

	PROCEDŪRA	Versija 1	lpp 1 no 1
	STUDĒJOŠO (KLIENTU) SŪDZĪBU UN PRIEKŠLIKUMU IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA		APSTIPRINĀTS SIA "Biznesa vadības koledža" Padomes sēdē 16.02.2018 Protokols Nr. 02- 02_2017/2018_01

- 1) Studējošo (klientu) sūdzības un priekšlikumi tiek pieņemti mutiskā, rakstiskā un elektroniskā formātā.
- 2) Elektroniskā formātā sūdzības un priekšlikumus studējošie var sūtīt pa tiešo savam studiju koordinatoram vai uz e-pastu: bvk@bvk.lv.
- 3) Saņemot sūdzību vai priekšlikumu, studiju koordinatori informē atbildīgo personu - direktora vietnieku studiju darbā.
- 4) Atbildīgā persona izvērtē saņemto sūdzību vai priekšlikumu.
- 5) Ja sūdzība ir saistīta ar studijām, ar studiju kursiem, to nodrošināšanu, saturu, kvalitāti u.tml. un/vai pasniedzēja darba kvalitāti, atbildīgā persona izmeklē sūdzību, var tikt veikta studējošo grupas anketēšana, lai noskaidrotu sūdzības pamatotību.
- 6) Tiek apkopota papildus informācija vai veiktas nepieciešamās aktivitātes, kas nepieciešamas lēmuma pieņemšanai.
- 7) Sūdzība vai priekšlikumi vienmēr tiek pārrunāti BVK darbinieku iknedēļas sapulcēs un tiek pieņemts lēmums, kā arī nozīmēta atbildīgais darbinieks par lēmuma izpildi.
- 8) Atbildīgā persona kontrolē lēmuma izpildi un sūdzības vai priekšlikuma autora informēšanu par pieņemto lēmumu.
- 9) Nepieciešamības gadījumā saņemtā sūdzība vai priekšlikums var tikt novirzīts izskatīšanai BVK Studiju padomē.
- 10) Nepieciešamības gadījumā atbildīgā persona, analizējot sūdzību vai priekšlikumu saturu, sniedz priekšlikumus koledžas vadībai procesu un kvalitātes nodrošināšanā.