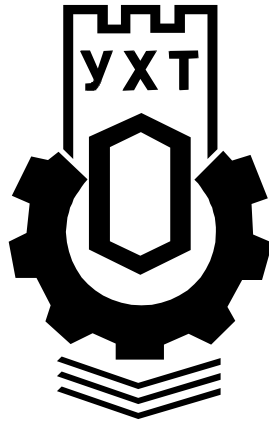


УНИВЕРСИТЕТ ПО ХРАНИТЕЛНИ ТЕХНОЛОГИИ – ПЛОВДИВ



П Р А В И Л А

**ЗА ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА
ОПЛАКВАНИЯ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ
ОТ СТУДЕНТИ, ДОКТОРАНТИ И СПЕЦИАЛИЗАНТИ В УХТ**

ПЛОВДИВ

2017 г.

УНИВЕРСИТЕТ ПО ХРАНИТЕЛНИ ТЕХНОЛОГИИ – ПЛОВДИВ

УТВЪРЖДАВАМ,
РЕКТОР:

(проф. д.т.н. инж. К. Динков)

П Р А В И Л А

за подаване и разглеждане на оплаквания, сигнали и предложения
от студенти, докторанти и специализанти в УХТ

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. С тези Правила се определят условията за подаване и разглеждане на оплаквания, сигнали и предложения от студенти, докторанти и специализанти в УХТ.

Чл. 2. УХТ се стреми да предоставя висококачествено обучение на студентите, докторантите и специализантите и да насърчава тяхната активност за повишаване качеството на учебната, научната и административно-организационната дейност в университета.

Чл. 3. Водещите принципи, залегнали в Правилата и свързаните с тях процедури, са:

- своевременно разглеждане и ефективно решаване на възникналите проблеми;
- активно търсене на възможности за медиация и постигане на споразумение и/или решение на ранен етап от разглеждането на постъпилите оплаквания, сигнали и предложения;
- осигуряване на справедливост и прозрачност на провежданите процедури по отношение на всички заинтересовани лица;
- конфиденциалност;
- ефективна обратна връзка;
- идентифициране на дейности и процедури, които имат нужда от корекция с цел повишаване качеството на учебната, научната и административно-организационната дейност в УХТ.

II. РЕД И УСЛОВИЯ ЗА ПОДАВАНЕ НА ОПЛАКВАНИЯ И СИГНАЛИ

Чл. 4. (1) Основанията за подаване на оплакване, сигнал или предложение, които са обект на настоящите Правила, включват неудовлетвореност от:

1. условията и провеждането на включените в учебния план дейности;
2. несъответствие между предварително обявени учебни програми и реалното провеждане на учебните занятия и/или изпитните процедури;
3. неприемливо отношение или поведение на преподаватели, служители или административен персонал;
4. административно обслужване;
5. битови условия.

(2) Студентите, докторантите и специализантите могат да подават писмени и неанонимни оплаквания и сигнали.

Чл. 5. (1) В рамките на тези Правила и свързаните с тях процедури не се разглеждат оплаквания и сигнали, които са:

1. устни (извън тези по чл. 7) или анонимни;
2. направени от името на други лица без изрично упълномощаване;
3. направени от студенти, докторанти или специализанти срещу други студенти, докторанти или специализанти.

(2) Не се разглеждат въпроси, за които съществуват други разпоредби и процедури, като:

1. нарушения на задължения на студенти/докторанти/специализанти, определени в ЗВО, други законови и подзаконови нормативни актове, *Правилника за устройството и дейността на УХТ*, *Правилника за организация на учебната дейност на УХТ* и други нормативни документи на университета;
2. промяна в статута на студенти/докторанти/специализанти, отработване на пропуснати занятия, извиняване на отсъствия, оспорване на оценки и др., които се разглеждат по реда на *Правилника за организация на учебната дейност на УХТ*.

Чл. 6. Студентите, докторантите и специализантите трябва да се запознаят с обхвата на настоящите Правила, предвидените процедури и възможните резултати, преди да подадат оплакване, сигнал или предложение.

Чл. 7. (1) При възникване на повод за оплакване или сигнал, студентите/докторантите/специализантите следва първоначално да се обърнат пряко (като потърсят среща или писмено по електронен път) към лицето, чието действие или бездействие е предизвикало оплакването или сигнала, или към ръководителя на първичното звено (катедра, център, сектор, отдел, служба), с чиято дейност е свързано оплакването или сигналът, ако това може да доведе до отстраняване на повода/причината.

(2) В процеса на търсене на предварително решение на проблема студентите/докторантите/специализантите могат да поискат съдействие от Студентския съвет, от ментори-студенти и ментори-преподаватели.

Чл. 8. Ако след предварителното обсъждане и/или медиацията не бъде постигнато решение, приемливо за заинтересованите страни, студентите/докторантите/специализантите могат да подадат оплакване или сигнал по официален ред.

Чл. 9. Оплаквания и сигнали могат да бъдат подадени по официален ред не по-късно от 14 дни от възникване на повода/причината за тях.

Чл. 10. (1) Оплакванията и сигналите трябва да бъдат написани на български език и да съдържат следните задължителни реквизити: имена на студента/докторанта/специализанта, специалност/докторска програма/специализация, форма на обучение, факултетен номер, дата, телефон и електронна поща за контакт и личен подпис.

(2) При подаването на оплакване или сигнал задължително се попълва формуляр по образец (Приложение 1), към който се прилагат съответните съпровождащи документи или други материали (напр. становища, писмена кореспонденция и др.).

Чл. 11. Оплаквания и сигнали се подават в сектор „Деловодство” на УХТ, при което подателят получава входящ номер.

Чл. 12. (1) Оплаквания и сигнали се подават до:

1. ръководителя на първичното звено (катедра, център, сектор, отдел, служба), с чиято дейност е свързано оплакването или сигналът – по въпроси, отнасящи се до организацията на учебния процес, до работата на първичното звено и до решения на неговите органи за управление;

2. декан/директор на департамент – по въпроси, отнасящи се до дейността или решения на органите за управление на катедрите/центровете за обучение в съответното основно звено;
 3. заместник-ректор или помощник-ректор – по въпроси, отнасящи се до дейността или решения на органите за управление на звената (центрове, сектори, отдели, служби) в неговия ресор;
 4. Ректор – по всички останали въпроси.
- (2) При подаването на оплаквания и сигнали се прилага следната процедура:
1. Оплакването или сигналът се подават първо до ръководителя на първичното звено (катедра, център, сектор, отдел, служба), за чиято дейност се отнасят.
 2. Ако оплакването или сигналът са свързани с работата на ръководителя на първичното звено, те се подават директно до ръководителя на съответното основно звено или заместник-ректора/помощник-ректора, в чийто ресор се намира първичното звено.
 3. В случай че студентът/докторантът/специализантът не получи от ръководителя на първичното звено отговор в предвидения по Чл. 15, ал. 1 и ал. 2 срок или не е удовлетворен от получения отговор, той може да отправи оплакването или сигнала до ръководителя на съответното основно звено или заместник-ректора/помощник-ректора, в чийто ресор се намира първичното звено.
 4. В случай че студентът/докторантът/специализантът не получи от ръководителя на основното звено или заместник-ректора/помощник-ректора отговор в предвидения по Чл. 15, ал. 1 и ал. 2 срок или не е удовлетворен от получения отговор, той може да отправи оплакването или сигнала до Ректора или до институции, в чиято компетентност е решаването на поставения въпрос.
 5. Оплаквания и сигнали по т. 3 и т. 4 могат да бъдат подавани не по-късно от 7 дни от датата на получаване на отговора или датата на изтичане на срока по Чл. 15, ал. 1 и 2.

III. РЕД И УСЛОВИЯ ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ОПЛАКВАНИЯ И СИГНАЛИ

Чл. 13. При разглеждане на постъпилите оплаквания и сигнали се спазват етичните норми и се следват следните принципи:

1. Във възникнали спорове винаги съществуват поне две различни страни, които трябва да получат равни възможности да представят свои становища, аргументи и доказателства.
2. При разглеждане на оплакванията и сигналите на страните се предоставя възможност да се запознаят с подадената от други участници информация, освен в случаите, когато това нарушава законови или етични норми и е възможно да се постигне решение без пълно разкриване на информация.
3. Заинтересованите страни могат да търсят съдействие от други лица, звена и отдели на УХТ на всеки етап от разглеждане на постъпилите оплаквания.
4. Задължение на страните, участващи в процедурата, е да предоставят пълна и вярна информация и да съдействат добронамерено и добросъвестно за постигането на решение.
5. Достъп до конфиденциална информация имат само служителите, пряко ангажирани с процедурата и вземането на решения във връзка с оплакванията.

Чл. 14. Действията, които се предприемат в процеса на разглеждане на подадените оплаквания и сигнали, включват:

1. провеждане на среща на длъжностно лице със студентите/докторантите/специализантите за допълнително изясняване на обстоятелства;
2. препращане на оплакването или сигнала към друго отговорно лице за подробно разглеждане и решаване;
3. изслушване, медиация и опит за постигане на споразумение между заинтересованите страни;
4. формулиране на решение.

