



## POLITIKAT DHE PROCEDURAT E ANKESAVE

### Hyrje

Shkolla i merr shumë seriozisht të gjitha ankesat, të cilat i shqyrton dhe më pas vepron në mënyrë të duhur. Secila ankesë e parashtruar shqyrtohet me paañesi dhe asnjë veprim nuk merret pa u hetuar argumentet e të gjitha palëve të përfshira në ankesë. Dihet që ekzistojnë shumë nivele / lloje të ankesave, dhe secili nivel i tyre duhet të shqyrtohet në instancën e duhur. Për më shumë, gjykimi duhet fillimisht të dallojë nëse është shqetësim apo ankesë. Në përgjithësi, shqetësimi parashtrohet me shkrim dhe trajtohet nga personi që e pranon atë; për shembull, mund të jetë mësimsdhënësi apo kujdestari i klasës. Nëse çështja parashtrohet me shkrim, atëherë ajo konsiderohet si ankesë; parashtruesi i ankesës duhet të sigurohet që ankesën e vet ta adresojë te instanca e duhur e shkollës, instancë kjo e cila i ndjek më pas procedurat e duhura.

Para se të parashtrohet ankesa në mënyrë formale, duhet të shihen mundësitë që çdo ankesë që prindi apo nxënësi ka për ndonjërin nga stafi i shkollës, të trajtohet në mënyrë **joformale**, nëse gjendet gjuhë e përbashkët në këtë drejtim. Nëse çështja nuk arrin të zgjidhet / trajtohet në mënyrë joformale, dhe nëse ajo është më serioze, atëherë pala i drejtohet shkollës me ankesë **formale**. Ankesat formale parashtrohen vetëm përmes formularit përkatës të shkollës.



## **FAZA 1 – Zgjidhja joformale çështjes / ankesës**

Vet jeta shkollore dhe bashkëveprimi personal është i mbushur përplot me shqetësime, të cilat ndodhin çdo ditë në të gjitha aspektet. Është e pamundur që çdo shqetësim ditor që mund të ngritet qoftë nga nxënësit, qoftë nga prindërit apo edhe nga stafi mësimor, të formalizohet dhe të dërgohet në instancat menaxhuese të shkollës. Shqetësimet / ankesat e vogla e joserioze të nxënësve në shkollë duhet të trajtohen / gjykohen në mënyrë profesionale nga mësimdhënësit. Shpesh mund të jenë disa spjegime / qartësime shtesë që mund ta zgjidhin problemin, për shembull me prindin. Ngjajshëm, mosmarrëveshjet edhe mes kolegëve mund të zgjidhen me mirëkuptim pa pasur nevojë që të shkohet përmes procedurave formaleve.

Shpresohet që shumica e shqetësimeve dhe ankesave të zgjidhet shpejt dhe në mënyrë joformale. Instanca e parë e shqetësimit / ankesës është mësimdhënësi kujdestar i klasës ose mësimdhënësi i lëndës së caktuar. Nëse këta të fundit nuk mund ta zgjidhin çështjen, atëherë mund të jetë e nevojshme që të ketë konsultime me Shefin e Departamentit apo Përgjegjësën e nivelit të caktuar mësimor. Çështja / ankesa që kërkon takim të drejtpërdrejtë mes palëve ose përgjigje me shkrim, atëherë kjo duhet të bëhet brenda **2 deri 5 ditëve të punës**.

## **FAZA 2 – Adresimi i çështjes / ankesës te Zëvendësdrejtori**

Në rastet kur prindërit mendojnë që çështja nuk është zgjidhur siç është përcaktuar në **Fazën 1**, atëherë ata mund ta kontaktojnë zëvendësdrejtorin e shkollës. Edhe në këtë rast çështja duhet të fillojë të trajtohet brenda dy (2) ditëve të punës dhe, brenda (7) ditëve të punës, palës që është ankuar, duhet t'i kthehet një përgjigje me shkrim me të gjitha hollësitë.

Zëvendësdrejtori i shkollës është i obliguar që të mbajë një regjistër me shkrim për të gjitha shqetësimet dhe ankesat, datën e pranimit të ankesës, datën e dërgimit të përgjigjes së ankesës si dhe hollësitë tjera se si është trajtuar dhe zgjidhur ankesa.



## FAZA 3 - Adresimi i çështjes / ankesës te drejtori i shkollës

Në rastet e ankesave / shqetësimeve më serioze, ose kur ato nuk kanë mundur të zgjidhen në **Fazën 1** dhe **Fazën 2**, atëherë ankesa duhet t'i adresohet drejtpërdrejtë drejtorit të shkollës. Në rastet e tilla, ankesa duhet të bëhet me shkrim. Pas pranimit të saj, drejtori e merr përgjegjësinë për trajtim të ankesës dhe / ose mund ta caktojë ndonjërin prej zyrtarëve të lartë të shkollës për të vepruar në emër të tij. Nëse ankesa ka të bëjë personalisht me drejtorin, atëherë ajo i dërgohet me shkrim Bordit të Shkollës.

Normalisht, brenda një dite, drejtori i shkollës e vërteton ankesën e parashtruar, dhe pastaj merret me hetimet e mëtutjeshme dhe i tregon prindit / kujdestarit të nxënësit se kur parashihet që ta merr përgjigjen lidhur me rastin e caktuar. Sa më shpejtë që është e mundur, drejtori i ndërmerret të gjitha veprimet. Ankesa që i parashtrohet drejtorit, duhet të përmbajë të gjitha hollësitë që ndihmojnë në hetimin sa më të shpejtë të rastit, siç janë, p.sh. emrat e dëshmitarëve eventuale, data dhe ora e rastit dhe kopje të dokumenteve relevante.

