



RISEBA

Biznesa, mākslas un tehnoloģiju
AUGSTSKOLA

Sūdzību un priekšlikumu izskatīšanas procedūra



Apstiprināts: 09.10.2018., PR0008_01

Sagatavoja: Kvalitātes vadītājs

Saturs

1. Sūdzību un priekšlikumu izskatīšanas procedūras mērķis	2
2. Uz ko attiecināma sūdzību un priekšlikumu izskatīšanas procedūra?	2
3. Ko uzskata par sūdzību/priekšlikumu?	2
4. Ko sūdzību un priekšlikumu izskatīšanas procedūra ietver?	2
5. Ko sūdzību un priekšlikumu izskatīšanas procedūra neietver?	2
6. Kurš var iesniegt sūdzību vai priekšlikumu?	2
7. Kam var iesniegt sūdzību vai priekšlikumu?	3
8. Kādā veidā var iesniegt sūdzību vai priekšlikumu?	3
9. Priekšlikumu iesniegšanas kārtība	3
10 Sūdzības iesniegšanas kārtība	3
Pirmais posms	3
Otrais posms	4
Trešais posms.....	4
11. Saistošie dokumenti	4
12. Procedūras monitorings.....	5
13. Pielikumi.....	5
1.pielikums – RISEBA Sūdzību izskatīšanas process	6
2. pielikums – sūdzības/priekšlikuma veidlapa VV023-01	7

1. Sūdzību un priekšlikumu izskatīšanas procedūras mērķis

Biznesa, mākslas un tehnoloģiju augstskola „RISEBA” (turpmāk – RISEBA) tiecas uz augstākās kvalitātes servisa standartiem un ir atvērta nemitīgai attīstībai un pilnveidošanai. Jebkuras procesu vai apkalpošanas neatbilstības dažkārt var izraisīt ieinteresēto pušu (klientu, darbinieku) neapmierinātību. Lai nodrošinātu nepārtrauktu procesu pilnveidošanu, ir būtiski analizēt procesus, nodrošināt skaidru un nepārprotamu sūdzību iemeslu izklāstu un nodrošināt kārtību, kas būtu saprotama un sniegtu atgriezenisko saiti sūdzības vai priekšlikuma iesniedzējam.

2. Uz ko attiecināma sūdzību un priekšlikumu izskatīšanas procedūra?

Sūdzību un priekšlikumu izskatīšanas procedūra attiecināma uz RISEBA studējošajiem, darbiniekiem un citām ieinteresētajām pusēm.

3. Ko uzskata par sūdzību/priekšlikumu?

Par sūdzību/priekšlikumu tiek uzskatīta viena vai vairāku studējošo, darbinieku vai citas ieinteresētās puses izteikta neapmierinātība vai priekšlikums par kādu no augstskolas darbību vai bezdarbību, novirzi no procedūru, kārtību vai apkalpošanas standarta ko nodrošina augstskola.

4. Ko sūdzību un priekšlikumu izskatīšanas procedūra ietver?

Sūdzību un priekšlikumu izskatīšanas procedūra ietver sūdzības un priekšlikumus, kas saistīti ar:

- augstskolas sniegto pakalpojumu kvalitāti;
- studiju procesa kvalitāti;
- tehniskā nodrošinājuma vai mācību līdzekļu kvalitāti;
- negodīgu vai neētisku rīcību no studējošo, mācībspēku vai administratīvā personāla puses.

5. Ko sūdzību un priekšlikumu izskatīšanas procedūra neietver?

Sūdzību un priekšlikumu izskatīšanas procedūra neparedz sūdzību izskatīšanu, kas:

- jau reiz ir atrisinātas un lēmums jau pieņemts,
- ir vērstas tikai uz kompensācijas pieprasījumu;
- ir par koleģiāli apspriesta (komisijas) lēmuma rezultātu (valsts pārbaudījuma komisija, uzņemšanas komisija, senāts u.c.);
- ir bez pamatojuma, ļaunprātīgas un maldinošas;
- ja sūdzības iesniedzējs izrāda agresiju, ir ar neadekvātu uzvedību, aizvairo RISEBA darbiniekus un tā prasības;
- ir nepamatotas pēc būtības.

Sūdzību un priekšlikumu izskatīšanas procedūra neietver akadēmiskās apelācijas procedūru, jo sūdzību procedūras izskatītājam nav tiesību mainīt koleģiāli pieņemtu lēmumu par studējošo atzīmēm.

