se dostavlja studentu potpisuje Direktor.

Kao dokaz slanja odgovora, u spis se arhivira dostavnica Pošte.

Član 9.

Predsjednik Odbora za osiguranje kvaliteta je dužan da svakodnevno vodi evidenciju svih primljenih pohvala, prigovora i sugestija u elektronskoj evidenciji, koja je prilog ove Procedure.

Član 10.

Na svakoj sjednici Odbora za osiguranje kvaliteta razmatra se broj primljenih obraćanja i uzroci, kako bi se dali prijedlozi za unapređenje postupka procedure.

Tuzla, 07.06.2023. godine

Broj: 04-03-02-124/23-001/23

PREDSJEDNIK
SENATA VISOKE ŠKOLE eMPIRICOM

mr.sci. Muhdin Mujačić, dipl.ing.el.