



ILIRIA COLLEGE

Accredited by Kosovo Accreditation Agency
Licensed by the Ministry of Education, Science and Technology of the Republic of Kosovo
Gazmend Zajmi 75, 10060 Prishtina Tel: +381 (0) 38 233 951 E-mail: info@uiliria.org Web: www.uiliria.org

Bazuar në dispozitat e Ligjit Nr. 04 / L-037 për Arsimin e lartë në Republikën e Kosovës, si dhe dispozitën të Statutit të BRAL ILIRIA, Senati e aprovon këtë

Rregullorja e Apelimit të Studentëve

Prishtinë, 17 tetor 2019

Përmbajtja

1. Hyrje	3
2. Ankesa për Përmbajtje të Lëndës.....	3
3. Ankesa kundër Vlerësimit.....	3
4. Ankesa kundër keqsjelljes.....	3
5. Bërja e një ankese	4
6. Procedura e Ankesave të Studentëve.....	6
7. Zgjidhja Jo-formale (Faza 1).....	7
8. Ankesa Formale me Shkrim (Faza 2)	7
9. Referimi te Komisioni i Ankesave të Senatit të Iliria (Faza 3).....	8
10. Referimi në Zyrën e Ankesave në Ministrinë e Arsimit	9
11. Komisioni i Ankesave të Iliria-s.....	9
12. Shtojca 1 – Formulari i Ankesës Formale.....	12

1. Hyrje

Neni 1

Kolegji synon të ofrojë shërbime me cilësi të lartë për studentët. Çfarëdo që të jetë ankesa, studentët mund të presin që do të trajtohet me shpejtësi dhe drejtësi dhe në përputhje me politikat dhe procedurat e Kolegjit. Studentët nuk do të jenë në disavantazh ose trajtohen më pak favorshëm duke bërë ankesë.

2. Ankesa për Përmbajtje të Lëndës

Neni 2

. Studentët mund të paraqesin ankesa nëse përballen me:

- çështjet/problemet mund të ngrihen në Këshillin e Fakultetit dhe gjatë takimeve nga ana e përfaqësuesit të lëndës ose përfaqësuesve të tjerë të studentëve;
- Pyetësi i Studentit është një mundësi për të ofruar komente kritike. Shumica e studentëve në vitin përfundimtar të studimeve universitare u kërkohet gjithashtu të marrin pjesë në Anketën Kombëtare të Studentëve, rezultatet e së cilës përdoren për të ndihmuar Kolegjin të përmirësojë mbështetjen e tij për mjedisin e të mësuarit të studentëve;
- Studentët duhet të konsultohen me një zyrtar të Unionit Studentor i cili merret drejtpërdrejt me çështjet përmes përfaqësimit të tyre në komisionet universitare.

3. Ankesa kundër vlerësimit

Neni 3

- Pakënaqësia me vendimet e Bordit Vlerësues, p.sh. avancimi nga faza në fazë; tërheqja në bazë akademike; klasifikimi i diplomës duhet të adresohet përmes procedurave të ankesave të studentëve.
- Studentët dorëzojnë një apelim e cila përfshin një ankesë. Ankesa do të hetohet para se lënda t'i referohet Panelit të Ankesave të Këshillit të Fakultetit.

4. Ankesa kundër sjelljes së keqe

Neni 4

- Studentët i drejtohen Dekanit ose në mungesë të tij ata i drejtohen një anëtari të lartë të duhur të stafit të Fakultetit. Fakulteti do të këshillojë në lidhje me Procedurën Etike dhe

Nën-komisionin e Etikës së Fakultetit. Ankesat për bullizëm dhe ngacmimin dhe shkeljet e tjera të ngjashme të pretenduara do t'i referohen Nën-komisionit të Etikës të Fakultetit.

