

# УНИВЕРСИТЕТ „ПРОФ. Д-Р АСЕН ЗЛАТАРОВ“ - БУРГАС

УТВЪРЖДАВАМ!

РЕКТОР:

/доц. д-р М. Миткова/



## ПРАВИЛА И ПРОЦЕДУРИ ЗА РАБОТА СЪС СТУДЕНТСКИ ЖАЛБИ

### I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Приоритет в политиката на Университет „Проф. д-р Асен Златаров“ е осигуряването на образователен климат, благоприятен за личното и професионално развитие на всеки член на университетската общност. За тази цел Университетът разработва правила и процедури за своевременно и адекватно разрешаване на студентски жалби и оплаквания. Всеки студент в редовна, задочна, индивидуална, дистанционна и вечерна форма на обучение, който смята, че дадено решение или действие на член на академичния или преподавателския състав, на друг студент или студентска група засяга неправомерно неговия статус, права и привилегии като студент, и е по учебен характер, има право да подаде писмена жалба, без това да засяга по никакъв начин статуса му в Университета.

2. Жалбата може да е по проблем от учебен характер, т.е. относно условията и организацията на обучение и обслужване, осигурявани от университета и отнасящи се до студентския статус. Студентът може да оспорва (без да се ограничава само с посоченото) решения и действия на лице от академичния или преподавателския състав, които се възприемат като дискриминационни към студента в аудиторията; неспазване на университетската политика в провеждането на учебни занятия и изпити; отклонения от съдържанието на учебния курс; тенденциозно или субективно решение, което може да повлияе негативно върху учебния прогрес на студента.

3. Жалби по проблеми от неучебен характер, т.е. прояви, действия и решения, които се възприемат от студента като сериозно увреждане на правата му на гражданин, уронване на престижа и незачитане на достойнството му, посегателство върху личността му и др. от страна на преподавател, служител, друг студент, студентска организация или административен орган, се подават по общия ред в Университета или по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

4. Предмет на настоящите правила и процедури са жалбите по проблем от учебен характер.

### II. ПРОЦЕДУРА ЗА РАБОТА СЪС СТУДЕНТСКИ ЖАЛБИ

1. Преди да подаде жалба, студентът трябва да се опита да разреши проблема с лицето, от което се чувства засегнат. Ако тази стъпка не даде резултат, студентът може да потърси съдействие и помощ от своя тютор, от ръководителя на катедрата, която администрира специалността му, и от административното ръководство на основното звено, в което се обучава.



2. Ако не се постигне взаимно задоволително разбирателство, студентът може да подаде писмена жалба в срок до 10 дни след случая.

3. Жалбата трябва задължително да се позове на нарушение на университетско правило, политика или акт и трябва да бъде подкрепена с документи и свидетелства, доказващи нарушението.

4. Жалбата трябва да бъде написана на български език и да включва следните детайли: трите имена, специалност, факултетен номер, адрес (електронен адрес, ако има такъв), телефон; за какво е оплакването; лицето или органа, срещу когото е оплакването; основания за оплакването; аргументи за оплакването (аргументите трябва да са базирани на конкретно нарушение на университетски акт, правило или политика); как студентът би искал да бъде решен проблемът; какво очаква да бъде направено; подпис.

5. Жалбата по учебен въпрос се адресира до заместник-ректора по учебната дейност и се регистрира при секретаря на канцеларията на Университета.

6. Заместник-ректорът по учебната дейност сформира комисия за работа със студентски жалби и контролира своевременното изработване на отговора по жалбата.

7. Съставът на комисията се състои от петима членове, от които двама постоянни - директора на учебно-информационния център (УИЦ) и председателя на студентски съвет, и непостоянни членове – декана и заместник-декана по учебната дейност, респ. директора и заместник-директора, и главния тютор на основното звено, в което се обучава засегнатият студент. Комисията се председателства от ръководителя на основното звено.

8. Комисията разглежда постъпилата студентска жалба по учебни въпроси и в срок от 2 седмици взема решение по проблема.

9. Заседанията на комисията се протоколират. Директорът на УИЦ поддържа архив на всяка регистрирана в канцеларията на университета жалба, преписката по нея и финалното решение.

10. Студентът е длъжен сам да се информира за хода на процедурата. Писменият отговор по жалбата се съхранява в учебно-информационния център. Студентът получава писмения отговор на жалбата си в УИЦ от експерта по съответната специалност.

11. Студентът може да обжалва отговора на комисията пред учебно-методичния съвет на Университета. Решението на учебно-методичния съвет е окончателно.

### **III. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

1. Жалбата не може да оспорва оценяването на академичното постижение на студента, след като оценяването вече е финализирано. Оценката може да бъде променена само при допусната техническа грешка при нейното нанасяне.

2. Жалбата не може да оспорва решение на университетски ръководен орган. Такива решения могат да бъдат оспорвани по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

3. Всеки студент може да търси решение на своя случай и по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

4. Правилата и процедурите за работа със студентски жалби влизат в сила от деня на приемането им от Академичния съвет.

Правилата и процедурите за работа със студентски жалби са приети на заседание на Академичния съвет с протокол № 31 / 27.04.2017

