

П Р А В И Л Н И К

за подаване и разглеждане на жалби от студенти/докторанти

I. Общи положения и основни правила

Чл.1 Настоящият Правилник за разглеждане на студентски жалби е неразделна част от ангажиментите, които Пловдивският университет „Паисий Хилендарски“ (ПУ) е поел за осигуряване на висок стандарт и качество на своите бакалавърски, магистърски и докторски образователни програми. Жалбите предоставят полезна информация за обратна връзка и, където е уместно, ще бъдат използвани за подобряване на образователните програми, услуги и материална база.

Чл.2 Процедурата за разглеждане на студентски/докторантски жалби протича на два етапа: неформален и формален:

- (1) Неформален етап: Студенти/докторанти, които имат оплакване, трябва да го повдигнат при първа възможност, чрез медиация на комисия "Правно-административни въпроси, жалби и предложения" към Студентския съвет (СС) на ПУ и съгласно Правилника за устройството и дейността на СС, пред академичния или административния персонал, към който се отнася жалбата, с презумпцията, че въпроси, които се разглеждат неофициално на ранен етап, имат най-голям шанс да бъдат решени ефективно.
- (2) Формален (официален) етап: Само когато при приключване на неформалния етап студентът/докторантът остане недоволен, се пристъпва към формалния етап, който се инициира с подаване на официална жалба.

Чл.3 Формалната процедура може да се използва от студентите/докторантите както за индивидуални, така и за колективни жалби.

Чл.4 Официалните жалби трябва да бъдат подадени във възможно най-кратък срок, но при всички случаи в рамките най-късно 10 работни дни след събитията или действията (или липсата на действия), които са причина за депозиране на жалбата.

Чл. 5 Жалбите се разглеждат обективно и конструктивно и се полагат всички разумни усилия за тяхното бързо и ефикасно разрешаване:

- (1) Ако жалбата бъде уважена, ПУ се стреми да даде подходящ отговор и да коригира всички грешки или недоразумения, а също и да предприеме всяко друго действие, ако е уместно.
- (2) Ако жалба не бъде уважена, жалбоподателят се уведомява за аргументите, довели за взетото решение.

Чл.6 Ефективността на всяка процедура за разглеждане на жалби зависи от възможността на ПУ да събере подходяща информация от заинтересованите страни, за да се проучи правилно въпросът.

Чл.7 Анонимни жалби не се разглеждат.

II. Формална (официална) процедура

Чл.9 В случаите, когато не е постигнато решение по време на неформалния етап на процедурата, жалба (с копие до Секретаря на комисия "Правно-административни въпроси, жалби и предложения" към СС, който по право е неин координатор, съгласно чл. 33 на Правилника за устройството и дейността на СС) се подава до:

- (1) Декан - по въпроси, свързани с организацията на учебния процес, с учебните програми и с решенията на органите на управление на основното звено (факултет);
- (2) Председател на Факултетна Комисия по етика и академично единство (КЕАЕ) - при нарушения на Етичния кодекс на ПУ;
- (3) Ректор - по всички останали въпроси.

Чл.10 Жалбите се депозират в писмена форма (по образец) в Деловодството на ПУ. При създадена техническа възможност от страна на университета - и в електронен вид.

Чл.11 Жалбата трябва да съдържа:

- (1) трите имена на жалбоподателя;
- (2) пощенски адрес и/или e-mail и телефон за връзка;
- (3) до кого е адресирана, в съответствие с чл.9;
- (4) предмет на жалбата;
- (5) изложение на фактическите обстоятелства;
- (6) в какво се състои искането на жалбоподателя;
- (7) подпис на жалбоподателя.

Чл.12 Ректорът/Деканът/Председателят на факултетната КЕАЕ разглежда жалбата най-късно в едномесечен срок от датата на депозиране.

- (1) Ректорът/Деканът изисква писмено обяснение с упоменат срок от лице/лица, чието/чиито действие/действия или бездействие/бездействия са обект на жалбата.
- (2) При необходимост Ректорът/Деканът със заповед назначава комисия, която да се произнесе върху подадената жалба.
- (3) Комисията проверява доказателствата по жалбата, събрани и предоставени от жалбоподателя, а също така при нужда събира и анализира нови необходими доказателства за изясняване на обстоятелствата по подадената жалба и предоставя на Ректора/Декана с доклад своето становище за уважаване или неуважаване на жалбата.
- (4) Ректорът/Деканът се произнася по писменото обяснение на лицето/лицата, чието/чиито действие/действия или бездействие/бездействия са обект на жалбата, или по доклада на комисията, с резолюция.
- (5) Председателят на факултетната КЕАЕ действа в съответствие с Правилника на КЕАЕ на ПУ.

Чл.13 Студентът/докторантът получава писмен отговор на жалбата в регламентирания от този правилник срок.

Заключителни разпоредби

§1. Правилникът е приет с Решение на АС на ПУ (Протокол № 23/21.12.2017 година).