5. Bërja e një ankese

Neni 5

Nëse palët vlerësojnë se procedura e ankesave është hapi më i përshtatshëm për të ndërmarrë, ato duhet të konsiderojnë si vijon:

- Studentët të cilët kanë përfunduar studimet e tyre dhe ende dëshirojnë të paraqesin ankesë jo-akademike në Kolegj, duhet ta bëjnë këtë brenda 90 ditëve nga përfundimi i periudhës së regjistrimit. 90 ditët fillojnë nga 5 ditë pune pas afatit përfundimtar të apelit.
- Ankesat e anëtarëve të publikut ndaj Kolegjit duhet t'i drejtohen Zyrtarit për Ankesa dhe Parashtrës.
- Procedura e ankesave të studentëve mund të përdoret nga një student individual ose nga dikush që vepron në emër të studentit me pëlqimin e tyre të shprehur me shkrim, ose nga një grup studentësh. Ankesat nuk mund të jenë anonime por gjithmonë do t'i trajtojmë ato me ndjeshmëri të duhur; informacionet do t'u zbulohen vetëm atyre që kanë nevojë ta shohin atë për qëllime të trajtimit të ankesës.

Neni 6

- Nëse palët vlerësojnë se është në interes të tyre që të bëjnë një ankesë **sa më shpejt që të jetë e mundur**, kur ngjarjet janë të qarta në mendjet e gjithsecilit të përfshirë dhe kur provat mund të jenë më të disponueshme.
- Ankesat duhet të bëhen brenda tre muajve nga fundi i vitit akademik në të cilin ndodhi ngjarja(et) që shpien drejt ankesës. Ankesat e bëra pas afatit kohor nuk do të merren në konsideratë, përveç nëse studenti nuk mund të tregojë baza të arsyeshme për atë se pse ankesa nuk është bërë më parë.
- Kolegji pranon se mund ti duhej kohë për të hetuar dhe zgjidhur ankesën, por ne do të përpiqemi ta bëjmë këtë brenda afatit të paraqitur kohor dhe t'i njoftojmë të gjitha palët për çdo vonesë.