6. Kurš var iesniegt sūdzību vai priekšlikumu?

Sūdzību vai priekšlikumu var iesniegt RISEBA studējošie u.c. klienti, akadēmiskais un administratīvais personāls.

Gadījumos, kad sūdzība tiek izteikta vairākiem studējošajiem apvienojoties, tā var tikt risināta kā viena atsevišķa sūdzība, ja komunikāciju starp augstskolu un studējošo grupu uzņemas viens studējošais no grupas.

Anonīmi izteiktas sūdzības tiek izskatītas, ja ir iespējams saņemt pilnīgu informāciju par notikumu no sūdzības iesniedzēja. Ja nav iespējama turpmāka komunikācija ar sūdzības iesniedzēju, sūdzība tiek izskatīta pēc būtības, bet atgriezeniskā saite, ievērojot procedūru, netiek nodrošināta.

7. Kam var iesniegt sūdzību vai priekšlikumu?

Sūdzībām un priekšlikumiem būtu jābūt iesniegtām saskaņā ar šo procedūru. Sūdzību vai priekšlikumu var iesniegt jebkuram RISEBA darbiniekam vai uzreiz RISEBA Kvalitātes vadītājam. Ja sūdzība tiek iesniegta jebkuram darbiniekam, tā tālāk tiek nodota Kvalitātes vadītājam, kurš to reģistrē un nozīmē attiecīgo atbildīgo par sūdzības risināšanu balstoties uz sūdzības saturu.

8. Kādā veidā var iesniegt sūdzību vai priekšlikumu?

Lai iesniegtu sūdzību vai priekšlikumu, vēlams izmantot izstrādāto sūdzības/priekšlikuma veidlapu (skat.2.pielikumu). Sūdzības un priekšlikumi tiek pieņemti arī mutiski vai telefoniski – jebkuram RISEBA darbiniekam, kā arī izmantojot RISEBA saziņas formu <http://www.riseba.lv/lv/sazinaties-ar-riseba> vai saņemot e-pastā my_opinion@riseba.lv.

Sūdzībā jābūt minētam:

- sūdzības būtības izklāsts – *par ko sūdzas? Kas neapmierina?*;
- Sūdzības līdzšinējam risināšanas izklāstam (ja ir bijis) – *kas ir darīts līdz šim, lai problēmu atrisinātu?*
- Iespējamais problēmas risināšanas rezultāts – *kā problēmu varētu atrisināt?*
- Ja iespējams, pievienot pierādījumus (e-pastu kopijas, dokumentu kopijas, u.c.).

Priekšlikumā jābūt minētam:

- priekšlikuma lietas būtība – *par ko ir priekšlikums, kādēļ tāds radies?*

9. Priekšlikumu iesniegšanas kārtība

Pēc priekšlikuma saņemšanas, Kvalitātes vadītājs reģistrē to sūdzību un priekšlikumu reģistrā. Priekšlikums tiek nodots attiecīgajam atbildīgajam par priekšlikuma iespējamo realizēšanu, kurš to izskata un **10 darba dienu** laikā sniedz informāciju Kvalitātes vadītājam par izteiktā priekšlikuma iespējamā ieviešanas plāna īstenošanu vai atteikumu priekšlikumu īstenot. Kvalitātes vadītājs pieņemto lēmumu reģistrē sūdzību un priekšlikumu reģistrā.

10 Sūdzības iesniegšanas kārtība

Sūdzību procedūrai ir trīs posmi:

- Pirmais posms (neformālas sūdzības izskatīšana);
- Otrais posms (formālas sūdzības izskatīšana);
- Trešais posms (apelācija augstākām lēmējinstīcijām).

Pirmais posms

Pirmā posma laika limits: Nekavējoties, ja tas iespējams, bet ne ilgāk kā **5 dienas**.

Sūdzības risinājuma kārtība:

Ja sūdzību iespējams atrisināt neformāli un ātri, sadarbojoties ar RISEBA personālu un bez dziļākas izpētes, tad par sūdzības risinājumu var uzskatīt atvairināšanu vai problēmsituācijas izskaidrošanu attiecīgā RISEBA struktūrvienībā klātienē vai attālināti (pa e-pastu vai telefonu). Par radušos sūdzību, sūdzības saņēmējam ir pienākums ziņot tiešajam vadītājam, kurš analizē situāciju, nepieciešamības gadījumā, informējot par to Kvalitātes vadītāju.

Ja sūdzību nevar atrisināt pirmajā posmā, sūdzības iniciators tiek aicināts sūdzību formalizēt un iestājas sūdzības procedūras otrais posms.

