

# КЫРГЫЗСКИЙ ИНСТИТУТ ЯЗЫКОВ И КУЛЬТУР



## ПОЛОЖЕНИЕ О РАССМОТРЕНИИ ЖАЛОБ СТУДЕНТОВ НА КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ.

ШОПОКОВ

Академический Совет КИЯК считает целесообразным, наряду с интегральной оценкой удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг, проводимой путем анкетирования студентов, обеспечить возможность каждому студенту индивидуально выразить свою неудовлетворенность качеством образовательных услуг, если она возникает, путем подачи официальной жалобы в органы управления вузом (протокол заседания методического совета № от ).

Настоящее положение определяет порядок подачи таких жалоб, их рассмотрения и принятия решения. Записи о рассмотрении жалоб и принятых решениях становятся неотъемлемой частью общей (интегральной) оценки удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг и мер, принимаемых вузом по обеспечению повышения удовлетворенности студентов.

## **I. Область применения**

Настоящее положение устанавливает общий порядок подачи и рассмотрения жалоб студентов на неудовлетворительное качество образовательных услуг, а также принятия по этим жалобам решений, распространяется на всех участников образовательного процесса.

## **II. Термины и определения:**

В настоящем положении использованы следующие термины и определения:

1. Неудовлетворительная образовательная услуга (несоответствующая требованиям потребителей; некачественная) - это комплекс условий, в которых протекает учебный процесс, используемых ресурсов, методов преподавания и взаимных отношений между участниками образовательного процесса, который хотя бы ча

- неудовлетворительные условия функционирования учебного процесса (аудитория, несоответствующая санитарно-гигиеническим нормам: недостаточное количество посадочных мест; тесно; холодно; душно; грязно; темно; шумно и др.);
- не обеспечение безопасности участников образовательного процесса;
- ® неудобное расписание учебных занятий;
- использование морально и физически устаревшего учебно-лабораторного оборудования и приборов;
- непонятное для студентов представление учебной информации;
- отсутствие или недостаточность необходимого учебно-методического

обеспечения по дисциплине;

- непринятие мер со стороны преподавателя по улучшению учебно-познавательной деятельности студентов;
- отказ в проведении консультации;
- опоздание преподавателя к началу учебного занятия по расписанию;
- преждевременное завершение учебного занятия;
- несвоевременное представление студентам установленных объёмов самостоятельной работы, требований, критериев и форм контроля и оценки знаний студентов;
- значительное отступление от утверждённой программы дисциплины;
- нарушение логической последовательности изучения дисциплины;
- необоснованно высокий уровень требований к степени освоения дисциплины;
- перегруженность учебного материала второстепенными вопросами;
- отсутствие связи представляемой учебной информации с современными достижениями науки и техники, а также с будущей, профессиональной деятельностью;
- недоброжелательное отношение к студентам.

### **III. Цели и задачи**

Целью рассмотрения жалоб является устранение конфликта и повышение удовлетворённости студентов качеством образовательных услуг. Основными задачами при этом являются:

- учёт жалоб студентов на качество образовательных услуг;
- выявление и анализ причин, приводящих к неудовлетворённости студентов качеством образовательных услуг;
- проведение необходимых мероприятий по устранению конфликта и причин неудовлетворённости студентов качеством образовательных услуг;
- информирование студентов, подавших жалобу, о принятых мерах.

### **IV. Основные нормативные положения и регламент рассмотрения жалоб студентов**

1. Порядок подачи жалобы в ректорат КИЯК.

Основанием для подачи студентами жалобы на неудовлетворительные условия учебно-познавательной деятельности или на неудовлетворительное (по мнению студентов) качество предоставляемых им образовательных услуг является возникновение конфликтной ситуации, которая содержит, по мнению студентов, убедительные аргументы и факты, свидетельствующие о том, что условия функционирования учебного процесса или предоставляемые преподавателем образовательные услуги являются неудовлетворительными (см. раздел 2 настоящего положения).

Жалоба может быть передана от имени группы (потока) студентов, Комитета по делам молодежи, Студенческого совета общежития или индивидуально.

Жалоба, как правило, подаётся в письменном виде, в форме заявления на имя Первого проректора КИЯК или начальника учебного отдела КИЯК, представляемого по форме, приведённой в приложениях А и Б.

В заявлении указывается просьба «рассмотреть жалобу» с изложением сути возникшего конфликта и аргументацией неудовлетворённости, с описанием конкретных фактов, свидетельствующих о том, что условия функционирования учебного процесса или предоставляемые преподавателем образовательные услуги действительно являются неудовлетворительными и соответствуют определениям, приведённым в разделе 2 настоящего положения.

Поступившая в отдел жалоба регистрируется в специальном журнале, графы которого могут иметь форму, приведённую в приложении В.

#### 1. Работа с жалобами студентов.

Проректор или начальник отдела по учебной работе организует выяснение всех обстоятельств возникновения конфликтной ситуации, проверяют (с участием заведующих кафедрами и преподавателей, если конфликт их касается) объективность, достоверность и обоснованность указанных в заявлении студентов мотивов и аргументов для подачи жалобы.

