



Republika e Kosovës
Republika Kosova-Republic of Kosovo
Qeveria-Vlada-Government



Ministria e Punëve të Brendshme / Ministarstvo Unutrašnjih Poslova

Ministry of Internal Affairs

Akademia e Kosovës për Siguri Publike
Kosovska Akademia za Javnu Bezbednost / Kosovo Academy for Public Safety

**RREGULLORE (AKSP) NR. 05/2025 PËR OMBUDSPERSONIN E STUDENTËVE TË ARSIMIT TË LARTË TË
AKADEMISË SË KOSOVËS PËR SIGURI PUBLIKE**

**REGULATION (KAPS) NR. 05/2025 ON THE OMBUDSPERSON FOR HIGHER EDUCATION STUDENTS OF THE
KOSOVO ACADEMY FOR PUBLIC SAFETY**

**UREDBA (KAJB) BR. 05/2025 O OMBUDSMANOM STUDENATA VISOKOG OBRAZOVANJA KOSOVSKOG
AKADEMIJE ZA JAVNU BEZBEDNOST**

AKADEMIA E KOSOVËS PËR SIGURI PUBLIKE Në mbështetje të nenit 14 paragrafit 1, nën-paragrafi 1.2 të Ligjit Nr. 04/L-053 për Akademinë e Kosovës për Siguri Publike, Drejtori i Përgjithshëm i Akademisë së Kosovës për Siguri Publike, nxjerr: RREGULLORE (AKSP) NR. 05/2025 PËR OMBUDSPERSONIN E STUDENTËVE TË ARSIMIT TË LARTË TË AKADEMISË SË KOSOVËS PËR SIGURI PUBLIKE Neni 1 Qëllimi 1. Qëllimi i kësaj Rregulloreje është përcaktimi i mandatit, kompetencës, mënyrën së caktimit dhe funksionimit të Ombudspersonit të Studentëve të arsimit të lartë në Akademinë e Kosovës për Siguri Publike (në vijim AKSP), me qëllim të mbrojtjes së të drejtave të studentëve dhe sigurimit të trajtimit të drejtë, paanshëm dhe profesional të tyre. 2. Kjo rregullore është në përputhje me standardet që promovohen nga Rregullorja për Manualin e Akreditimit/Riakreditimit dhe Validimit të Institucioneve të Arsimit të Lartë	KOSOVO ACADEMY FOR PUBLIC SAFETY Pursuant to Article 14, paragraph 1, subparagraph 1.2 of Law No. 04/L-053 on the Kosovo Academy for Public Safety, the Director General of the Kosovo Academy for Public Safety, issues REGULATION (KAPS) NR. 05/2025 ON THE OMBUDSPERSON FOR HIGHER EDUCATION STUDENTS OF THE KOSOVO ACADEMY FOR PUBLIC SAFETY Article 1 Purpose 1. The purpose of this Regulation is to define the mandate, competencies, procedure of appointment, and functioning of the Students' Ombudsperson of higher education at the Kosovo Academy for Public Safety (following KAPS), with the aim of protecting students' rights and ensuring their fair, impartial, and professional treatment. 2. This Regulation is in line with the standards promoted by Regulation on the Manual for Accreditation/Reaccreditation and Validation of Higher Education Institutions	JA ZA JAVNU BEZBEDNOST U skladu sa članom 14 stav 1, podstav 1.2 Zakona br. 04/L-053 o Kosovskoj akademiji za javnu bezbednost, Generalni Direktor Kosovske Akademije za Javnu Bezbednost, izdaje: UREDBA (KAJB) BR. 05/2025 O OMBUDSMANOM STUDENATA VISOKOG OBRAZOVANJA KOSOVSKOG AKADEMIJE ZA JAVNU BEZBEDNOST Član 1 Cilj 1. Cilj ove Uredbe je određivanje mandata, kompetencija, načina određivanja i funkcionisanja Ombudspersona za studente visokog obrazovanja na Kosovski Akademiji za Javnu Bezbednost (prateći KAJB), sa ciljem zaštite prava studenata i obezbeđivanja pravednog, nepristrasnog i profesionalnog tretmana. 2. Ova uredba je u skladu sa standardima koje promovise Uredba za Priručnik za Akreditaciju/Riakreditaciju i Validaciju Institucija Visokog Obrazovanja i programa
--	---	---

