

## **PROCEDURA PËR ZGJIDHJEN E ANKESAVE TË STUDENTËVE/PUBLIKUT**

Universiteti zotohet të sigurojë cilësi të lartë arsimore dhe shërbime për studentët për publikun e gjerë. Në të njëjtën kohë, Universiteti njeh mundësinë të ketë raste kur studenti/anëtari i publikut mund të ndjehet i/e pakënaqur me mësimdhënien dhe mësimnxënien, kushtet dhe shërbimet tjera që ofrohen.

Pakënaqësitë mund të përfshijnë:

- çështje për të cilat stafi ka vepruar gabim, ose nuk ka vepruar fare;
- sjellje e paarsyeshme;
- mosrespektim ose mosaplikim i rregulloreve ose procedurave të Universitetit;
- nivel i pakënaqur i shërbimeve.

Pritet që studentët/publiku dhe stafi, do t'i bëjnë të gjitha përpjekjet e arsyeshme për të zgjidhur çështjet në mënyrë të drejtë dhe miqësore duke përdorur këtë procedurë.

Gjatë shqyrtimit të ankesave, Universiteti do të:

- zbatojë ligjet dhe rregulloret relevante, procedurat, ose udhëzimet operative që janë në fuqi në Universitet;
- referojë ankesat, të cilat u përkasin procedurave tjera (p.sh. procedura disiplinore);
- shqyrtojë ankesat brenda afatit të paraparë në procedurë (duhet pasur parasysh që ankesat të dorëzohen sa më herët që është e mundur dhe jo më vonë se tre muaj nga rasti i ndodhur për ankesë);
- sigurojë që ankimesit nuk do të kenë asnjë dëmtim, ose kundërpadi si rezultat i asaj që ankesa dorëzohet në mirëbesim;
- mbrojnë stafin dhe studentët nga ankesat qëllimkëqija, ose joserioze që mund të rezultojnë me veprim disiplinor;
- respektojë konfidencialitetin, ose privatësinë përveç rasteve kur mund të jetë e nevojshme që të zbulojë informacionin me qëllim që të shqyrtojë ankesën dhe në raste të tilla palët e përfshira do të njoftohen;
- ofrojë mundësinë që palët të shoqërohen nga një person që nuk është në cilësinë e juristit, p.sh. shokë klase, gjatë ndonjë takimi lidhur me ankesën;
- sigurojë këshillim për procedurën nga zyra për sigurimin dhe menaxhimin e cilësisë.

Kjo procedurë nuk përfshinë:

- ankesat lidhur me notimin dhe progresin akademik;
- ankesat anonime, të cilat do të regjistrohen por nuk do të ndërmerren veprime të mëtutjeshme;

Për çështje të ankesave, studentët mund të drejtohen edhe tek Ombudspersoni i studentëve.

## **Hapat e procedurës**

### **Veprimi inicial/joformal**

Pala e diskuton çështjen drejtpërsëdrejti me personin(at) e përfshirë ose me dekanin/drejtorin/përgjegjës, që të bëhen të gjitha përpjekjet të zgjidhet çështja pa patur nevojë të shkohet në fazat tjera të procedurës.

### **Ankesa me shkrim**

Pala plotëson formularin e ankesës (formulari mund të merret te administratori i fakultetit ose të shkarkohet nga webfaqja), duke dhënë detajet e nevojshme për rastin dhe duke cekur çfarë zgjidhje kërkon lidhur me rastin, dhe e dorëzon ankesën në zyrën për sigurimin dhe menaxhimin e cilësisë, e cila konfirmon pranimin e ankesës brenda tre ditë pune. Ato do ta referojnë ankesën tek përgjegjësi relevant (dekan/drejtor/përgjegjës). Në rastet kur dekani/drejtori/përgjegjësi janë temë e ankesës, ose kanë qenë të përfshirë në fazën initiale në këtë procedurë, zyra për sigurimin dhe menaxhimin e cilësisë identifikon personin e duhur për të hetuar çështjen më tej.

Dekani/drejtori/përgjegjësi heton çështjen dhe informon ankimuesin(t) për rezultatin, zgjidhjen e sugjeruar apo progresin, brenda tri ditëve të punës nga data e njoftimit. Hetuesi është përgjegjës për mbajtjen e shënimeve dhe dërgon përgjigje me shkrim të gjithë palëve të interesuara.

### **Ankimimi i vendimit**

Në qoftë se pala nuk është e kënaqur me rezultatin nga ankesa me shkrim, duhet të njoftojë zyrën për sigurimin dhe menaxhimin e cilësisë në formë të shkruar brenda tetë ditëve pune nga data e pranimit të përgjigjes së shkruar të detajuar. Ankesa shqyrtohet nga Rektori i cili sjell vendim përfundimtar me shkrim të cilin ua dërgon të gjitha palëve të prekura brenda pesë ditëve pune nga data e pranimit të ankesës dhe dëshmime.

### **Arkivimi i rasteve**

Rastet e trajtuara nga kjo procedurë arkivohen në zyrën për sigurimin dhe menaxhimin e cilësisë e cila lëshon raport vjetor për shqyrtim nga organet.

## Formulari i ankesës

- Ju lutemi lexojeni Procedurën për ankesa para se të mbushni këtë formular.
- Ju lutem I mbushni këtë formular dhe dërgojeni te zyra për sigurimin dhe menaxhimin e cilësisë ([quality@seeu.edu.mk](mailto:quality@seeu.edu.mk)).
- Ju lutemi bashkangjitni dokumente tjera eventuale që mund të shërbejnë si mbështetje për ankesën.
- Nëse preferoni mund ta shypni ankesën dhe ta dorëzoni në zyrë personalisht si dokument konfidencial.

Emri:

Mbiemri:

Kampusi:

Numri ose e-maili për kontakt:

Për studentët -

Numri ID

Fakulteti:

Programi studimor:

Viti i studimit dhe cikli i studimeve:

Detajet e ankesës:

Veprimet paraprake për të zgjidhur ankesën:

Propozimi për të zgjidhur ankesën:

Nënshkrimi:

Data:

### Për përdorim nga zyrtari:

Data e pranimit:

Hetuesi:

Zgjidhja:

Data e dërgimit të raportit:

Nënshkruesi:

Data: