

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ ТАДЖИКИСТАН
МЕЖГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКО-ТАДЖИКСКИЙ (СЛАВЯНСКИЙ) УНИВЕРСИТЕТ»

ПРИКАЗ

от 08 ноября 2018 года

г. Душанбе

№154

об утверждении Положения о рассмотрении жалоб от обучающихся в РТСУ

На основании решения Ученого совета университета от 07 ноября 2018 года, протокол №3,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о рассмотрении жалоб от обучающихся в Российско-Таджикском (Славянском) университете (см.: www.rtsu.tj).

2. Вести в действие со дня его подписания.

3. Начальнику Информационного центра Ульмасову Р. обеспечить своевременное размещение настоящего приказа на сайте РТСУ www.rtsu.tj в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Деканам факультетов и руководителям подразделений довести до сведения сотрудников и профессорско-преподавательского состава настоящий приказ.

5. Контроль за настоящим решением возложить на проректора по связям с общественностью и правовым вопросам Кравченко О.В.

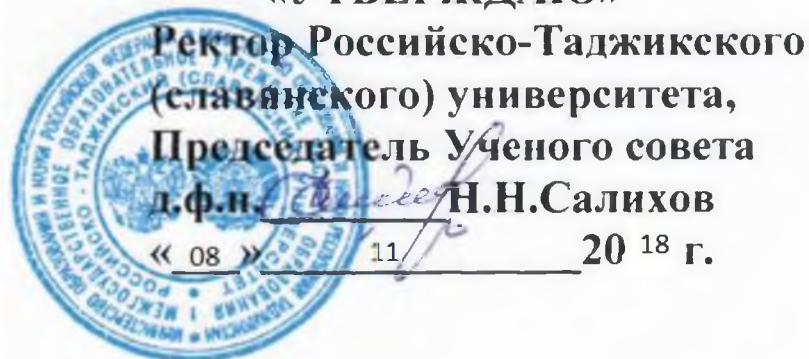
РЕКТОР

Н.Н.САЛИХОВ

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ ТАДЖИКИСТАН

МЕЖГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКО-ТАДЖИКСКИЙ (СЛАВЯНСКИЙ) УНИВЕРСИТЕТ»

«УТВЕРЖДАЮ»



ПОЛОЖЕНИЕ
О РАССМОТРЕНИИ ЖАЛОБ ОБУЧАЮЩИХСЯ В
РОССИЙСКО-ТАДЖИКСКОМ (СЛАВЯНСКОМ) УНИВЕРСИТЕТЕ

*Решение Ученого совета РТСУ
от 07 ноября 2018 года, протокол №3*

Душанбе – 2018

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение о рассмотрении жалоб от обучающихся в Межгосударственном образовательном учреждении высшего образования «Российско-Таджикский (Славянский) университет» (далее – Положение, университет) определяет общий порядок подачи и рассмотрения жалоб, которые могут поступить от обучающихся всех форм и всех уровней обучения, в том числе по международным Программам в соответствии с требованиями норм закона Республики Таджикистан: «Об обращениях физических и юридических лиц» от 23.07.16, №1339.

1.2. Положение разработано 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. Настоящее положение устанавливает общий порядок подачи и рассмотрения жалоб студентов.

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

1.4. Действия настоящего Положения распространяются на жалобы в отношении:

- организации учебного процесса;
- нарушения прав обучающегося, прописанных в нормативных актах университета, Министерства образования и науки Республики Таджикистан и Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, законодательствах РТ и РФ;
- услуг столовой, общежития студентов, спорткомплекса, по предоставлению Интернета, услуг библиотеки;
- несвоевременной выдачи стипендий, грантов, ошибок в начислении пени и других финансовых услуг университета;
- студенческих организаций;
- грубость и несоответствующее поведение, невыполнение своих обязанностей со стороны сотрудников, преподавателей Университета, а также самих студентов;
- фактов коррупции.

1.5. Положение является обязательными для исполнения всеми сотрудниками и подразделениями университета. Информация на основании настоящего Положения должна быть доступна для всех обучающихся на сайте университета, в информационных, брошюрах и на информационных досках, через сотрудников, в тех местах, где идет большое скопление студентов.

II. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Жалоба обучающегося – это письменное или устное обращение обучающегося, выражающее несогласие или просьбу о поддержке в отношении отдельного действия (бездействия) должностных лиц, руководителей, уполномоченных сотрудников, ППС и других работников университета, которые напрямую связаны с академической программой или связаны с условиями и услугами, создаваемыми и предоставляемыми Университетом для получения высококачественного обучения, а также связанные с защитой своих прав и нарушенных законных интересов.