dhe Programeve të Studimit në Nivelin Bachelor dhe Master e Agjencisë së Kosovës për Akreditim. Neni 2 Fushëveprimi Kjo rregullore është e detyrueshme për të gjithë personelin e AKSP-së dhe studentët e AKSP-së. Neni 3 Roli i Ombudspersonit 1. Ombudspersoni është një mekanizëm i pavarur brenda institucionit, që ka për detyrë të: 1.1. Mbrojë të drejtat dhe interesat e studentëve; 1.2. Pranojë dhe shqyrtojë ankesat joformale të studentëve; 1.3. Ndërmjetësojë për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve ndërmjet studentëve dhe personelit të AKSP-së. 1.4. Rekomandojë përmirësime në politikat dhe praktikat institucionale në funksion të mirëqenies së studentëve. Neni 4 Caktimi i Ombudspersonit	and Study Programs at the Bachelor and Master Level of the Kosovo Accreditation Agency. Article 2 Scope This Regulation is mandatory for all staff of KAPS and for all students of KAPS. Article 3 Role of the Ombudsperson 1. The Ombudsperson is an independent mechanism within the institution, whose duties are to: 1.1. Protect the rights and interests of students; 1.2. Receive and review students' informal complaints; 1.3. Mediate in resolving disputes between students and KAPS staff; 1.4. Recommend improvements to institutional policies and practices in the interest of students' well-being. Article 4 The Role of the Ombudsperson	studija na nivou Bachelor i Master Agencije Kosova za Akreditaciju. Član 2 Oblast delovanja Ova uredba je obavezna za sve zaposlene u KAJB-t i studente KAJB-t. Član 3 Uloga Ombudspersona 1 Ombudsman je nezavisni mehanizam unutar institucije, koji ima zadatak da: 1.1. Štiti prava i interese studenata; 1.2. Prihvata i razmatra neformalne žalbe studenata; 1.3. Posreduje u rešavanju nesuglasica između studenata i osoblja KAJB-a. 1.4. Preporučuje poboljšanja u politikama i institucionalnim praksama u funkciji dobrobiti studenata. Član 4 Imenovanje Ombudspersona
---	--	--

1. Ombudspersoni i Studentëve caktohet me vendim të Drejtorit të Përgjithshëm të AKSP-së nga rradhët e personelit të AKSP-së me integritet të lartë profesional dhe etik. 2. Mandati i Ombudspersonit zgjat 2 vjet, me të drejtë rizgjedhjeje.	1. The Students' Ombudsperson shall be appointed by decision of the Director General of the KAPS from among the staff of KAPS with high professional and ethical integrity. 2. The mandate of the Ombudsperson shall last for two (2) years, with the right to reappointment.	1. Ombudsman studenata se imenuje odlukom Generalnog Ddirektora KAJB-t iz redova osoblja KAJB-t sa visokim profesionalnim i etičkim integritetom. 2. Mandat Ombudsmana traje 2 godine, uz pravo ponovnog izbora.
Neni 5 Parimet e Punës 1. Ombudspersoni punon në përputhje me parimet: 1.1. Pavarësia dhe paanshmëri; 1.2. Konfidencialitet; 1.3. Objektiviteti dhe profesionalizmi; 1.4. Barazia dhe mosdiskriminimi, dhe 1.5. Transpareca në veprimtarinë institucionale.	Article 5 Principles of Work 1. The Ombudsperson shall work in accordance with the following principles: 1.1. Independence and impartiality; 1.2. Confidentiality; 1.3. Objectivity and professionalism; 1.4. Equality and non-discrimination; and 1.5. Transparency in institutional activities.	Član 5 Principi rada 1 Ombudsman će raditi u skladu sa principima: 1.1. Nezavisnost i nepristrasnost; 1.2. Poverljivost; 1.3. Objektivnost i profesionalizam; 1.4. Jednakost i nediskriminacija, i 1.5. Transparentnost u institucionalnom delovanju.
Neni 6 Kompetencat 1. Ombudspersoni ka këto kompetenca: 1.1. Pranon dhe shqyrton ankesa dhe	Article 6 Competencies 1. The Ombudsperson shall have the following competencies: 1.1. Receives and reviews complaints and	Član 6 Ovlašćenje 1 Ombudsman ima sledeća ovlašćenja: 1.1. Prima i razmatra žalbe i neformalne