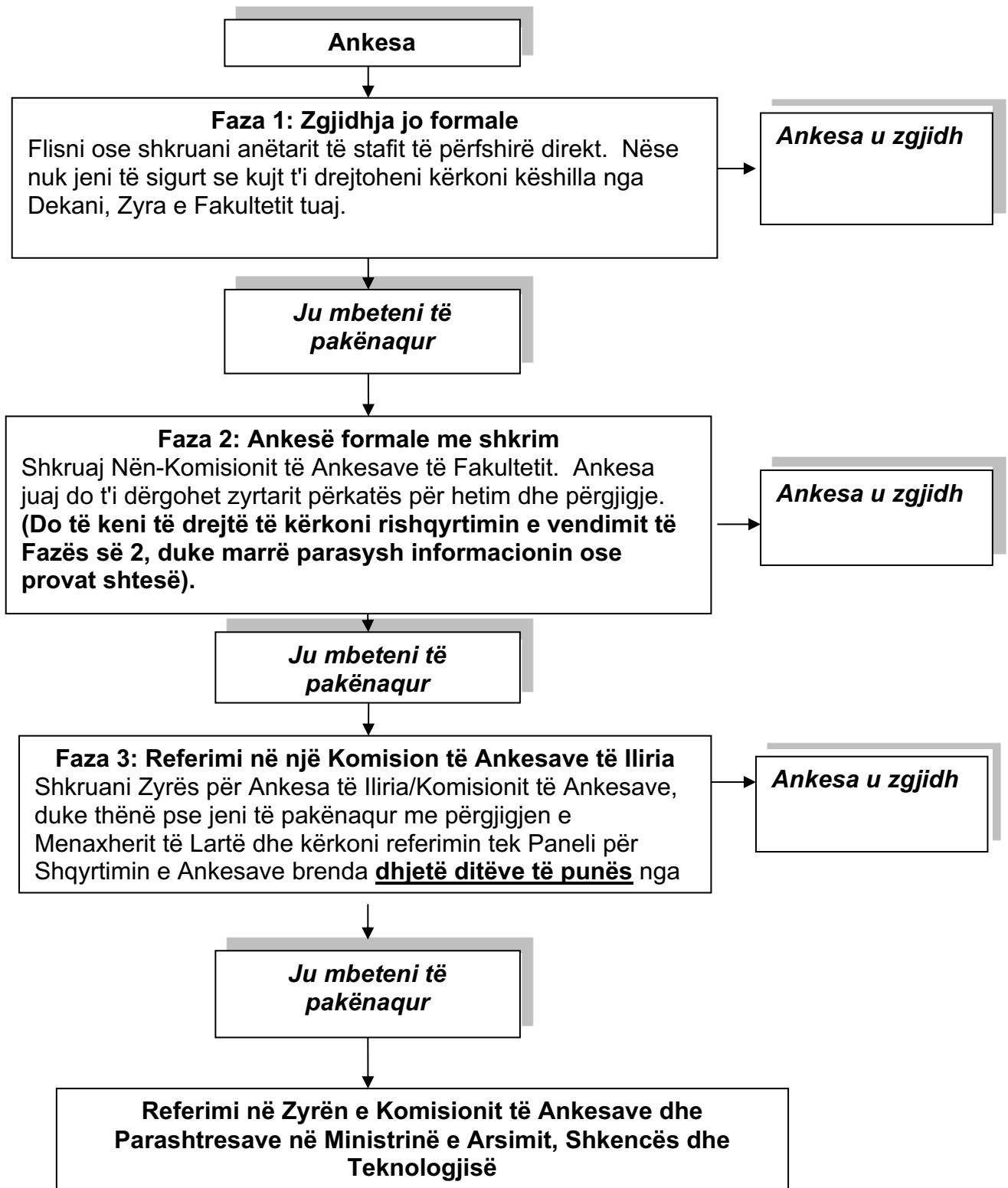
Neni 7

Kolegji përpiqet që sa më parë t'u përgjigjet të gjitha ankesave. Normalisht procesi i ankesës do të përfundohet brenda 90 ditëve nga data kur një student paraqet ankesë. Nëse një ankesë është komplekse, atëherë mund të zgjasë më shumë se 90 ditë dhe në këto rrethana studenti

do të këshillohet në përputhje me rrethanat dhe do të përditësohet lidhur me përparimin e ankesës.

6. Procedura e Ankesave të Studentëve

Neni 8



7. Zgjidhja Jo-formale (Faza 1)

Neni 9

Studentët diskutojnë problemin me anëtarin e personelit të ndërlidhur drejtpërdrejt. Ky mund të jetë Dekani, mbikëqyrësi (t) ose një person përgjegjës për një shërbim të veçantë. Shumë ankesa mund të trajtohen në mënyrë jo-formale nëpërmjet diskutimit dhe sqarimit. Nëse palët nuk janë të sigurt se kujt duhet t'i adresojnë ankesën e tyre, ata duhet të kërkojnë këshilla nga Nën-Komisioni i Ankesave i Fakultetit.

Është me rëndësi që studentët të kërkojnë zgjidhje sa më shpejt që të jetë e arsyeshme, dhe normalisht brenda 20 ditëve të punës nga ndodhja e problemit. Kjo rrit mundësinë e zgjidhjes së shpejtë të problemit.

Nëse palët zgjedhin që të paraqesin një ankesë jo-formale me shkrim duhet të pranojnë një njoftim brenda dhjetë ditëve të punës dhe normalisht do të marrin përgjigje brenda 15 ditëve të punës. Nëse duket e mundshme që një përgjigje do të vonohet, palëve do t'u tregohet arsyeja se pse, p.sh. kompleksiteti i rastit, padisponueshmëria e stafit për shkak të sëmundjes apo angazhimeve profesionale, etj. dhe do të informoheni për përparimin.

