



Исполнитель: декан факультета МИТ,  
доцент Жолдошов Т.М.

12.12. 2023

## **Положение о рассмотрении жалоб и предложений обучающихся факультета математики и информационных технологий**

### **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 жалобам, поступившей от обучающегося, и организации взаимодействия всех сторон участников, задействованных в решении по жалобе.

Действия положения распространяются на жалобы в отношении:

- организации учебного процесса;
- нарушения законодательства КР;
- нарушения прав студентов;
- ошибками в финансовых расчетах по оплате услуг;
- грубость несоответствующее поведение, невыполнение своих обязанностей со стороны административных сотрудников, преподавателей факультета МИТ и других обслуживающих кафедр, а также самих студентов;
- фактов коррупции.

Жалобы обучающегося - это письменное или устное заявление обучающегося, выражающее несогласие или просьбу о поддержке в вопросах, которые напрямую не связаны с академической программой, но связаны с условиями и услугами, создаваемыми и предоставляемыми ОшГУ для получения качественного обучения.

Предложение обучающегося — это письменное обращение обучающегося, в котором содержатся рекомендации по улучшению условий и услуг, создаваемых и предоставляемых факультетом МИТ ОшГУ.

### **Основные принципы**

Администрация факультета математики и информационных технологий привержен должна создать среду, при которой обучающиеся могут без опасения

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

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

При рассмотрении жалобы обеспечиваются равные права и беспристрастности 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.

#### 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 руководство факультета не имеет возможности провести полное расследование – официальное рассмотрение анонимной не подразумевает принятие решения по жалобе.

#### Способы подачи жалоб

Жалобы могут быть поданы напрямую в деканат, отдел по воспитательной работе либо помещены в урну для жалоб, которая размещена на втором и третьем этажах в холле главного корпуса ОшГУ. Также, обучающиеся могут использовать систему <http://fmit.oshsu.kg/>, которая позволяет направить жалобу в любые подразделения и отделы.

#### Этапы рассмотрения жалоб

Для окончательного решения проблемы, послужившей причиной для жалобы, предусмотрена четыре этапа;

Этап 1: консультативная помощь в поиске решения на раннем уровне внутри выпускающей кафедры и куратором;

Этап 2: подача официальной жалобы и ее рассмотрение на уровне деканата;

Этап 3: поиск решения и информирование заявителя о принятом решении деканом факультета.

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

подразделений, структур, отвечающих за организацию учебного процесса и вспомогательных служб.

Заключительные положения

Настоящее Правило утверждается Ректором ОшГУ, Срок действия настоящих

Правил не ограничивается.