kërkesa joformale nga studentët. 1.2. Merr informacione nga njësitë përkatëse të AKSP-së. 1.3. Ndërmjetëson palët për zgjidhje të mosmarrëveshjeve; 1.4. Këshillon studentët për të drejtat e tyre ligjore dhe institucionale; 1.5. Rekomandon masa për përmirësimin e politikave dhe praktikave institucionale që ndikojnë në mirëqenien e studentëve; 1.6. Rekomandon zgjidhje dhe përmirësime personelit menaxherial; 1.7. Harton raportin perfundimtar mbi rastin me rekomandimin për Drejtorin e Përgjithshëm, dhe 1.8. Harton raporte vjetore për çështjet e trajtuara dhe i paraqet Drejtorit të Përgjithshëm, Dekanit dhe Këshillit të Studentëve. Neni 7 Raste të Ankesave 1. Studentët mund t'i drejtohen Ombudspersonit në rastet kur: 1.1. Nuk marrin përgjigje nga njësitë	informal requests from students; 1.2. Obtains information from the relevant units of KAPS; 1.3. Mediates between parties for the resolution of disputes; 1.4. Advises students on their legal and institutional rights; 1.5. Recommends measures for the improvement of institutional policies and practices affecting students' well-being; 1.6. Recommends solutions and improvements to the managerial staff.; 1.7. Prepares the final report on the case with recommendations for the Director General; and 1.8. Prepares annual reports on the matters addressed and submits them to the Director General, the Dean, and the Student Council. Article 7 Cases of Complaints 1. Students may address the Ombudsperson in the following cases: 1.1. When they do not receive a response	zahteve studenata. 1.2. Prima informacije od nadležnih jedinica KAJB-a. 1.3. Posreduje između strana u rešavanju sporova; 1.4. Savetuje studente o njihovim zakonskim i institucionalnim pravima; 1.5. Preporučuje mere za poboljšanje institucionalnih politika i praksi koje utiču na dobrobit studenata; 1.6. Preporučuje rešenja i poboljšanja menadžerskom osoblju; 1.7. Priprema završnog izveštaja o slučaju sa preporukom za Generalnog direktora, i 1.8. Priprema godišnjih izveštaja o obrađenim pitanjima i predaje ih Generalnom direktoru, Dekanu i Savetu Studenata. Član 7 Slučajevi Žalbi 1. Studenti mogu kontaktirati Ombudsmana u slučajevima kada: 1.1. Ne dobiju odgovore od relevantnih
--	---	--