Nëse palët mbeten të pakënaqura pasi i janë afruar anëtarit të personelit që është drejtpërdrejt i ndërlidhur, ata duhet të bisedojnë me Dekanin, ose Shefin e Shërbimit të përfshirë ose personat përgjegjës. Ende mund të jetë e mundur të trajtohet ankesa në mënyrë jo-formale.

8. Ankesa Formale Me Shkrim (Faza 2)

Neni 10

Nëse nuk ka qenë e mundur të zgjidhet ankesa jo-formalisht, palët mund të paraqesin një ankesë formale me shkrim përmes Zyrtarit për Ankesa në Fakultet / Nën-komisionit të Ankesave. Palët duhet të paraqesin ankesën e tyre formale normalisht jo më vonë se 20 ditë pune pasi të kenë përfunduar Fazën 1.

Studentët duhet të përdorin formularin e ankesës që mund të gjendet në Shtojcën 2. Formulari i referohet Nën-Komisionit të Ankesave të Fakultetit. Palët do të marrin një njoftim me shkrim për ankesën brenda pesë ditëve të punës. Ankesa do t'i drejtohet Nën-Komisionit të Fakultetit, i cili pastaj do të korrespondojë drejtpërdrejt me palët rreth ankesës suaj. Letra e pranimi që ata marrin do të këshillojë për kontaktet, emrin dhe zyrën e Zyrtarëve që merren me ankesat si pjesë e Nën-Komisionit të Ankesave të Fakultetit.

Studentët mund të presin që të marrin një njoftim me shkrim nga ana e menaxherit të lartë relevant, normalisht, brenda pesë ditëve të punës pasi t'u dërgohet atyre nga Nën-Komisioni i Ankesave të Fakultetit. Menaxheri i lartë pastaj do të hetojë rastin. Hetimi do të përfshijë diskutimin e ankesës me çdo individ të ndërlidhur drejtpërdrejt me shërbimin apo veprimin e ankuar. Studentët duhet të marrin përgjigjen e plotë prej tyre brenda 20 ditëve të punës. Nëse duket e mundshme që një përgjigje do të vonohet, palëve do t'u tregohet arsyeja se pse,

për shembull për shkak të kompleksitetit të rastit, padisponueshmëria e stafit për shkak të sëmundjes apo angazhimeve profesionale etj. dhe do të informoheni për përparimin.

Studentëve do t'u tregohet për rezultatet e hetimit dhe çfarë, nëse do të ndërmerret ndonjë veprim. Palët mund të marrin një kërkim falje apo një deklaratë se si sistemi do të përmirësohen për të ardhmen. Në qoftë se fakulteti nuk e ka ndërmend të ndërmarrë ndonjë veprim të mëtejshëm, palëve do t'u tregohet pse jo.

Letra nga menaxheri i lartë që konfirmon vendimin lidhur me ankesën tuaj në Fazën 2 do të shoqërohet edhe me kopjet e çdo prove të shkruar që është përdorur për të formuar aktgjykimin. Palët kanë të drejtën të kërkojnë rishqyrtimin e vendimit të Fazës së 2, duke marrë parasysh informacionin ose provat shtesë. Kërkesa për rishqyrtim duhet të bëhet brenda dy javësh nga marrja e vendimit në Fazën 2. Të gjitha palët duhet të jenë në dijeni se kjo është mundësia e fundit për paraqitjen e provave me shkrim për shqyrtim. Çdo provë e mëtejshme/e re nga fusha/t përkatëse duhet të kopjohet dhe palëve duhet t'u jepet mundësia për t'iu përgjigjur para se të merret vendimi i rishqyrtuar.

