

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН  
АЛМАТИНСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



Рассмотрено на заседании  
Ученого Совета института  
протокол № 1 от 29 «08» 2023 г.  
Директор института д.э.н., профессор  
Г.Б.Нурлихина  
«29» 08 2023 г.



«**ТВЕРЖДАЮ**»  
Ректор АГЭУ  
**В.А.Корвяков**

«29» 08 2023 г.

**ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ  
ОБУЧАЮЩИХСЯ  
ИНСТИТУТА «ПЕДАГОГИКА, БИЗНЕС И ПРАВО»**

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения.....	3
2. Основные принципы.....	3
3. Возникновение жалобы.....	3
4. Анонимные жалобы.....	4
5. Жалобы, поступившие от третьей стороны.....	4
6. Этапы рассмотрения жалоб.....	4
6.1. Этап 1: консультация помощь в поиске решения на раннем уровне.....	4
6.2. Этап 2: подача официальной жалобы и ее рассмотрение.....	5
6.3. Этап 3: решение и информирование о принятом решении.....	5
6.4. Этап 4: мониторинг реализации решения и оценка результатов.....	5
7. Права обучающегося и последовательность рассмотрения жалобы.....	5
8. Мониторинг процессов работы с неакадемическими жалобами.....	5
9. Заключительные положения.....	6
Приложение 1.....	6

## 1. Общие положения

Документ «Правила рассмотрения жалоб от обучающихся Института Педагогика, бизнес и право» определяет процедуру рассмотрения жалоб, которые могут поступить от обучающихся.

Правила разработаны 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 правил распространяется на всех обучающихся, все подразделения, всех руководителей и сотрудников института.

***Действия настоящих Правил распространяются на жалобы в отношении:***

- *организации учебного процесса;*
- *нарушения прав обучающегося, прописанных в нормативных актах Университета, МНВО РК, законодательства РК;*
- *услуг столовой, услуг библиотеки, общежития, по предоставлению интернета;*
- *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.*

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 академической программой, но связаны с условиями и услугами, создаваемыми и предоставляемыми Институту для получения высококачественного обучения.

## 2. Основные принципы

Институт создает такую среду, 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 у 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 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 академическим вопросам и по вопросам, которые напрямую не связаны с академическим процессом.

Жалоба или просьба может поступить от обучающегося или группы обучающихся.

#### **4. Анонимные жалобы**

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

#### **5. Жалобы, поступившие от третьей стороны**

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

#### **6. 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.

##### **6.1. 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 Университета, или к руководителю того подразделения, где возникла проблема (например, Офис-Регистратура, библиотеки, администратор столовой, 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.

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

##### **6.2. 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 онлайн форме на электронную почту директора.

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 несет директор или руководитель подразделения, за которым закреплена должностная ответственность по решению вопросов, затронутых в жалобе.

Отдел обеспечения 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.

### **6.3. 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. 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

### **6.4. 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.

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

## **7. 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.

## **8. 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

## **9. Заключительные положения**

Срок действия настоящих Правил не ограничивается.

**Форма жалобы**

ФИО: \_\_\_\_\_

Курс обучения: \_\_\_\_\_

Направление: \_\_\_\_\_

Отделение: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

Укажите лицо, через которого была подана эта жалоба:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

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 (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:** \_\_\_\_\_

Форма подачи академических жалоб студентов также может быть отправлена по электронной почте: [almatyu@bk.ru](mailto:almatyu@bk.ru)

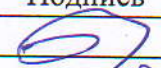


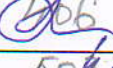

*Примечания:*

1. Укажите предпочтительный способ связи с вами

- по электронной почте
- по телефону

2. Необходимо заполнить все графы

### Лист согласования

№	Ф.И.О.	Дата	Подпись
1	Бекенова Л.М. – Первый проректор	28.08.23	
2	Нишанбаева С.З. – Начальник управления по академической работе	28.08.23	
3	Әбілтаева Ә.И. – Начальник учебной части	28.08.23	
4	Садирбекова Д.К. – Зав.кафедрой «Педагогика, психология и СГД»	28.08.23	
5	Чокина - зав.кафедрой «Экономика, услуги и право»	28.08.23	
6	Оспанкулов Е.Е.. – и. о. зав. кафедры «Педагогика естествознания и физическая культура»	28.08.23	