përkatëse AKSP-së. 1.2. Ndihen të trajtuar në mënyrë të padrejtë ose diskriminuese nga stafi. 1.3. Hasin vështirësi në komunikim me profesorë ose zyrtarë. 1.4. Kanë shqetësime për etikën dhe standardet akademike. 1.5. Duan të këshillohen për rrugën e duhur të ndjekjes së një ankese formale. Neni 8 Procedura e Paraqitjes dhe Shqyrtimit të Ankesës 1. Studentët paraqesin ankesën me shkrim përmes formularit zyrtar (fizik ose elektronik), duke përfshirë të dhënat personale, përshkrimin e rastit dhe çdo provë mbështetëse (Shtojca 1). 2. Ombudspersoni e regjistron ankesën në regjistrin zyrtar dhe njofton studentin për pranimin brenda 2 ditëve pune. 3. Ombudspersoni brenda 3 ditëve pune bën vlerësimin fillestar nëse ankesa hyn në kompetencën e tij.	from the relevant units of KAPS; 1.2. When they feel they have been treated unfairly or in a discriminatory manner by staff; 1.3. When they encounter difficulties in communicating with professors or officials; 1.4. When they have concerns regarding ethics and academic standards; 1.5. When they seek advice on the proper procedure for pursuing a formal complaint. Article 8 Procedure for Submission and Review of Complaints 1. Students shall submit a written complaint through the official form (physical or electronic), including personal information, a description of the case, and any supporting evidence (Annex 1). 2. The Ombudsperson shall register the complaint in the official registry and notify the student of its receipt within two (2) working days. 3. Within three (3) working days, the Ombudsperson shall conduct an initial assessment to determine whether the	jedinica KAJB. 1.2. Osećaju se nepravедno ili diskriminisano tretirani od strane osoblja. 1.3. Imaju poteškoća u komunikaciji sa profesorima ili službenicima. 1.4. Imaju zabrinutosti u vezi sa etikom i akademskim standardima. 1.5. Žele savet o odgovarajućem načinu za podnošenje formalne žalbe. Član 8 Postupak za podnošenje i Razmatranje Žalbe 1. Studenti podnosi žalbu u pisanoj formi putem zvaničnog obrasca (fizičkog ili elektronskog), uključujući lične podatke, opis slučaja i sve prateće dokaze (Prilog 1). 2. Ombudsman registruje žalbu u zvaničnom registru i obaveštava studenta o prijemu u roku od 2 radna dana. 3. Ombudsman vrši početnu procenu u roku od 3 radna dana o tome da li žalba spada u njegovu nadležnost.
---	--	--

4. Ombudspersoni shqyrton ankesën dhe kërkon sqarime nga palët dhe ndërmjetëson për zgjidhje joformale brenda një periudhe deri në 15 ditë pune. 5. Nëse çështja nuk zgjidhet, Ombudspersoni harton një raport përfundimtar me fakte, analiza dhe rekomandime, të cilin ia dorëzon Drejtorit dhe e njofton studentin për rezultatin brenda 30 ditëve nga data e pranimi të ankesës.	complaint falls within his/her competence. 4. The Ombudsperson shall review the complaint, request clarifications from the parties, and mediate for an informal resolution within a period of up to fifteen (15) working days. 5. If the matter is not resolved, the Ombudsperson shall prepare a final report containing facts, analysis, and recommendations, which shall be submitted to the Director, while informing the student of the outcome within thirty (30) days from the date of receipt of the complaint.	4. Ombudsman pregleda žalbu i traži pojašnjenja od stranaka i posreduje u pronalaženju neformalnih rešenja u roku do 15 radnih dana. 5. Ako se pitanja ne reši, Ombudsman sastavlja konačni izveštaj sa činjenicama, analizom i preporukama, koji dostavlja direktoru i obaveštava studenta o rezultatu u roku od 30 dana od dana prijema žalbe.
Neni 9 Kufizimet 1. Ombudspersoni nuk ka fuqi vendimmarrëse, por vetëm rekomanduese. 2. Ombudspersoni nuk zëvendëson komisionet formale si Komisioni i Ankesave, Komisioni Disiplinor apo instancat tjera të AKSP-së. 3. Nuk merret me raste që tashmë janë zgjidhur përmes procedurave zyrtare.	Article 9 Restrictions 1. The Ombudsperson shall not have decision-making authority, but only a recommending role. 2. The Ombudsperson shall not replace formal commissions such as the Complaints Commission, the Disciplinary Commission, or other instances of KAPS. 3. The Ombudsperson shall not deal with cases that have already been resolved through official procedures.	Član 9 Ograničenja 1. Ombudsman nema odlučujuću moć, već samo preporučujuću. 2. Ombudsman ne zamenjuje formalne komisije kao što su Komisija za Žalbe, Disciplinska Komisija ili druge instance KAJB. 3. Ne bavi se slučajevima koji su već rešeni kroz zvanične procedure.
Neni 10 Komunikimi dhe Informimi	Article 10 Communication and Information	Član 10 Komunikacija i informacije

