TSI TRANSPORTA UN SAKARU INSTITŪTS

STUDĒJOŠO SŪDZĪBU UN PRIEKŠLIKUMU PIEŅEMŠANAS UN IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBAS NOTEIKUMI

Rīga, 2019. gads

APSTIPRINĀTS
ar 31.10.2019. Senāta sēdes lēmumu
(protokols 01-7/3)

STUDĒJOŠO SŪDZĪBU UN PRIEKŠLIKUMU PIEŅEMŠANAS UN IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBAS NOTEIKUMI

Saturs:

1. Vispārīgie jautājumi 3
2. Politika 3
3. Sūdzību un priekšlikumu iesniegšanas un izskatīšanas kārtība 4
4. Nobeiguma jautājumi 4

1. Vispārīgie jautājumi

1.1. Studējošo priekšlikumu un sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtības Noteikumi (turpmāk tekstā Noteikumi) nosaka kārtību, kādā AS "Transporta un sakaru institūts" (turpmāk tekstā TSI) studējošie var iesniegt priekšlikumus un sūdzības par studiju procesu, procesa uzlabojumiem TSI un studiju pakalpojumu kvalitātes paaugstināšanu.

1.2. Noteikumi izstrādāti saskaņā Latvijas Republikas Iesniegumu likumu, Latvijas Republikas Izglītības likumu, Latvijas Republikas Profesionālās izglītības likumu, Latvijas Republikas Augstskolu likumu, ka arī ar šādu TSI normatīvo aktu prasībām:

- TSI Satversme;
- TSI Studiju nolikums;
- TSI Ētikas kodekss;
- TSI Studiju kārtības noteikumi;
- 2013. gada 10. oktobra TSI Rīkojums Nr. 01/198-v "Par kārtību, kādā izskatāmi iesniegumi, sūdzības un priekšlikumi".

2. Politika

TSI Kvalitātes vadības sistēma studējošo sūdzību un priekšlikumu izskatīšanas jomā tiek balstīta uz klientu orientēšanas principa, respektīvi:

1) Studējošiem tiek sniegta informācija par viņu tiesībām iesniegt sūdzības un priekšlikumus TSI studiju procesa trūkumu novēršanai.

2) Sūdzības un priekšlikumi tiek izskatīti un izmantoti ar mērķi uzlabot TSI Kvalitātes vadības sistēmu un paaugstināt studiju procesa kvalitāti.

3) TSI Kvalitātes vadības sistēmā tiek nodrošināta kompetenta un objektīva studējošo sūdzību un priekšlikumu izskatīšana, piesaistot izskatīšanas procesā neatkarīgus ekspertus un speciālistus.

4) TSI Kvalitātes vadības sistēmā tiek paredzētas procedūras, kas nodrošina sūdzību un priekšlikumu reģistrāciju, to izskatīšanas monitoringu, studējošo neapmierinātības rašanās iemeslu analīzi, sūdzību izskatīšanas laikā pieņemto lēmumu efektivitātes novērtējumu.

5) Studējošie no TSI administrācijas puses tiek informēti par lēmumiem, kas pieņemti sūdzību un priekšlikumu izskatīšanas rezultātā.

6) Studējošiem, kas vēršas TSI administrācijā ar sūdzībām un priekšlikumiem, tiek nodrošināta konfidencialitāte, personas datu aizsardzība, cieņpilna un nediskriminējoša attieksme turpmākās sadarbības gaitā ar studējošo.

3. Sūdzību un priekšlikumu iesniegšanas un izskatīšanas kārtība

3.1. Studējošo sūdzības un priekšlikumi, kas attiecas uz TSI studiju pakalpojumu un/vai uz TSI studiju vadības sistēmas darbības trūkumiem, tiek noformēti rakstiski un tiek iesniegti Studiju daļā (turpmāk – SD).

3.2. Studējošo sūdzības un priekšlikumi tiek noformēti, izmantojot iesniegumu tipveida formu (veidlapu).

3.3. Sūdzību un priekšlikumu reģistrācija tiek veikta saskaņā ar SD pašreizējo kārtību.

3.4. SD iesniegtās sūdzības un priekšlikumi tiek reģistrēti Iesniegumu reģistrā.

3.5. Reģistrētās sūdzības un priekšlikumi tiek izskatīti atbildīgajās struktūrvienībās ar atbilstošu speciālistu piesaisti. Izskatīšanas rezultāti un pieņemtie lēmumi tiek reģistrēti attiecīgajās iesnieguma veidlapas ailēs un arī Iesniegumu reģistrā.

3.6. Reģistrēto sūdzību un priekšlikumu izskatīšanas termiņš ir 7 darba dienas. Termiņš tiek pagarināts, informējot par to studējošo, ja objektīvu iemeslu dēļ 7 darba dienu termiņu nav iespējams ievērot.

3.7. Sūdzību un priekšlikumu izskatīšanas gaitā pieņemtie lēmumi tiek nodoti SD, sūdzības un/vai priekšlikuma iesniedzēja informēšanai, un atbildīgajām amatpersonām izpildei.

3.8. Sūdzību izskatīšanas gaitā pieņemto lēmumu izpilde tiek kontrolēta saskaņā ar spēkā esošiem TSI Vadības lēmumu un rīkojumu izpildes kontroles noteikumiem.

3.9. Reģistrētās sūdzības un priekšlikumi pastāvīgi un regulāri tiek izskatīti un analizēti TSI Kvalitātes daļā. Gadījumos, kad sūdzības satur novērojumus par būtiskiem trūkumiem studiju pakalpojumu sniegšanas kvalitātes nodrošināšanā, tad sūdzības tiek iekļautas Neatbilstību reģistrā. Saskaņā ar Neatbilstību reģistra kārtošanas noteikumiem, tiek organizēta koriģējošo darbību vai pasākumu izstrāde un realizācija.

4. Nobeiguma jautājumi

Noteikumos aprakstītās prasības nemainās, mainoties struktūrvienību nosaukumiem un funkcijām. Ja notiek izmaiņas Noteikumos minētajās struktūrvienībās, funkcijas pārņem struktūrvienība, kurai nodotas attiecīgās funkcijas.