Чл. 15. (1) Оплакванията и сигналите се разглеждат в срок от 14 дни от датата на подаването им в сектор „Деловодство” на УХТ с изключение на случаите по ал. 2.

(2) При повече участници или когато обстоятелствата са по-сложни и изискват по-продължително време за изясняване, в рамките на срока по ал. 1 лицата по Чл. 12, ал. 1, т. 2, 3 и 4 могат да издадат заповед за създаването на комисия, която да се произнесе с доклад относно поставената задача и констатираните обстоятелства в определен в заповедта срок, който не може да бъде по-дълъг от 3 месеца.

(3) След изтичането на срока по ал. 1 студентът/докторантът/специализантът се уведомява за отговора на подаденото оплакване или сигнал или за издаването на заповед по ал. 2 в регламентираното работно време.

(4) Отговорът съдържа следните реквизити: академичното звание, степента и имената на лицето, до което е отправено оплакването или сигналът; текст, дата и личен подпис, а за лицата по Чл. 12, ал. 1, т. 2, 3 и 4 – и печат на факултет/департамент/УХТ.

(5) Студентът/докторантът/специализантът лично получава екземпляр от отговора.

(6) Студентът/докторантът/специализантът с личен подпис, дата и гриф „Получих лично“ удостоверява на екземпляра, оставащ за съхранение във факултета/департамент/сектор „Деловодство”, че е получил копие от отговора на своето оплакване или сигнал.

(7) Длъжностното лице в сектор „Деловодство” с личен подпис, дата и гриф „Връчих лично“ удостоверява на екземпляра, получен от студента/докторанта/специализанта, че документът е връчен.

Чл. 16. Студентите/докторантите/специализантите следва да съхраняват получените писмени отговори за предприетите действия, както и всякаква друга информация, свързана с оплакването или сигнала в случай на необходимост от по-нататъшното им представяне.

Чл. 17. Студентите/докторантите/специализантите не се санкционират за подадени оплаквания и сигнали освен в случаите на представена невярна информация, необосновани оплаквания и сигнали или преднамерено уронване на името и престижа на УХТ или негови служители по смисъла на ЗВО, други закони и подзаконови нормативни актове, *Правилника за устройството и дейността на УХТ*, *Правилника за организация на учебната дейност на УХТ* и други нормативни документи на университета.

Чл. 18. Резултатите от постъпилите оплаквания и сигнали се свеждат до знанието на Комисията по качеството в УХТ, за да бъдат анализирани и включени в процедурите за поддържане и подобряване на съществуващите стандарти на обучение и административно обслужване.

IV. РЕД И УСЛОВИЯ ЗА ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл. 19. (1) Студентите, докторантите и специализантите могат да подават предложения по въпроси, свързани с учебната, научната и административно-организационната дейност на УХТ.

(2) Предложенията се подават до ръководителя на първичното звено (катедра, център, сектор, отдел, служба), с чиято дейност е свързано предложението, до декана/директора на департамент, до заместник-ректора/помощник-ректора, отговарящ за съответния ресор, или до Ректора.

(3) Предложенията се подават само в писмена форма лично или чрез упълномощен представител и се регистрират в сектор „Деловодство” на УХТ.

(4) Предложенията съдържат следните задължителни реквизити: имена на студента/докторанта/специализанта, специалност/докторска програма/специализация, форма на обучение, факултетен номер, дата, телефон и електронна поща за контакт и личен подпис.

(5) Не се разглеждат анонимни предложения или предложения, подадени извън посочения ред.

Чл. 20. Лицата по Чл. 19, ал. 2 могат да насочат предложението към друго отговорно лице или да сформират комисия за разглеждане, становище и решение по предложението.

Чл. 21. (1) Решение по предложението се взема в срок от 14 дни от датата на подаването му и е окончателно.

(2) Когато е необходимо по-продължително проучване, срокът за вземане на решение може да бъде удължен със заповед на лицето, до което е подадено предложението.

(3) За случаите по ал. 2 подателят на предложението се уведомява в срок от 14 дни от датата на подаването.

V. ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Настоящите *Правила за подаване и разглеждане на оплаквания, сигнали и предложения от студенти, докторанти и специализанти в УХТ* са приети с решение на Академичния съвет на УХТ (Протокол № 21/07.07.2017 г.).

§ 2. Настоящите Правила и образец на формуляр за подаване на оплакване и сигнал се публикуват на сайта на УХТ.

§ 3. За всички неуредени в настоящите Правила въпроси се прилагат разпоредбите на българското законодателство.