1. Ombudspersoni është i qasshëm për të gjithë studentët përmes emailit zyrtar, zyrës fizike dhe platformës online të institucionit. 2. Të gjithë studentët informohen për ekzistencën dhe rolin e Ombudspersonit në fillim të vitit akademik dhe në ueb faqen zyrtare. Neni 11 Raportimi 1. Ombudspersoni përgatit një raport përfundimtar për çdo rast të trajtuar. 2. Ombudspersoni paraqet gjithashtu një raport vjetor mbi numrin e ankesave, llojin e tyre dhe rekomandimet për përmirësime institucionale. 3. Raportet vjetore i dërgohen Drejtorit të përgjithshëm, dekanit dhe Këshillit të Studentëve, duke ruajtur konfidencialitetin e identitetit të studentëve.	1. The Ombudsperson shall be accessible to all students through the official email, the physical office, and the institution's online platform. 2. All students shall be informed about the existence and the role of the Ombudsperson at the beginning of the academic year and through the official website. Article 11 Reporting 1. The Ombudsperson shall prepare a final report for each case handled. 2. The Ombudsperson shall also submit an annual report on the number and types of complaints, as well as recommendations for institutional improvements. 3. Annual reports shall be submitted to the Director General, the Dean, and the Student Council, while maintaining the confidentiality of students' identities.	1. Ombudsman je dostupan svim studentima putem zvanične e-pošte institucije, fizičke kancelarije i onlajn platforme. 2. Svi studenti su obavešteni o postojanju i ulozi Ombudsmana na početku akademske godine i na zvaničnoj veb sajtu stranici. Član 11 Izveštavanje 1. Ombudsman priprema konačni izveštaj za svaki obrađeni slučaj. 2. Ombudsman takođe podnosi godišnji izveštaj o broju žalbi, njihovoj vrsti i preporukama za institucionalna poboljšanja. 3. Godišnji izveštaji se šalju generalnom direktoru, dekanu i Studentskom savetu, uz očuvanje poverljivosti identiteta studenata.
--	---	--

Neni 12 Hyrja në fuqi Kjo rregullore hyn në fuqi shtatë (7) ditë pas nënshkrimit nga Drejtor i Përgjithshëm i AKSP-së. Shpend Shabani Ushtrues i detyrës së Drejtorit të Përgjithshëm të AKSP Vushtri, 03.09.2025	Article 12 Entry into Force This Regulation shall enter into force seven (7) days after its signing by the Director General of the KAPS. Shpend Shabani Acting Director General of KAPS Vushtri, 03.09.2025	Član 12 Stupa u snagu Ova uredba stupa na snagu sedam (7) dana nakon potpisivanja od strane Generalnog Direktora KAJB. Shpend Shabani Vršilac dužnosti Generalnog Direktora KAJB-a Vučitrn, 03.09.2025
--	--	---



Republika e Kosovës
Republika Kosova-Republic of Kosovo
Qeveria-Vlada-Government



Ministria e Punëve të Brendshme / Ministarstvo Unutrašnjih Poslova
Ministry of Internal Affairs

Akademia e Kosovës për Siguri Publike
Kosovska Akademija za Javnu Bezbednost / Kosovo Academy for Public Safety