9. Referimi te Komisioni i Ankesave të Senatit të Iliria (Faza 3)

Neni 11

Është e mundur që edhe pasi palët të marrin përgjigjen e plotë me shkrim ndaj ankesës, ato mund të mos jenë të kënaqur me rezultatin. Nëse ky është rasti, palët duhet t'i shkruajnë Zyrtarit të Ankesave të Iliria-s brenda dhjetë ditëve të punës nga pranimi i përgjigjes ndaj ankesës suaj në fazën 2 të procedurës, duke shpjeguar pse palët mbeten të pakënaqura dhe se çfarë do të konsideronin si përgjigje të kënaqshme. Palët thjesht nuk mund ta përsërisin ankesën formale origjinale. Palët do të marrin një njoftim të letrës së tyre brenda pesë ditëve të punës pasi të jetë pranuar nga Zyrtari i Ankesave të Iliria/ Komisioni i Ankesave në Senat.

Komisioni i Ankesave i Iliria do të kontaktojë menaxherin e lartë përgjegjës për hetimin e ankesës në Fazën 2 dhe do të kërkojë nga një përmbledhje të të gjitha provave të shkruara që janë përdorur në hetimin origjinal dhe rishqyrtimin vijues (nëse është e aplikueshme), së bashku me një përmbledhje të arsyeve për vendimin. Kjo përmbledhje është, së bashku me ankesën origjinale, dhe deklaratën e palëve duke shpjeguar për arsyet e tyre që mbeten të pakënaqur me rezultatin në Fazën 2, i cili do të vihet në panelin e Fazës 3. Paneli Shqyrtues i Ankesave në Fazën 3 do të shqyrtojë dokumentacionin dhe do të ofrojë një mendim të dytë për palët. Asnjë provë tjetër e shkruar nuk do të merret në konsideratë normalisht në atë fazë, megjithëse nëse, gjatë diskutimit të tij, Paneli konsideron se ka nevojë për materiale të mëtejshme, kjo mund të kërkohet nga secila nga palët e interesuara.

Ankesa zakonisht do të shqyrtohet në mbledhjen e ardhshme mujore të Komisionit të Ankesave. Nëse ka një vonesë në rastin që do të shkojë në Panelin e ardhshëm në dispozicion p.sh. për shkak të kompleksitetit të rastit ose nevojës për të kërkuar më shumë informata nga fakulteti, nga palët ose nga një palë tjetër e tretë, ankuesi do të informohet dhe do të këshillohet për datën e paraparë të shqyrtimit të rastit.

Komisioni i Ankesave Iliria do të përbëhet nga një minimum prej dy anëtar stafi dhe një Zyrtaar i Unionit të Studentëve. Komisioni normalisht do të shqyrtojë ankesën vetëm në bazë të dokumentacionit; seanca dëgjimore do të organizohet vetëm nëse Paneli mendon se është e nevojshme. Informacione të mëtejshme për funksionimin dhe rezultatet e paneleve të Ankesave mund të gjenden në Shtojcën 1.

10.Referimi në Zyrën e Ankesave në Ministrinë e Arsimit

Neni 12

Kolegji shpreson se procedura e mësipërme do të zgjidhë në mënyrë të kënaqshme shqetësimet e palëve. Rrallë here kur kjo nuk mund të ndodhë, në këtë rast palët mund t'i kërkojnë Zyrës së Apelit të Ministrisë që të shqyrtojë ankesën dhe mënyrën se si është trajtuar nga Kolegji. Palët mund të paraqesin ankesën e tyre në Apelet e MASHT-it kur të kenë shteruar procedurën e ankesave të Kolegjit. Në atë pikë, palëve do t'u dërgohet një letër nga Kolegji që konfirmon se procedura e institucionit ka përfunduar.