Otrais posms

Otrā posma laika limits: Pēc iespējas ātrāk, bet ne ilgāk kā **30 dienas** (ar izņēmuma gadījumiem sarežģītās situācijās, iepriekš par to informējot sūdzības iniciatoru).

Sūdzības risinājuma kārtība:

Izšķir divu veidu otrā posma sūdzības (skat.1.pielikumu):

- sūdzības, kas nav atrisinātas pirmajā posmā;
- sūdzības, kas ir sarežģītas un prasa dziļāku izmeklēšanu.

1. Ja sūdzību saņem RISEBA darbinieks, tas sūdzību nodod RISEBA kvalitātes vadītājam ne vēlāk kā **10 darba dienās** no problēmas rašanās dienas vai pirmā posma noslēgšanās dienas.
2. Kvalitātes vadītājs sūdzību reģistrē, pārbauda atbilstību pēc būtības un laika limita, un elektroniski nosūta attiecīgam struktūrvienības vadītājam risināšanai, kā arī sūdzībā minētām personām.
3. Pēc sūdzības saņemšanas, attiecīgās struktūrvienības vadītājs kopā ar Kvalitātes vadītāju un citām iesaistītajām pusēm, meklē risinājumus un apspriež sūdzības risināšanas plānu. Izvērtējot sūdzības raksturu un seku nozīmīgumu, atbildīgais par sūdzības risinājumu var pieprasīt sūdzībā iesaistīto pušu rakstiskus paskaidrojumus, pilnīgai lietas apstākļu noskaidrošanai.
4. Kvalitātes vadītājs **3 darba dienu** laikā informē sūdzības iniciatoru par sūdzības risināšanas plānu.
5. Pēc izmeklēšanas atbildīgais par sūdzību apspriežas ar Kvalitātes vadītāju galīgā lēmuma pieņemšanai pēc iespējas ātrāk, bet ne vēlāk kā **30 dienu laikā** (ar izņēmuma gadījumiem sarežģītās situācijās, iepriekš par to informējot sūdzības iesniedzēju).
6. Atbildīgais par sūdzības risinājumu, pieņemto lēmumu elektroniski nosūtīta sūdzības iesniedzējam, pievienojot elektronisku kopiju Kvalitātes vadītājam.
7. Kvalitātes vadītājs sūdzības risinājumu reģistrē sūdzību reģistrā un analizē procesus, kurus nepieciešams uzlabot, veic izmaiņas procesos.

Trešais posms

Ja sūdzības iesniedzējs pēc otrā posma noslēgšanās joprojām ir neapmierināts ar sūdzības risinājumu, iestājas trešais posms - apelācija. Sūdzības iesniedzējs rakstiski pamato savu viedokli, iesniedzot to RISEBA Kvalitātes vadītājam, kurš tālāk lemj par augstākās lēmējinstītūcijas – Programmas padomes, Šķīrējtiesas, Senāta u.tml. iesaistīšanu lēmuma pārskatīšanā. Šajā posmā tiek pārskatīts tas pats lēmums un apstākļi, kas izskatīti otrajā posmā un jauni pierādījumi netiek ņemti vērā. Atbilde sūdzības iniciatoram rakstveidā tiek sniegta **30 dienu laikā** no sūdzības apelācijas iesniegšanas.

