МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КР
КГУ им. И. АРАБАЕВА
ИНСТИТУТ ЯПОНОВЕДЕНИЯ

«Согласовано»
Председатель УМС ИЯ

_____
«_28_»_____09_____201_7_г.

«Утверждаю»
Директор ИЯ А. Самаров

_____
«_28_»_____09_____201_7_г.

ПРАВИЛА

рассмотрения жалоб студентов/обучающихся в Институте Японоведения

1. Общие положения

Документ «Правила рассмотрения жалоб студентов/обучающихся в Институте Японоведения» (далее - Правила) определяет процедуру рассмотрения жалоб, которые могут поступить от студентов/обучающихся всех форм и всех уровней обучения, в том числе по международным программам.

Правила разработаны с целью регламентации процессов, связанных с получением, обработкой, рассмотрением, решением и обратной связью по жалобе, поступившей от студента/обучающегося, и организации взаимодействия всех сторон - участников, задействованных в решении по жалобе.

Действие Правил распространяется на всех студентов/обучающихся, все подразделения, всех руководителей и сотрудников Института.

Действия настоящих Правил распространяются на жалобы в отношении:

> **организации учебного процесса;**

> **нарушения прав студента/обучающегося, прописанных в нормативных актах КГУ, МОиН КР, законодательства КР;**

> **услуг столовой, дома студентов, парковки, спорткомплекса, по предоставлению Интернета, услуг библиотеки;**

> **студенческих организаций;**

> **грубость и несоответствующее поведение, невыполнение своих обязанностей со стороны сотрудников, преподавателей Института и КГУ, а также самих студентов;**

> **фактов коррупции.**

Правила являются обязательными для исполнения всеми сотрудниками и подразделениями Института. Информация на основании настоящих Правил должна быть доступна для всех обучающихся на сайте Института, в информационных брошюрах и на информационных досках, через сотрудников, в тех местах, где идет большое скопление студентов.

Термины и сокращения:

Жалоба обучающегося - это письменное или устное заявление обучающегося, выражающее несогласие и/или просьбу о поддержке в вопросах, которые напрямую не связаны с образовательной программой, но связаны с условиями и услугами, создаваемыми и предоставляемыми институтом для получения высококачественного обучения.

2. Основные принципы

Институт создает такую среду, при которой студент/обучающиеся не опасаются заявлять о своих проблемах, возникших вопросах в процессе или после прохождения обучения.

Каждый студент/обучающийся имеет право на гарантированную поддержку в случае возникновения проблемы или вопросов.

Информация, получаемая от студента/обучающегося, служит источником знания и понимания нужд и проблем студентов/обучающихся, и используется для поиска и реализации эффективного решения проблем.

При рассмотрении жалобы обеспечиваются равные права и беспристрастность к участникам, задействованным в жалобе, а решение выносится после тщательной проработки/расследования жалобы в установленные сроки.

Рассмотрение жалобы имеет четкие временные критерии, которые позволяют

своевременно, без "волокиты" рассмотреть и принять решение.

3. Возникновение жалобы

В процессе прохождения обучения по программе/ дисциплине или после прохождения обучения любой студент/обучающийся, независимо от формы, направления и уровня обучения, который заключил договор возмездного оказания образовательных услуг, имеет право заявить о своем несогласии и/или обратиться за поддержкой к сотрудникам Института по учебным вопросам и по вопросам, которые напрямую не связаны с образовательным процессом. Жалоба или просьба может поступить от студента/обучающегося или группы обучающихся.

Анонимные жалобы

Любая жалоба студента/обучающегося подразумевает дальнейшие действия - расследование ситуации для выработки лучшего решения. Если жалоба сделана в анонимной форме, то в этом случае Института не имеет возможности провести полное расследование. Официальное рассмотрение анонимной жалобы не подразумевает принятие решения по жалобе.

4. Жалобы, поступившие от третьей стороны

Предпочтительно, чтобы жалоба поступила непосредственно от студента/обучающегося. Но, жалоба может быть подана третьей стороной (в том числе родителями студента/обучающегося).

5. Этапы рассмотрения жалоб

Для окончательного решения проблемы, послужившей причиной для жалобы, предусмотрено четыре этапа:

Этап 1: консультативная помощь в поиске решения на раннем уровне

Этап 2: подача официальной жалобы и ее рассмотрение

Этап 3: поиск решения и информирование заявителя о принятом решении

Этап 4: мониторинг реализации решения и оценка результата

5.1. Этап 1: консультативная помощь в поиске решения на раннем уровне

Этап 1 предполагает помощь в решении возникшей проблемы студента/обучающегося на самом раннем этапе до возникновения официальной жалобы.

Студент/обучающийся может обратиться за помощью в решении проблемы к любому сотруднику Института, или к руководителю того подразделения, где возникла проблема (например, директор библиотеки, администратор столовой, начальник смены (охраны) и т.д.)

Иногда достаточно беседы со студентами/ обучающимся, обсуждения проблемы, совместного поиска истинной причины проблемы, разъяснения прав и обязанностей студента/обучающегося, обсуждения его возможностей, чтобы студент/обучающийся смог взглянуть на проблему под другим углом и найти конструктивное решение на этом этапе.

Если таким образом проблему решить не получилось, студента/обучающегося следует направить в отдел обеспечения качества образования и мониторинга КГУ, где ему будет оказана консультативная помощь в решении и составлении жалобы.

Студент/обучающийся имеет право подать официальную жалобу, если на первом этапе рассмотрения его проблема не была решена.