11.Komisioni i Ankesave të Iliria-s

Neni 13

Komisioni i Ankesave do të marrë parasysh ankesën formale vetëm pasi që të jetë siguruar një përgjigje thelbësore e shkruar nga menaxheri i lartë përkatës dhe ankuesi mbetet i pakënaqur. Ankuesi do t'i shkruajë Zyrtaarit për Ankesa të Kolegjit, duke treguar natyrën e ankesës së tyre; çfarë mase apo shpjegimi kanë kërkuar; pse ata mbeten të pakënaqur. Komisioni i Ankesave do të kontaktojë menaxherin e lartë përgjegjës për hetimin e ankesës në Fazën 2 dhe do të kërkojë nga një përmbledhje të të gjitha provave të shkruara që janë përdorur në hetimin origjinal dhe çdo rishqyrtimin vijues, së bashku me një përmbledhje të arsyeve për vendimin. Dokumentacioni do të merret parasysh nga Paneli, normalisht në mbledhjen e ardhshme mujore.

Kur ankesa është kundër një anëtari të emëruar të personelit, ai person ka të drejtë të japë një deklaratë me shkrim në përgjigje të ankesës dhe ta ketë atë deklaratë të përfshirë në dokumentacionin e dorëzuar në Panel.

Neni 14

Paneli i Ankesave i Komisionit të Ankesave të Iliria do të përbëhet nga dy anëtarë të stafit të Komisionit të Ankesave, njëri prej të cilëve do të veprojë si kryesues, dhe një anëtar i Unionit të Studentëve. Anëtarët e panelit nuk do të jenë nga fakulteti apo shërbimi nën ankesë. Paneli do të përbëhet duke marrë parasysh çështjet gjinore dhe çështjet tjera të mundësive të barabarta ku është e mundur. Kjo mund të kërkojë shtimin e anëtarësimit të Panelit. Ankuesi do të informohet për përzgjedhësit e Panelit dhe për dokumentacionin që do t'i referohet atij.

Neni 15

Paneli do të pajiset me dokumentacionin përkatës të mbledhur nga Zyra e Ankesave dhe do të takohet për të shqyrtuar ankesën. Nëse ankesa ka të bëjë me çështje komplekse ose të specializuara, qasja në ekspertizën përkatëse do të vihet në dispozicion.

Paneli mund të dalë në përfundime dhe të bëjë rekomandime vetëm në bazë të dokumentacionit: nuk ka nevojë që të mbahet seanca dëgjimore.

Nëse, megjithatë, pas shqyrtimit të materialit me shkrim, Paneli vjen në përfundim se një seancë ballë për ballë do të ofrojë një kuptim më të mirë të çështjeve, kjo do të organizohet nga Zyra e Ankesave të Kolegjit.

Neni 16

Nëse një seancë dëgjimore konsiderohet e nevojshme, Zyrtari i Ankesave të Kolegjit do të informojë Menaxherin e Lartë i cili dha përgjigjen formale në Fazën 2 se ose ai ose zëvendësi i tij do të jetë i detyruar të marr pjesë në seancën dëgjimore për të shpjeguar rezultatin e hetimit të tyre origjinal. Ankuesit dhe Menaxheri i Lartë do të lejohen të rregullojnë dëshmitarët e duhur që të marrin pjesë në seancën dëgjimore për të mbështetur paraqitjen e rastit të tyre. Ankuesi, Menaxheri i Lartë dhe çdo dëshmitar mund të shoqërohet nga një mik apo përfaqësues. Varësisht nga kërkesat për pjesëmarrje në seancë dëgjimore, Zyra për Ankesa e Universitetit do të bëjë aranzhime për një kohë dhe vend të përshtatshëm për të gjithë pjesëmarrësit, normalisht duke dhënë njoftim dhjetë ditë pune për përgatitjen e seancës dëgjimore. Nëse gjatë seancës dëgjimore ankuesi ose dëshmitarët nuk marrin pjesë, atëherë Paneli mund të zgjedh të vazhdojnë pa praninë e tyre. Paneli do të përcaktojë procedurat e veta gjatë seancës dëgjimore, por kjo normalisht do të përfshijë intervistimin e Ankuesit, Menaxherin e Lartë dhe të çdo dëshmitari. Një procesverbal i procedurave të seancës dëgjimore do të mbahet nga Zyra e Ankesave e Kolegjit, e cila do të trajtohet në besim midis pjesëmarrësve.