11. Saistošie dokumenti

Akadēmiskā godīguma kodekss

Ētikas kodekss

Intelektuālā īpašuma pārvaldības nolikums

Nolikums par plaģiātismu

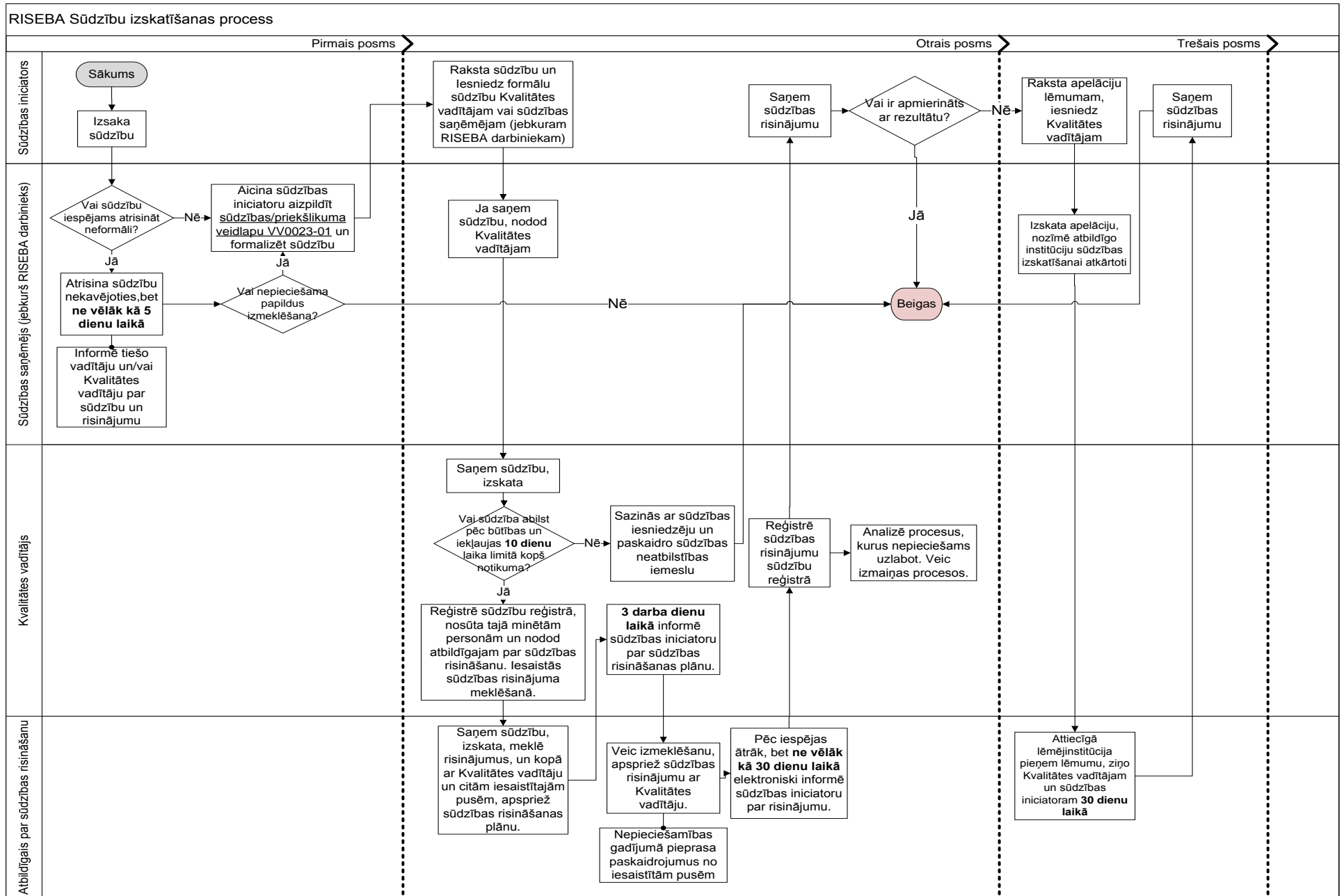
12. Procedūras monitorings

Kvalitātes vadītājs ir atbildīgs par sūdzību un priekšlikumu reģistra uzturēšanu, kā arī monitoringu reģistrēto sūdzību risinājuma vai priekšlikumu īstenošanas plāna gaitai. Kvalitātes vadītājs, balstoties uz atklāto neatbilstību RISEBA procesiem, pārskata esošos procesus un veic izmaiņas tajos.

13. Pielikumi

1. Sūdzību izskatīšanas process;
2. Sūdzības/priekšlikuma veidlapa.

1.pielikums – RISEBA Sūdzību izskatīšanas process



RISEBA SŪDZĪBAS/PRIEKŠLIKUMA VEIDLAPA

Vārds, uzvārds*	
E-pasts (<i>saziņai ar sūdzības/priekšlikuma iesniedzēju</i>)	
Studiju programma (<i>tikai RISEBA studējošajiem</i>)	

**ja vēlas iesniegt anonīmi-neaizpilda*

Vēlos izteikt **SŪDZĪBU** **PRIEKŠLIKUMU** RISEBA vadībai (*lūdzu atzīmēt*)

1. Sūdzības/priekšlikuma saturs

2. Līdzšinējais sūdzības risinājums (*aizpilda tikai sūdzības gadījumā*)

3. Vēlamais sūdzības risinājums (*aizpilda tikai sūdzības gadījumā*)

4. Esmu pievienojis pavaddokumentus – **JĀ** **NĒ** (*lūdzu atzīmēt*)

Paraksts: _____

Datums: _____