Varësisht prej rastit, drejtori mund të kërkojë që të takohet drejtpërdrejtë me ankuesin në mënyrë që ta sqarojë në më shumë hollësira ankesën e parashtruar. Drejtori ka të drejtë që të mbledhë dëshmi tjera sipas nevojës.

Hetimi i rastit fillon sa më shpejtë që është e mundur, dhe posa të konkludohet, mund të dalin rezultate të ndryshme, siç janë:

- Ankesa mund të mos mbështetet për shkak të dëshmive të pamjaftueshme për të ardhur deri te konkludimi;
- Ankesa mund të mos ketë dëshmi të mjaftueshme;
- Ankesa mund të mbështetet pjesërisht dhe mund të kërkojnë hollësira tjera në mënyrë që shkolla të ndërmarrë masa për procedura të mëtutjeshme.
- Ankesa mund të mbështetet plotësisht dhe të ndërmerren procedurat e duhura. Këto procedurat që ndërmerren janë plotësisht konfidenciale, e veçanërisht kur procedurat të tilla ndërmerren ndaj stafit të shkollës.

Ankuesi duhet të njoftohet me shkrim nga shkolla lidhur me rezultatet e hetimit që janë bërë dhe të informohet për konkludimin e rastit që është bërë nga drejtori i shkollës.



Varësisht nga rezultati i ankesës, ankuesit mund t'i dërgohet një:

- Letër për kërkimfalje;
- Letër shpjeguese / sqaruese;
- Letër ku dëshmohet veprimi i menjëhershëm për ta rregulluar çështjen për të cilën është ankuar;
- Letër për ta siguruar ankuesin që shkolla do të bëjë gjithçka që është e mundur që shkaktari i ankesës të mos ndodhë më asnjëherë.

Nëse ankuesi nuk është i kënaqur me procedurat e përcaktuara si më lartë, atëherë ai / ajo mund të vendosë që çështjen t'ia adresojë Kryetarit të Bordit të Shkollës.

#### **FAZA 4 – Adresimi i çështjes / ankesës te Bordi i Shkollës**

Shpresohet që prindërit të jenë të kënaqur me përgjigjen dhe procedurat siç përcaktohet në **Fazën 3** të këtij dokumenti, ose së paku ta kuptojnë situatën plotësisht dhe të sigurohen që ankesa e tyre është marrë plotësisht parasysh. Por, nëse ata nuk janë të kënaqur, brenda 10 ditëve të punës pas pranimit të përgjigjes nga ana e drejtorit, ata mund t'i drejtohen me shkrim Kryetarit të Bordit të Shkollës.

Kryetari i Bordit të shkollës i kërkon financuesit të shkollës që ta krijojë një komision disiplinor prej tre anëtarësh, anëtarë këta të cilët nuk kanë qenë të përfshirë drejtpërdrejtë në rastin për të cilin është ankuar pala. Ky komision i themeluar duhet që brenda 10 ditëve, nga data kur është parashtruar ankesa në këtë fazë (Faza 4), të merret me çështjen e parashtruar. Komisioni disiplinor mund të kërkojë që, hollësisht tjera të ankesës të ofrohen paraprakisht, kopjet e të cilave duhet t'i ofrohen të gjitha palëve jo më vonë se tri (3) ditë para se të mbahet takimi përfundimtar i komisionit. Pala ankuese ka të drejtë të shoqërohet edhe nga një person tjetër (nëse dëshiron) në ditën kur mbahet takimi.

Është shumë e rëndësishme që në rastet kur bëhet ankesa në fazën 4, letra t'i dërgohet kryetarit të Bordit të Shkollës. Në të kundërtën, komisioni disiplinor nuk mund të themelohet nga ndonjë instancë tjetër dhe ankesa nuk mund të merret parasysh.

Letra e ankesës duhet të përmbajë të gjitha hollësitë që kanë të bëjnë me rastin, e gjithashtu të përfshijë edhe hollësisht që mund të ndihmojnë hetimin e rastit, siç janë emrat eventuale të dëshmitarëve, data dhe ora e ngjarjes dhe kopje të dokumenteve relevante.



## The British School of Kosovo

Sipas mundësive, komisioni disiplinor e zgjidhë ankesën e prindërve menjëherë, pa pasur nevojë të merret me hetime të mëtutjeshme. Nëse kërkohet të ketë hetime të mëtutjeshme, atëherë Komisioni Disiplinor e mundëson një të takim ku të gjitha palët e përfshira në ankesë mund të japin interpretimet e tyre të rastit. Palët, gjithashtu, mund t'i bëjnë pyetje njëra-tjetër, mund të thërrasin dëshmitarë dhe ta pyesin dëshmitarin që është thirrur edhe nga pala tjetër.

Në fund, rasti përmbyllet nga komisioni disiplinor, i cili e merr vendimin përfundimtar. Pas këtij vendimi, brenda 5 ditëve të punës, njoftohen të gjitha palët e përfshira në rast.

### **KONFIDENCIALITETI**

Të gjitha korrespondencat, deklaratimet dhe regjistrimet që kanë të bëjnë me ankesat individuale duhet të trajtohet si konfidenciale, përveç në rastet kur ka ndonjë obligim ligjor.

Ankuesi nuk ka të drejtë të ketë qasje në informatat e hetimeve, përveç në ndonjë deklaratë që ka mundur të japë fëmija i vet. Çdo informacion që ndërlidhet me ndërmarrjen e masave disiplinore është rreptësisht i ndaluar të publikohet.

Shkolla i ruan të gjitha lëndët e ankesave formale.

\*Shkolla ka për qëllim që çdo ankesë ta zgjidhë në mënyrë sa më efikase dhe efektive që është e mundur.