OMBUDSPERSONI I STUDENTËVE

FORMULAR I ANKESËS

I. TË DHËNAT PERSONALE TË STUDENTIT

Emri dhe mbiemri:	
Numri i ID-së studentore:	
Programi i studimeve:	
Viti i regjistrimit:	
Email kontakti:	
Numri i telefonit:	

II. INFORMACION MBI ANKESËN

1. Data kur ka ndodhur ngjarja:	
Kundër kujt drejtohet ankesa (emër, pozitë, njësi):	
Përshkrimi i detajuar i çështjes (çfarë ka ndodhur?):	
A ke provuar ta zgjidhësh çështjen me palën tjetër para se të ankoesh? ☐ Po ☐ Jo Nëse po, si dhe çfarë përgjigje ke marrë?	

III. DOKUMENTACION MBËSHTETËS (nëse ka)

Ju lutem bashkëngjitni çdo dokument që e mbështet ankesën tuaj:

☐ Email komunikimi ☐ Vendime ☐ Raporte ☐ Të tjera: _____

IV. KËRKESA E STUDENTIT

Çfarë kërkon nga Ombudspersoni si zgjidhje të kësaj çështjeje?

Data: _____

Nënshkrimi: _____



Republika e Kosovës
Republika Kosova-Republic of Kosovo
Qeveria-Vlada-Government



Ministria e Punëve të Brendshme / Ministarstvo Unutrašnjih Poslova
Ministry of Internal Affairs

Akademia e Kosovës për Siguri Publike
Kosovska Akademija za Javnu Bezbednost / Kosovo Academy for Public Safety

STUDENTS' OMBUDSPERSON

COMPLAINT FORM

I. STUDENT'S PERSONAL INFORMATION

Full Name:	
Student ID Number:	
Study Program:	
Year of Enrollment:	
Contact Email:	
Phone Number	

II. INFORMATION ABOUT THE COMPLAINT

2. Date of the incident:	
Against whom the complaint is addressed (name, position, unit)	
Detailed description of the case (what happened?):	
Have you attempted to resolve the matter with the other party before filing the complaint? ☐ Yes ☐ No If yes, how, and what response did you receive?	

III. SUPPORTING DOCUMENTATION (if any)

Please attach any documents supporting your complaint:

☐ Communication emails ☐ Decisions ☐ Reports ☐ Other: _____

IV. STUDENT'S REQUEST

What do you request from the Ombudsperson as a solution to this matter?

Date: _____

Signature: _____

Shtojca 1



Republika e Kosovës
Republika Kosova-Republic of Kosovo
Qeveria-Vlada-Government



Ministria e Punëve të Brendshme / Ministarstvo Unutrašnjih Poslova
Ministry of Internal Affairs

Akademia e Kosovës për Siguri Publike
Kosovska Akademija za Javnu Bezbednost / Kosovo Academy for Public Safety

STUDENTSKI OMBUDSMAN

OBRAZAC ZA ŽALBU

I. LIČNI PODACI STUDENTA

Ime i prezime:	
Broj studentske ID-i karte:	
Studijski program:	
Godina upisa:	
Kontakt email:	
Broj telefona:	

II. INFORMACIJE O ŽALBI

3. Datum kada se incident dogodio:	
Protiv koga je žalba usmerena (ime, položaj, jedinica):	
Detaljan opis problema (šta se dogodilo?):	
Da li ste pokušali da rešite problem sa drugom stranom pre nego što ste podneli žalbu? ☐ Da ☐ Ne Ako jeste, kako i kakav ste odgovor dobili?	

III. PRATEĆA DOKUMENTACIJA (ako postoji)

Molim vas da priložite sve dokumente koji podržavaju vašu žalbu:

☐ Komunikacija putem emajla ☐ Odluke ☐ Izveštaj ☐ Drugo: _____

IV. STUDENTSKI ZAHTEV

Šta zahtevate od Ombudsmana kao rešenje za ovo pitanje?

Datum: _____

Potpis: _____