



Osijek, 13. rujna 2012.

prof. dr. sc. Damir Hasenay,
prodekan za studijske programe i
studente

Predmet: Preporuka za uvođenje mehanizama podnošenja i praćenja pohvala i pritužbi studenata

Povjerenstvo za unaprjeđivanje i osiguravanje kvalitete je na osnovu Izvješća o unutarnjoj prosudbi sustava za osiguravanje kvalitete na Filozofskom fakultetu u Osijeku od lipnja 2012. godine na sastanku 6. rujna 2012. godine donijelo sljedeće prijedloge:

- Pohvale i pritužbe bi se podnosile isključivo u elektroničkom obliku. U tu bi svrhu na mrežnim stranicama Filozofskog fakulteta u Osijeku trebalo otvoriti "sandučić" za pohvale i pritužbe studenata.
- Pristup pohvalama i pritužbama u "sandučiću" treba biti omogućen samo dekanici/dekanu i voditeljici Ureda za kvalitetu koja ih prikuplja i obrađuje.
- U razmatranje treba uzimati samo potpisane pritužbe. Uz "sandučić" treba dati jasne upute da će se ozbiljno shvaćati samo potpisane pritužbe te da se u razmatranje neće uzimati neozbiljne, neuljudne i neargumentirane pritužbe.
- Osigurati povratno informiranje - neposredno podnositelju i/ili putem oglasne ploče koja bi se namijenila u tu svrhu i na kojoj bi se iznosili javni odgovori na javna pitanja (na oglasnoj se ploči ne bi iznosili podaci o podnositelju niti pitanja i odgovori koji ne bi bili opće prirode).
- Bazu podataka pohvala i pritužbi izrađivala bi voditeljica Ureda za kvalitetu i o njima pismeno izvještavala dekana/dekanicu, prodekane i Povjerenstvo za kvalitetu na kraju svakoga semestra.

doc. dr. sc. Dubravka Božić Bogović,
predsjednica Povjerenstva za unaprjeđivanje i
osiguravanje kvalitete visokog obrazovanja