

Универзитетски гласник

Издавач
Универзитет „Св. Кирил и
Методиј“ - Скопје



Уредник
на издавачката дејност на
УКИМ
проф. д-р Никола Јанкуловски,
ректор

Уредник
на Универзитетски гласник
м-р Марија Маневска,
генерален секретар

Лектор
Весна Илиевска Цветановска

Техничко уредување
Зоран Кордоски
м-р Елизабета Додевска

ПРАВИЛА
за начинот на постапување по поплаки и
жалби на Факултетот за ветеринарна
медицина во Скопје при Универзитетот
„Св. Кирил и Методиј“ во Скопје

Врз основа на член 62, став 1, точка 13 од Статутот на Факултетот за ветеринарна медицина во Скопје, во состав на Универзитетот „Св. Кирил и Методиј“ во Скопје (Универзитетски гласник бр. 460/2019), Наставно-научниот совет на Факултетот, на седницата одржана на 2.6.2022 година, ги донесе следниве

П РА В И Л А

за начинот на постапување по поплаки и жалби на Факултетот за ветеринарна медицина во Скопје при Универзитетот „Св. Кирил и Методиј“ во Скопје

Предмет на уредување

Член 1

Со овие Правила се пропишува начинот на имплементирање на ефективен и ефикасен процес за решавање на комерцијални и некомерцијални активности по однос на постапување по поплаки и жалби поднесени на Факултетот за ветеринарна медицина во Скопје при Универзитетот „Св. Кирил и Методиј“ во Скопје (во понатамошниот текст: Факултетот).

Цел и намена

Член 2

Целта на овие Правила е да се обезбеди процес со кој ќе се постапува по поплаките и/или жалбите од клиентите со цел клиентот да ги добие договорените услуги, при што ќе се одржува квалитетот на услугите и континуирано ќе се унапредуваат работните процеси преку утврдување на делови од процесите на Факултетот кои треба да се подобрат.

Член 3

Намената на Правилата е да овозможи процес за решавање на поплаките и/или жалбите при комерцијални и некомерцијални активности на Факултетот од кои ќе има придобивка Факултетот, клиентите на Факултетот, подносителите на поплаки и/или жалби, како и сите други засегнати страни.

Член 4

Информациите што се добиваат преку процесот на постапување по поплаките и/или жалбите може да се искористат за подобрување на услугите, процесите и каде што е соодветно постапено, и угледот на Факултетот.

Дефиниции и термини

Член 5

Во Правилата се дефинираат следниве поими:

- а) поплака – секое изразување на незадоволство од страна на клиент.
- б) жалба – изразување на незадоволство, различно од приговор, од кое било лице или организација до Факултетот и се однесува на активностите на Факултетот;
- в) подносител на поплаката и/или жалбата – правно или физичко лице кое ја поднесува поплаката и/или жалбата;
- д) клиент – правно или физичко лице на кои Факултетот има извршено договорна услуга.

Комисија за поплаки и жалби

Член 6

По предлог на Деканатската управа, Наставно-научниот совет на Факултетот формира Комисија за поплаки и жалби (во понатамошниот текст: Комисијата).

Комисијата ја сочинуваат 5 члена од редот на наставниот кадар на Факултетот, со мандат од три години од денот на изборот, со можност за повторен избор.

Член 7

Комисијата има обврска:

- да ги прими поплаките и/или жалбите;
- да изврши евалуација на приложените докази;
- да изработи извештај и одговор за решавање на поплаката и/или жалбата;
- извештајот да го достави до Наставно-научниот совет на Факултетот преку Деканатската управа;

- да ги спроведува потребните активности поврзани со разрешување на поплаките и жалбите.

Начин на работа на Комисијата

Член 8

Комисијата работи и одлучува на седници.

Седниците ги закажува и со нив раководи претседателот на Комисијата, кој се избира од редот на членовите на Комисијата на првата седница.

Комисијата може да работи и полноважно да одлучува ако на седницата присуствува мнозинството од членовите (најмалку 3 члена).

Член 9

За работата на седницата на Комисијата се води записник.

Комисијата го разгледува и го усвојува записникот на крајот од тековната седница и секој член на Комисијата има право да даде забелешка.

Усвоениот записник го потпишува претседателот на Комисијата.

Записниците со предлозите се составен дел на извештајот што се поднесува до членовите на Наставно-научниот совет.

Член 10

Со подносителите на поплаките и/или жалбите комуницира лице одговорно за контакт со клиенти назначено од страна на деканот.

Лицето одговорно за контакт со клиенти е задолжено:

- да изврши прием на поплаката со прилозите и да ја достави до претседателот на Комисијата;
- да го информира клиентот за одговорот од разрешувањето и правата на клиентот;
- редовно да го ажурира регистарот на поплаки и жалби;
- да ги следи социјалните мрежи и јавните гласила за евентуално присутни поплаки;
- да врши други активности поврзани со процесот на управување на поплаки.