Неудовлетворительная образовательная услуга (несоответствующая требованиям ФГОС, нормативно-правовых актов РТСУ и потребителей; некачественная услуга) – это комплекс условий, в которых протекает учебный процесс, используемых ресурсов, методов преподавания и взаимных отношений между участниками образовательного процесса, который хотя бы частично не соответствует установленным требованиям и включающий в себя следующее:

- неудовлетворительные условия функционирования учебного процесса (аудитория, несоответствующая санитарно-гигиеническим нормам):

- отсутствие связи представляемой учебной информации с современными достижениями науки и техники, а также с будущей, профессиональной деятельностью;
- недоброжелательное отношение к студентам.

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

III. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

3.1. Целью рассмотрения жалоб является устранение конфликта и повышение удовлетворённости студентов качеством образовательных услуг.

3.2. 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 ПРИНЦИПЫ

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

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

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

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

4.5. Рассмотрение жалобы имеет четкие временные критерии, которые позволяют своевременно рассмотреть и принять решение.

V. РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ СТУДЕНТОВ

5.1. В процессе прохождения обучения по программе/дисциплине или после прохождения обучения любой обучающийся, независимо от формы, направления и уровня обучения имеет право заявить о своей несогласии и/или обратиться за поддержкой к сотрудникам университета по академическим вопросам и по вопросам, которые напрямую не связаны с академическим процессом.

5.2. 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.

5.3. Жалоба может быть передана от имени группы (потока) студентов, Студенческого совета общежития или индивидуально.

5.4. Жалоба подается в письменном виде, в форме заявления на имя ректора РТСУ представляемого по форме.

5.5. В заявлении указывается просьба «рассмотреть жалобу» с изложением сути возникшего конфликта по существу приведенных доводов и доказательств, с описанием конкретных фактов, свидетельствующих о том, что условия функционирования учебного процесса или предоставляемые преподавателем образовательные услуги действительно являются неудовлетворительными.

5.6. Поступившая жалоба регистрируется в специальном журнале.

5.7. Процедура рассмотрения жалоб реализуется по схеме:

- кураторы → кафедра → деканат → проректор → ректор.

5.8. Кураторы передают жалобы и предложения студентов заведующему кафедрой, декану факультета, проректору. Жалобы, о которых куратор докладывает в устной или письменной форме заведующему кафедрой, как правило, разрешаются последним в двухдневный срок. Однако, если решение жалобы не в рамках полномочий заведующего кафедрой, они также в устной или письменной форме докладываются декану. В большинстве случаев все конфликты разрешаются на уровне заведующего кафедрой или декана факультета в течение пяти рабочих дней.

- студент → отдел воспитания и молодежной политики. В этом случае письменные заявления от студентов и преподавателей регистрируются в данном отделе и рассматриваются на уровне проректора по ВР.

- студент → ректор. Эта схема реализуется через прием по личным вопросам.

5.9. Работа с жалобами студентов:

5.9.1. Ответственные лица, указанные в пункте «5.1.» организуют 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.

5.9.2. В случае подтверждения обоснованности содержания жалобы ответственные лица выявляют причины возникновения конфликта и неудовлетворенности студентов качеством образовательных услуг и проводят мероприятия, в пределах своих полномочий, по устранению конфликта, выявленных причин его возникновения и повышению удовлетворенности студентов. О принятых мерах информируют студентов в 15-дневный срок со дня поступления жалобы, соответствующую запись вносят в журнал. В тех случаях, когда мотивы подачи студентами жалобы признаются необоснованными, ответственные лица проводят необходимую разъяснительную работу со студентами, подавшими жалобу, о чём делается соответствующая запись в журнале.

VI. АНОНИМНЫЕ ЖАЛОБЫ

6.1. Письменные и электронные обращения, в которых не указаны фамилия, имя, отчество физического лица, сведения о месте его проживания или полное наименование юридического лица, адрес его места расположения, или сведения не соответствуют действительности, а также представлены без подписи (цифровой электронной подписи), считаются анонимными и рассмотрению не подлежат, если в них не содержатся сведения о готовившемся или совершенном преступлении (ч 1 ст. 21 Закона РТ «Об обращениях физических и юридических лиц»)

VII. ЖАЛОБЫ, ПОСТУПИВШИЕ ОТ ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЫ

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

VIII. МОНИТОРИНГ ПРОЦЕССОВ РАБОТЫ С НЕАКАДЕМИЧЕСКИМИ ЖАЛОБАМИ

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

8.2. Индикаторами для мониторинга могут служить:

- повторяемость проблем, отображенных в жалобах
- уровень удовлетворенности обучающихся скоростью и эффективностью рассмотрения жалоб
- изменение качества жалоб
- статистика улучшений по результатам рассмотрения жалоб.

IX. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся путем составления Положения о рассмотрении жалоб от обучающихся в новой редакции либо оформления изменений (дополнений) в виде приложений к настоящему Положению на основе решения Ученого совета РТСУ и доводятся до сведения ППС кафедр и заинтересованных должностных лиц университета.

9.2. Оригинал настоящего Положения хранится в Секретариате Ученого совета РТСУ.

Исполнители:
проректор по связям с общественностью
Кравченко О.В,
юрист Набиева Г.А.