Neni 17

Paneli i Ankesave do t'i shqyrtojë konkluzionet dhe rekomandimet e tij me dyer të mbyllura. Një numër opsionesh janë në dispozicion të Panelit, përfshirë:

- Të miratojë përgjigjen e Menaxherit të Lartë.
- Për t'i kërkuar Zyrtarit për Ankesa të Kolegjit që të ndërmerr hetime të mëtejshme për ta ndihmuar Panelin që të arrij një konkluzion.
- Të mbështesë ankesën pjesërisht ose plotësisht dhe të bëjë sugjerime se si mund të përmirësohet situata e cila mund të përfshijë kompensimin. Kompensimi mund të jetë financiar, por duhet të reflektojë humbje (p.sh., dëme jo ndëshkuese)

Rezultati dhe arsyet për të do t'i komunikohen me shkrim sa më shpejt që të jetë e mundur ankuesit dhe Menaxherit të Lartë nga Zyra e Ankesave të Kolegjit.

Ankuesit do ti dorëzohet një letër "Përfundimin i procedurave" nga Zyrtari i Ankesave të Kolegjit pasi të jenë shteruar procedurat e ankesave, së bashku me informatat rreth Zyrës së Ankesave të Ministrisë së Arsimit, Shkencës dhe Teknologjisë.

Menaxheri i Lartë duhet të këshillojë të gjithë anëtarët e stafit të përfshirë në ankesë për rezultatin, në mënyrë të duhur, duke pranuar se rezultati ka të bëjë me të dhënat personale sipas Ligjit për Mbrojtjen e të Dhënave të Kosovës dhe si rrjedhojë është subjekt i dispozitave për konfidencialitet të atij legjislacioni.

12.Shtojca 1 – Formulari i Ankesës Formale

Kolegji Iliria

Procedura e Ankesave të Studentëve

Formulari i Ankesës Formale

Kur duhet të përdorni këtë formular

Nëse e keni paraqitur ankesën e juaj jo-formalisht, por mbeteni të pakënaqur me rezultatin, ju mund ta përdorni këtë formular për të parashtruar një ankesë formale.

Nëse ju tashmë keni marrë përgjigje për një ankesë formale dhe nëse keni dëshirë që lënda e juaj t'i referohet Panelit të Ankesave, ju nuk keni nevojë ta plotësoni këtë formular prapë: Ju lutem referojuni Procedurës së Ankesave për këshilla lidhur me atë se çfarë duhet të bëni.

Rreth jush

Emri (i plotë):

Numri i Regjistrimit:

Lënda:

Faza:

Fakulteti:

Shkolla:

Jeni duke studiuar në një program Bachelor/Master, ju lutemi, deklaroni se cili Fakultet:

Adresa në të cilën mund të kontaktoheni lidhur me ankesën tuaj:

Ju lutem na lajmëroni nëse adresa juaj ndryshon, ndërkohë që ankesa juaj vazhdon.

Ju lutemi tregoni periudha kur ne nuk do të jemi në gjendje t'ju kontaktojmë për ankesën tuaj:
p.sh. pushimet:

Numri i telefonit:

Email:

Për ankesën tuaj

Çfarë veprimi keni ndërmarrë tashmë për të zgjidhur ankesën tuaj?

Çfarë përgjigje keni marrë?

Çka ka të bëjë me këtë përgjigje që nuk është e kënaqshme?

Çfarë përfundimi dëshironi që të arrin ankesa juaj formale?

Ofroni ndonjë informacion tjetër për rastin tuaj që mund të jetë i rëndësishëm. Ju lutemi bashkëngjisni provat që duhet t'i jepni mbështetje rastit tuaj dhe çdo dokument në të cilin mbështeteni. Vazhdoni në një fletë të veçantë nëse është e nevojshme.

Nënshkruar:

Data:

Dërgoni këtë formular në:

Zyrtari Për Ankesa
Kolegji Iliria