Начин на поднесување на поплаки и жалби

Член 11

Подносителот може да ја поднесе поплаката и/или жалбата:

- директно до Факултетот – преку личен разговор;
- преку телефонски разговор;
- преку електронска пошта;
- преку пошта;
- преку архивата на Факултетот.

Факултетот може и сам да поднесе поплака и кога поплаката не е поднесена преку средствата во став 1 од овој член, кога ќе забележи дека клиент се жали на услугите на Факултетот преку социјалните мрежи, преку објави во јавни гласила, преку допрен глас од трети страни.

Во случаи кога ќе се отвори постапка по поплака, согласно со став 2 од овој член, како подносител се забележува лицето кое е идентификувано како клиент, доколку тоа се согласи. Доколку лицето не се согласи или не може да се идентификува како подносител, ќе се води како анонимен.

Член 12

При процесирање на поплаките и/или жалбите, Факултетот мора да се придржува на принципот на доверливост.

Член 13

Потребни податоци кои мора да ги содржат поплаките и/или жалбите се (Прилог 1):

1. назив на правно или физичко лице што ја поднесува поплаката;
2. контакт-информации со поднесувачот на поплаката (адреса, телефон и е-пошта);
3. поврзување со услуга добиена од Факултетот;
4. краток опис на поплаката од услуга и/или дел од персоналот на Факултетот;
5. докази во прилог на поплаката кои ја аргументираат неа;
6. лице кое ја примило поплаката;
7. време, датум, место и начин на прием на поплаката.

Член 14

Поплаките и/или жалбите може да се однесуваат на сите услуги кои ги дава Факултетот и на односот на вработените.

Сите поплаки или жалби што се отворени согласно со овие Правила, а се однесуваат на лабораториските активности поврзани со системот за квалитет ISO 17025, ќе се процесираат и согласно со соодветната процедура од системот за квалитет.

Постапка по поплаките и жалбите**Член 15**

Поплаката или жалбата се разгледува од страна на Комисијата на седница.

Најпрвин Комисијата утврдува дали доставената поплака или жалба се однесува на активности што ги изведува и/или е надлежен Факултетот.

Доколку се утврди дека поплаката или жалбата не се однесува на активности што ги изведува и е надлежен Факултетот, тогаш се отфрла како неоснована и за тоа се известува подносителот на поплаката.

Доколку се утврди дека поплаката или жалбата се однесува на активности што ги изведува и е надлежен Факултетот, се поведува постапка согласно со одредбите на овие Правила.

Член 16

Материјалите за седница се доставуваат преку е-пошта, пет дена пред терминот кога е закажана седницата.

Член 17

Поради зачувување на принципот на непристрасност, доколку некои од членовите на Комисијата се вклучени во активностите на кои се однесува поплаката или во случај кога поплаката и/или жалбата се однесува на вработен кој е во семејни или роднински врски со членот на Комисијата, тие членови ќе бидат изземени од членови на Комисијата до завршувањето на постапката по конкретниот предмет.

Член 18

При евалуација на поплаката и/или жалбата, Комисијата го известува лицето

одговорно за контакт од Факултетот за поплаката и го задолжува во рок од еден работен ден да ги достави до Комисијата сите докази поврзани со предметот или активност на која се однесува поплаката.

Член 19

Комисијата може да почне со евалуација на поплаката и/или жалбата само откако ќе ги добие на располагање доказите од сите инволвирани страни.

Член 20

При евалуација на поплаката и/или жалбата, Комисијата мора да одлучува непристрасно и согласно со актите на Факултетот.

Одговор на поплаката**Член 21**

По евалуацијата, Комисијата доставува извештај и одговор (Прилог 2) до сите инволвирани страни до Наставно-научниот совет преку Деканатската управа.

Одговорот на поплаката се носи со мнозинство од присутните членови на Комисијата.

Член 22

Комисијата мора да одговори на поплаката и/или жалбата најдоцна 10 работни дена по приемот на поплаката. Доколку е потребно повеќе време за процесирање на поплаката, клиентот ќе биде известен за тоа пред истекот на рокот.

Член 23

Можни исходи од поплаката и/или жалбата:

1. поплаката и/или жалбата е неоснована, доколку не се однесува на активностите на Факултетот, доколку лицето кое ја поднесува поплаката не е клиент и не е овластен од клиентот;
2. поплаката и/или жалбата е основана и се решава во корист на клиентот, кога ќе се утврди дека причината за поплаката и/или жалбата е настаната поради директна несообразност во работењето на Факултетот, или

- работење на дел од персоналот на Факултетот или, пак, излегување надвор од опсегот на работата на Факултетот;
3. поплаката и/или жалбата се решава во корист на Факултетот, доколку лицата задолжени за активностите од кои произлегува поплаката се придржувале до процедурите и останатите акти на Факултетот.

Член 24

Факултетот во рок од 10 работни дена го известува клиентот за исходот на поплаката и доколку е прифатена поплаката за презентените чекори за нејзино отстранување.

