

«Рассмотрено»

На заседании Ученого Совета
международного
медицинского университета
протокол № 1

« 22 » ноябрь 2021 г.



«Утверждаю»

Ректор
Ошского международного
медицинского университета
доцент Орунбаева Б.М.

« 22 » ноябрь 2021 г.

Положение о порядке рассмотрения жалоб и предложений обучающихся

Общие положения

Настоящее Положение определяет процедуру рассмотрения жалоб и предложений, которые могут поступить от обучающихся всех форм и всех уровней обучения.

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

Действие Положения распространяется на всех обучающихся, все подразделения, всех руководителей и сотрудников ОММУ.

Действия Положения распространяются на жалобы в отношении:

- организации учебного процесса;
- нарушения законодательства КР;
- нарушения прав студентов, связанных с дополнительными услугами к образовательному процессу, предоставляемыми ОММУ;
- ошибками в финансовых расчетах по оплате услуг;
- грубость и несоответствующее поведение, невыполнение своих обязанностей со стороны административных сотрудников, преподавателей ОММУ, а также самих студентов;
- фактов коррупции.

Правила являются обязательными для исполнения всеми сотрудниками и подразделениями ОММУ. Информация на основании настоящего Положения должна быть доступна для всех обучающихся на сайте ОММУ, 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 академической программой, но связаны с условиями и услугами, создаваемыми и предоставляемыми ОММУ для

получения качественного обучения.

Предложение обучающегося - это письменное обращение обучающегося, в котором содержатся рекомендации по улучшению условий и услуг, создаваемых и предоставляемых ОММУ.

Основные принципы

ОММУ привержен созданию среды, при которой обучающиеся не опасаются заявлять о своих проблемах, возникших вопросах в процессе или после прохождения обучения.

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

Информация, получаемая от обучающегося, служит источником знания и понимания нужд и проблем 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 рассмотреть и принять решение.

Возникновение жалобы

В процессе прохождения обучения по программе/дисциплине или после прохождения обучения любой 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 ОММУ по академическим вопросам и по вопросам, которые напрямую не связаны с академическим процессом.

Жалоба или просьба может поступить от обучающегося или группы обучающихся

Анонимные жалобы

Любая жалоба обучающегося подразумевает дальнейшие действия - расследование ситуации для выработки лучшего решения. Если жалоба сделана в анонимной форме посредством урны для жалоб и предложений, то в этом случае ОММУ не имеет возможности провести полное расследование. Официальное рассмотрение анонимной жалобы не подразумевает принятие решения по жалобе.

Жалобы, поступившие от третьей стороны

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

Способы подачи жалоб

Жалобы могут быть поданы напрямую в деканат, отдел качества либо помещены в урну для жалоб, которая размещена в холле ОММУ.

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

Этап 1: консультативная помощь в поиске решения на раннем уровне

Этап 1. предполагает помощь в решении возникшей проблемы обучающегося на самом раннем этапе до возникновения официальной жалобы. Обучающийся может обратиться за помощью в решении проблемы к любому сотруднику ОММУ или к руководителю того подразделения, где возникла проблема (например, декан/заместитель декана, заведующий библиотекой, заведующий учебно- методическим отделом и т.д.)

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

Если таким образом проблему решить не получилось, обучающегося имеет право подать официальную жалобу в деканат/отдел качества образования, если на первом этапе рассмотрения его проблема не была решена.

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 онлайн форме напрямую в деканат/отдел 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 аудиозаписи, указаны свидетели, которые могут подтвердить наличие проблемы. Это поможет лучше разобраться в ситуации и вынести правильное решение. ОММУ 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 несет проректор или руководитель подразделения, за которым закреплена должностная

ответственность по решению вопросов, затронутых в жалобе. Отдел качества образования/деканат 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.

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 деканат/отдел качества образования 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;

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.

Деканат/отдел качества образования отвечает за мониторинг устранения проблемы и ее причин. Деканат/Отдел качества образования самостоятельно определяет формы контроля.

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

В случае неудовлетворительных результатов работы подразделения по решению проблемы, деканат/отдел качества образования обязан вынести обсуждение проблемы на совет ректората.

