

Na podlagi 38. člena Statuta AREME Visoke šole za regionalni management, je Senat na svoji redni seji, dne 7. 10. 2021 sprejel naslednji

PRAVILNIK O OBRAVNAVI PRITOŽB ŠTUDENTOV NA AREMI, VISOKI ŠOLI ZA LOGISTIKO IN MANAGEMENT ROGAŠKA SLATINA

I. SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen

S tem pravilnikom se ureja postopek obravnavanja pritožb študentov na AREMI, Visoki šoli za logistiko in management (v nadaljevanju šola).

Namen tega pravilnika je zagotavljanje izboljšav v sistemu kakovosti ter zagotavljanje zadovoljstva študentov, izboljšanje kakovosti izvajanja pedagoškega procesa in obštudijskih dejavnosti, ki se izvajajo na šoli.

II. VSEBINA IN NAČIN ODDAJE PRITOŽBE

2. člen

Določbe tega pravilnika se uporabljajo za obravnavo tistih vlog študentov, katerih postopek obravnave ni predviden z drugimi internimi pravnimi akti šole.

Vloga se lahko nanaša na:

- **predloge izboljšav Študijskega programa** (vsebin študijskega programa ali učnega načrta, izboljšanje študijskega gradiva ipd.);
- **predloge izboljšav Izvedbe Študijskega procesa** (kakovost izvedbe predavanj ipd.);
- **vsebinsko izvedbo študijskih predmetov** (neizvedeno predavanje, pomanjkljiva kakovost predavanj, nerazumljiva predavanja, ponavljanje študijskih vsebin, pomanjkljivo študijsko gradivo ipd.)
- **ravnanje zaposlenih na šoli** (neupravičeno zamujanje izvajalcev na predavanja, konzultacije ali sestanke, neprimeren odnos do študentov ipd.)

3. člen

Študent lahko vlogo posreduje:

- po pošti na naslov šole: AREMA, Kidričeva 28, 3250 Rogaška Slatina
- po elektronski pošti: info@arema.si

Vloga mora biti razumljiva, popolna ter mora vsebovati:

- ime in priimek študenta,
- naslov in kontakt študenta,
- namen vloge s točno navedbo razloga (kraj, čas in opis dejanja),

- dejstva in dokaze na katerih temelji vloga,
- kraj in datum priprave vloge,
- podpis študenta.

Anonimnih vlog se ne obravnava.

Vloga se obravnava le v imenu vpisanega študenta oz. študentov, vendar mora vloga, kadar je študentov več, vsebovati podatke (naštete zgoraj) za vse študente.

III. POSTOPEK OBRAVNAVE VLOGE

4. člen

Postopek obravnave vloge je dvostopenjski.

Na prvi stopnji se vloga naslovi na Komisijo za pritožbe študentov, ki je pristojna za reševanje vlog.

Naloge komisije so:

- voditi popolno evidenco podanih vlog/pritožb,
- vlogo preveriti vsebinsko in formalno,
- skrbeti za pošteno, pravočasno, transparentno in učinkovito obdelavo vloge,
- ves čas postopka skrbeti za varstvo osebnih podatkov vseh vpletenih,
- odgovor na vlogo/sklep posredovati študentu v petnajstih (15) delovnih dnevih po prejemu popolne vloge,
- o prejemu, obravnavanju in razrešitvi vloge mora obveščati predsednika šole.

Za popolno razjasnitev zadeve mora komisija izvesti dokazni postopek (opraviti razgovore, pridobiti listine, poslušati morebitne druge prisotne ipd.).

Odgovor na pritožbo, t.j. sklep komisije mora vsebovati obrazloženo in jasno stališče ter vsa za zadevo pomembna dejstva. Poleg tega vsebuje tudi pravni poduk, s katerim vlagatelj, v primeru nestrinjanja s sklepom (ali nezadovoljstvom s pojasnilom oz. predlagano rešitvijo), napotuje na drugostopenjski organ odločanja.

5. člen

Drugostopenjski organ odločanja je Senat šole. Nanj lahko študent naslovi pritožbo na sklep Komisije za pritožbe.

Pritožba mora vsebovati naslednje podatke:

- ime in priimek študenta,
- naslov in kontakt študenta,
- namen pritožbe s točno navedbo pritožbenih razlogov,
- dejstva in dokaze za katere meni, da na prvi stopnji niso bili upoštevani,
- kraj in datum pritožbe,
- podpis študenta.

Senat o vlogi odloči v 30ih dneh in o svoji odločitvi s sklepom obvesti pritožnika.

Odločitev senata je dokončna.

IV. NALOGE KOMISIJE ZA KAKOVOST

Komisija za pritožbe ob zaključku študijskega pripravi poročilo o vseh zadevah (vlogah, postopkih, rešitvah...) na prvi in na drugi stopnji.

Z namenom zagotavljanja in izboljšanja kakovosti poslovanja šole je Komisija za kakovost zadolžena za analizo števila pritožb, razlogov zanje in nadzora nad uresničevanjem sklepov v pritožbenih postopkih.

Komisija za kakovost enkrat letno analizira podatke o obdelavi vlog, s čimer zagotavlja, da se ponavljajoče ali sistemske težave ter možna tveganja ugotovijo in odpravijo. S tem v zvezi Komisija za kakovost predlaga korekcijske ukrepe ter ukrepe za izboljšanje.

6. člen

Spremembe in dopolnitve tega pravilnika sprejema senat zavoda .

Pravilnik stopi v veljavo s 15.10.2021.

AREMA
VISOKA ŠOLA ZA LOGISTIKO IN MANAGEMENT
Dekanja
Izred. prof. dr. Patricija Jankovič