5.2. Этап 2: подача официальной жалобы и ее рассмотрение

Этап 2 предполагает информирование ответственного подразделения или ответственного сотрудника о возникшей проблеме и разработку мер по устранению проблемы и предотвращению ее в будущем.

Официальная жалоба составляется по установленной форме и может быть подана

на бумажном носителе или в он-лайн форме напрямую в отдел ответственный за обеспечение качества образования.

Официальная жалоба - это регистрируемый и контролируемый документ до момента разрешения проблемы.

К официальной жалобе могут быть прикреплены доказательные документы и/или видео или аудио записи, указаны свидетели, которые могут подтвердить наличие проблемы. Это поможет лучше разобраться в ситуации и вынести правильное решение. Институт оставляет за собой право на сбор подтверждающих документов самостоятельно.

Рассмотрение жалобы - это тщательное изучение проблемы, в котором должны приниматься во внимание права и обязанности всех участников жалобы.

Ответственность за объективное и справедливое решение директор института или руководитель подразделения, за которым закреплена должностная ответственность по решению вопросов, затронутых в жалобе.

Отдел, ответственный за обеспечение качества направляет жалобу вместе с сопутствующими документами в соответствующее подразделение или сотруднику. Дата передачи жалобы на рассмотрение должна быть зафиксирована.

Срок рассмотрения официальной жалобы не может превышать 15 рабочих дней.

5.3. Этап 3: решение и информирование о принятом решении

Решение, выносимое после рассмотрения жалобы, должно содержать:

> идентификацию проблемы с точки зрения подразделения
> причины возникновения проблемы
> действия по устранению возникшей проблемы
> действия по предотвращению повторения проблемы (устранение причины проблемы)

Подразделение или сотрудник, ответственные за решение проблемы, должны предоставить письменный отчет в отдел, ответственный за обеспечение качества о рассмотрении проблемы. Форма отчета - свободная форма. Отчет должен содержать информацию:

> основания для принятия решения
> какое решение было принято
> какие действия были предприняты по решению проблемы
> какие действия были предприняты для предотвращения повторения проблемы
> каким образом обучающийся был информирован о принятом решении и предпринятых действиях

5.4. Этап 4: мониторинг реализации решения и оценка результатов

За реализацию и мониторинг мероприятий, предусмотренных в решении проблемы, а также оценку их результатов, несет ответственность подразделение или сотрудник, ответственные за разработку решения.

Отдел, ответственный за обеспечение качества отвечает за мониторинг устранения проблемы и ее причин. Отдел обеспечения качества самостоятельно определяет формы контроля.

Оценкой результата может быть обратная связь, полученная от студентов/обучающихся, а также результаты статистики повторяемости проблемы.

В случае неудовлетворительных результатов работы подразделения по решению проблемы, отдел обеспечения качества обязан вынести обсуждение проблемы на Ученый Совет.

6. Права студента/обучающегося и последовательность рассмотрения жалобы

Если студент/обучающийся не удовлетворен результатами рассмотрения жалобы на

предварительных этапах рассмотрения или обещанные мероприятия не состоялись, он имеет право подать жалобу на имя ректора КГУ. Рассмотрение жалобы Ректором возможно только, если жалоба прошла все этапы рассмотрения жалобы.

Если обучающийся подает жалобу сразу на имя директора, директор направляет жалобу на второй этап рассмотрения.

7. Мониторинг процессов работы с неакадемическими жалобами

Мониторинг процессов работы осуществляется не менее, чем раз в полгода.

Индикаторами для мониторинга могут служить:

> повторяемость проблем, отображенных в жалобах

> уровень удовлетворенности обучающихся скоростью и эффективностью рассмотрения жалоб

> изменение количества жалоб

> статистика улучшений по результатам рассмотрения жалоб

Отчет отдела, ответственного за обеспечение качества предоставляется на рассмотрение Ученого Совета раз в полгода: декабрь и июнь.

8. Заключительные положения

Настоящие Правила утверждаются Директором Института.

Срок действия настоящих Правил не ограничивается.

Разработчики:

Приложение 1

Форма жалобы

ФИО: _____

Школа _____

Курс обучения: _____

Специальность: _____

Отделение: _____

Email: _____

Телефон: _____

Укажите лицо, через которого была подана эта жалоба:

1.

2.

1. _____

1. Изложите ясно сущность и содержание вашей жалобы, включите ключевые события, даты и другие детали.

2. Изложите, какие личные действия вы предприняли, чтобы решить вашу жалобу (1 этап) на местном уровне (школа, кафедра), и объясните, почему вы недовольны результатом.

3. Пожалуйста, предоставьте четко организованный список всех подтверждающих документов, которые вы прилагаете к заявлению (или предоставьте содержание на отдельном листе; пожалуйста, число/нумеруйте страницы, и при необходимости предоставьте краткое изложение/хронологию основных событий). Важное предупреждение: те факты, которые вы предоставляете должны быть полными, уместными, соразмерными; включая те материалы, которые были упомянуты в 1 или 2.

4. Изложите действия, которые вы хотели бы, чтобы были приняты, или изложите те защитные средства, которые вы ищете в связи с вопросами жалоб.

5. Укажите имя и контактные данные всех свидетелей, которые смогут подтвердить вопросы жалоб.

Подписанный:

Дата: _

Примечания:

1. Укажите предпочтительный способ связи с вами

по электронной почте ☐

по телефону ☐

2. Необходимо заполнить все графы