Права обучающегося и последовательность рассмотрения жалобы

Если обучающийся не удовлетворен результатами рассмотрения жалобы на предварительных этапах или обещанные мероприятия не состоялись, он имеет право подать жалобу на имя Ректора Университета.

Рассмотрение жалобы Ректором возможно только, если жалоба прошла все предварительные этапы рассмотрения. Если обучающийся подает жалобу сразу на имя Ректора, Ректор направляет жалобу на второй этап рассмотрения.

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 качества образования предоставляется на рассмотрение Совета ректората раз в полгода: декабрь и июнь.

Внесение и рассмотрение предложений обучающихся

Обучающийся вправе внести предложение по улучшению работы подразделений, структур, отвечающих за организацию учебного процесса и вспомогательных служб.

Предложения могут быть внесены в свободной форме на бумажном носителе в деканат/отдел качества образования, помещены в урну для жалоб и предложений, располагающуюся в холле или в электронной форме напрямую в деканат/отдел качества образования.

Заключительные положения

Настоящие Правила утверждаются Ректором ОММУ. Срок действия настоящих Правил не ограничивается.

Приложение 1

Ошский международный медицинский университет

Форма жалобы

ФИО: _____

Курс обучения: _____

Отделение: _____

Email: _____

Телефон: _____

Укажите лицо, через которого была подана эта жалоба:

1. _____

2. _____

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 (отдел, 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.

Форма подачи академических жалоб студентов также может быть отправлена по электронной почте:

Инструкция для рассмотрения жалоб и предложений, помещенных в «урну для жалоб и предложений» студентов ОММУ

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования «Урны для жалоб и предложений» для письменных обращений студентов, ординаторов и аспирантов (далее-обучающиеся).

1.2. «Урна для жалоб и предложений» расположена на первом этаже возле лестницы.

1.3. Обращения могут быть как подписанными, с указанием всех контактных данных, так и анонимными.

1.4. Настоящее Положение разработано в целях организации эффективного взаимодействия со студентами.

2. Основные задачи

2.1. Основными задачами функционирования «Урны для жалоб и предложений» являются: обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений обучающихся, содержащих вопросы соблюдения их прав, а также предложений по организации учебно-воспитательного процесса в ОММУ;

1) обработка, направление обращений для рассмотрения и принятие соответствующих мер, установленных Положением о порядке рассмотрения жалоб и предложений;

2) анализ обращений, поступивших посредством «Урны для жалоб и предложений», их обобщение с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы;

3) реагирование на жалобу, просьбу учащегося и решение его проблем.

3. Порядок организации работы «Урны для жалоб и предложений»

3.1. Информация о функционировании и режиме работы «Урны для жалоб и предложений» размещается на официальном сайте ОММУ.

3.2. Доступ к «Урне для жалоб и предложений» для обращений осуществляется в рабочее время с 8:00 до 17:00 часов.

3.3. Выемка обращений осуществляется 1 раз в месяц (каждый первый четверг) уполномоченной комиссией в составе:

- декана/заместителя декана;
- сотрудника отдела качества образования;

- представителя Студенческого Совета;
- представителя независимой студенческой организации.

3.4. После выемки письменных обращений уполномоченный сотрудник проводит их регистрацию.

4. Регистрация и учет обращений

4.1. Учет и регистрация поступивших обращений осуществляется посредством ведения Журнала учета обращений (далее - Журнал).

4.2. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован и иметь следующие реквизиты:

- а) порядковый номер обращения;
- б) дата выемки (приема) обращения из «Урны для жалоб и предложений»;
- в) фамилия, имя, отчество заявителя (в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «аноним»);
- г) номер его контактного телефона (если есть сведения);
- д) краткое содержание обращения; е) отметка о принятых мерах;

4.3. В случае поступления обращения, рассмотрение которого не относится к компетенции деканата/отдела качества образования оно направляется к ректору ВУЗа.

5. Ответственность

5.1. Должностные лица, работающие с информацией, полученной посредством «Урны для жалоб и предложений», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.