

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
БИРСКИЙ ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УФИМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НАУКИ И ТЕХНОЛОГИЙ»
(БИРСКИЙ ФИЛИАЛ УУНиТ)

Согласовано
Заместитель директора по
воспитательной работе и социальным
вопросам
Ременникова Ю.С. _____

Утверждаю
Директор БФ УУНиТ
Ганеев В.В. _____
« » 2024 г.

Согласовано
Председатель
организации БФ УУНиТ
Микова Г.Л. _____

профсоюзной

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 Бирского филиала Уфимского университета науки и технологий.

Действия Положения распространяются на жалобы в отношении:

- организации учебного процесса;
- нарушения законодательства РФ;
- нарушения прав студентов, связанных с дополнительными услугами к образовательному процессу, предоставляемыми Бирским филиалом УУНиТ;

- ошибками в финансовых расчетах по оплате услуг;
- грубость и несоответствующее поведение, невыполнение своих обязанностей со стороны административных сотрудников, преподавателей, а также самих обучающихся;
- фактов коррупции.

Информация на основании настоящего Положения должна быть доступна для всех обучающихся на сайте Бирского филиала УУНиТ,

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 Бирским филиалом УУНиТ для получения качественного обучения.

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

Основные принципы

Бирский филиал УУНиТ привержен созданию среды, при которой обучающиеся не опасаются заявлять о своих проблемах, возникших 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 в оказании

услуги и/или обратиться за поддержкой к сотрудникам Бирского филиала УУНиТ 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, то в этом случае Бирский филиал УУНиТ 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, учебно-методический отдел, отдел по воспитательной работе и социальным вопросам, профсоюзную организацию и др.

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 Бирского филиала УУНиТ или к руководителю того подразделения, где возникла проблема (например, декан/заместитель декана, куратор учебной группы, заведующий библиотекой, начальник учебно-методическим отделом, начальник отдела по воспитательной работе и социальным вопросам 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, обучающейся имеет право подать официальную жалобу заместителю директора Бирского филиала УУНиТ, 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 структурное подразделение.

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. Бирский филиал УУНиТ 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 заместитель директора по воспитательной работе и социальным вопросам или руководитель подразделения, за которым закреплена должностная ответственность по решению вопросов, затронутых в жалобе.

Дата передачи жалобы на рассмотрение должна быть зафиксирована.

Этап 3: решение и информирование о принятом решении

Решение, выносимое после рассмотрения жалобы, должно содержать:

- идентификацию проблемы с точки зрения;
- причины возникновения проблемы;
- действия по устранению возникшей ситуации;
- действия по предотвращению повторения проблемы (устранение причины проблемы).

Подразделение или сотрудник, ответственные за решение проблемы, должны предоставить письменный отчет. 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.

Структурное подразделение отвечает за мониторинг устранения проблемы и ее причин и 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, обязан вынести обсуждение проблемы на дисциплинарную комиссию.

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 директора Бирского филиала УУНиТ.

Рассмотрение жалобы директором Бирского филиала УУНиТ возможно только, если жалоба прошла все предварительные этапы рассмотрения. Если обучающийся подает жалобу сразу на имя директора, директор 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 предоставляется на рассмотрение заседания директората один раз в полгода: декабрь и июнь.

Внесение и рассмотрение предложений обучающихся

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

Предложения могут быть внесены в свободной форме на бумажном носителе или в электронной форме напрямую в деканат/отделы Бирского филиала УУНиТ.

Заключительные положения

Настоящие положение утверждаются директором Бирского филиала УУНиТ. Срок действия настоящего положения не ограничивается.

Приложение 1

Бирский филиал федерального государственного бюджетного
образовательного учреждения высшего образования «Уфимский
университет науки и технологий»

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; 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 п.п.1 или 2.

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

otdelvospraboti@mail.ru – отдел по воспитательной работе и социальным вопросам

academy@birsk.ru – приёмная директора Бирского филиала УУНиТ