Член 25

Доколку клиентот не е задоволен од одговорот, има право во рок од 5 дена од прием на одговорот да поднесе жалба до Наставно-научниот совет преку Деканатската управа на Факултетот.

Активности по прифатена поплака

Член 26

Доколку се прифати поплаката, Факултетот мора да преземе активности за отстранување на причината преку преземање чекори за клиентот да ја добие услугата каква што ја барал или друго по барање на клиентот, а е прифатливо за Факултетот.

Користење на поплаката за подобрување на квалитетот

Член 27

Сите поплаки и/или жалби се водат во Регистар на поплаки и жалби.

Комисија за поплаки и жалби еднаш годишно (на крајот на календарската година) ги разгледува и ги анализира сите поплаки и жалби, за што поднесува извештај кон Деканатската управа и Наставно-научниот совет.

Член 28

Извештајот треба да содржи број на поплаки и жалби поделени на категории, идентификувани слабости во процедурите, обуките и/или одговорностите на персоналот, како и предлози за идно подобрување на квалитетот (Прилог 3).

Завршна одредба

Член 29

Овие Правила влегуваат во сила со денот на донесувањето, а ќе се применуваат од денот на објавувањето во Универзитетски гласник.

Д е к а н

Проф. д-р Лазо Пендовски, с.р.

Прилози

Прилог 1. Поплака од клиент

Прилог 2. Одговор од Комисија за поплаки и жалби по поплаката

Прилог 3. Извештај од Комисија за поплаки и жалби

Прилог 1.

До ФВМ-С

Поплака/Жалба од клиент

Подносител на поплаката/жалбата	
Правно лице (не важи за физички лица)	
Контакт на подносителот	
Услуга на која се однесува поплаката/жалбата:	
Краток опис на поплаката/жалбата од услугата и/или дел од персоналот на ФВМ-С	
Приложени докази:	
Лице кое ја примило поплаката/жалбата:	
Начин на прием на поплаката/жалбата	лично, телефонски, пошта, е-пошта, линк на Web сајт, социјални мрежи, јавни гласила, допрен глас
Време, датум и место на прием	
Потпис на подносителот	

Прилог 2.**Одговор од комисија за поплаки и жалби**

Поплака поднесена на _____ год. од страна на _____
Разгледана од страна на комисијата за поплаки при ФВМС
во период од _____ год. до _____ год.

Краток опис на поплаката:

Докази приложени од подносителот:

Докази приложени од засегнатата единица/лабораторија/катедра сл.

Решение на поплаката

Датум:

Претседател на комисија:

Прилог 3.

До
Деканатска Управа
Наставно-научен совет
Факултет за ветеринарна медицина - Скопје

Годишен извештај од комисија за поплаки и жалби

Во периодот од _____ до _____ година до Комисијата за поплаки и жалби при Факултетот беа поднесени вкупно _____ поплаки и жалби. Од нив, _____ поплаки и жалби беа неприфатени како неосновани при иницијалната евалуација, а _____ поплаки и жалби беа процесирани до Комисијата за понатамошно постапување, од кои:

Категорија на поплаки и жалби	
Број на поднесени од физички лица	
Број на поднесени од правни лица	
Број на анонимно поднесени	
Број на поднесувања во друг облик	
Начин на поднесување	Број на усно поднесени _____ Број на писмено поднесени _____ Број на електронско поднесени _____ Број на поднесувања на друг начин _____
Број на решени и одговорени поплаки и/или жалби	
Број на неосновани поплаки и/или жалби	
Број на основани поплаки и/или жалби решени во корист на клиентите	
Број на основани поплаки и/или жалби решени во корист на Факултетот	
Листа на единици, тела на Факултетот (лаборатории, катедри, клиники и сл.) кон кои биле насочени поплаките со издвојување на оние кон кои поплаките и жалбите биле решени во корист на клиентите	
Идентификувани слабости на Факултетот според добиените поплаки и жалби	
Предлози за подобрување на работата на Факултетот според добиените поплаки и жалби	

Категорија на поплаки и жалби	
Број на поднесени од физички лица	
Број на поднесени од правни лица	
Број на анонимно поднесени	
Број на поднесувања во друг облик	
Начин на поднесување	Број на усно поднесени _____ Број на писмено поднесени _____ Број на електронско поднесени _____ Број на поднесувања на друг начин _____
Број на решени и одговорени поплаки и/или жалби	

Број на неосновани поплаки и/или жалби	
Број на основани поплаки и/или жалби решени во корист на клиентите	
Број на основани поплаки и/или жалби решени во корист на Факултетот	
Листа на единици, тела на Факултетот (лаборатории, катедри, клиники и сл.) кон кои биле насочени поплаките со издвојување на оние кон кои поплаките и жалбите биле решени во корист на клиентите	
Идентификувани слабости на Факултетот според добиените поплаки и жалби	
Предлози за подобрување на работата на Факултетот според добиените поплаки и жалби	

Скопје, __(*датум*)__

Претседател на Комисија за поплаки и жалби