В случае подтверждения обоснованности содержания жалобы проректор выявляют причины возникновения конфликта и неудовлетворённости студентов качеством образовательных услуг и проводят мероприятия, в пределах своих полномочий, по устранению конфликта, выявленных причин его возникновения и повышению удовлетворённости студентов. О принятых мерах информируют студентов в 10-ти дневный срок со дня поступления жалобы, соответствующую запись вносят в журнал.

В тех случаях, когда мотивы подачи студентами жалобы признаются необоснованными, проректор (совместно с проректором по учебной работе, начальником учебного отдела, заведующими кафедрами, а при необходимости и с другими должностными лицами) проводят необходимую разъяснительную работу со студентами, подавшими жалобу, о чём делается соответствующая запись в журнале.

В случаях, когда необходимые действия по устранению конфликта выходят за пределы полномочий жалоба студентов с резолюцией передаётся на рассмотрение ректору КИЯК, который проводит дополнительное изучение особенностей возникшего конфликта и принимает решение, которое доводится начальником учебного отдела до сведения студентов, о чём делается соответствующая запись в журнале.

## **I. Порядок подачи жалобы в ректорат**

В исключительных случаях, когда студенты не удовлетворены мерами, принятыми по их жалобе, а также в случаях, когда по каким-либо причинам, они, имея претензии к качеству образовательных услуг, не хотят обращаться в т, желая сохранить анонимность, они могут обратиться с заявлением или устно непосредственно к проректору по учебной работе или в центр управления качеством учебного процесса ; при обращении в центр управления качеством учебного процесса возможен также вариант обращения по телефону: (559) 01 -82 -10.

В любом из этих вариантов жалоба не останется без внимания и после её регистрации и анализа в ректорате по ней будут приняты меры, о которых будут проинформированы только те студенты, которые обратились с жалобой официально (не анонимно).

Студенты имеют также право обратиться с жалобой на неудовлетворительные условия образовательного процесса или на неудовлетворительное качество получаемых образовательных услуг непосредственно к ректору института в часы приёма.

Во всех указанных случаях жалоба регистрируется по установленной форме.

Работа с жалобами студентов в ректорате:

Во всех случаях поступления жалобы студентов в ректорат (ректору, проректору по учебной работе или через центр управления качеством) в ректорате организуется выяснение и анализ обстоятельств и причин неудовлетворённости

студентов и принимаются необходимые меры по устранению конфликтов и причин, по которым они произошли. При этом решение принимается с участием всех должностных лиц, на которых возложена ответственность за обеспечение качества учебного процесса.

Студенты, подавшие официальную жалобу, информируются о принятых мерах через соответствующая запись вносится в журнал деканата (с целью общего учёта всех жалоб, поступивших от студентов и в журнал, ведущийся в центре управления качеством учебного процесса.

#### 5 Записи

К записям, ведущимся по настоящему положению, относятся: официальные заявления студентов записи в журналах учёта жалоб.

#### 6 Улучшение

В настоящее положение могут быть внесены изменения и дополнения на основании предложений всех участников образовательного процесса, принятых методическим советом по качеству.

Форма коллективного заявления студентов о неудовлетворительном качестве образовательных услуг

Ректору (начальнику УИО) \_\_\_\_\_

(указать должность ФИО)

От студентов \_\_\_\_\_  
(указать курс, группу ФИО или орган студенческого самоуправления)

**ЗАЕВЛЕНИЕ**

Просим \_\_\_\_\_

Описание сути конфликта и фактов, свидетельствующих о неудовлетворительном качестве образовательных услуг:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

От имени студентов:

Председатель студ. совета \_\_\_\_\_

или \_\_\_\_\_ (подпись, дата) (ФИО)

Председатель старостата \_\_\_\_\_

или \_\_\_\_\_ (подпись, дата) (ФИО)

Старосты: \_\_\_\_\_

(подпись, дата) (ФИО)

(подпись, дата) (ФИО)

**Приложение Б**

Форма индивидуального заявления студента о неудовлетворительном качестве образовательных услуг.

Ректору (начальнику УИО) \_\_\_\_\_

(указать ФИО должность)

От студента группы: \_\_\_\_\_

(указать ФИО, курс, группу)

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу \_\_\_\_\_

(Описание сути конфликта и фактов, свидетельствующих о

неудовлетворительном качестве образовательных услуг)

Студент: \_\_\_\_\_

(подпись, дата)

(ФИО)

**Приложение В**

Форма граф журнала регистрации жалоб студентов на неудовлетворительно качество образовательных услуг

№	Дата поступления жалобы	ФИО студента (при индивидуальном обращении группа(курсе))	Краткое содержание жалобы (о чём)	Выявленные причины не удовлетворённости студента	Выполненные мероприятия по устранению конфликта и его причин	Дата информирования студента о принятых мерах	