

Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
Республики Крым  
«КРЫМСКИЙ ИНЖЕНЕРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

«14» 03 2016 г.

ПРИКАЗ

№ 96

г. Симферополь

Об утверждении Порядка рассмотрения  
возможных жалоб обучающихся  
университета

В целях совершенствования работы с жалобами обучающихся  
университета,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить и ввести в действие Порядок рассмотрения возможных жалоб обучающихся Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования Республики Крым «Крымский инженерно-педагогический университет» (далее - Порядок рассмотрения) согласно приложению.
2. Директору ЦИТ М.Р. Кадырову обеспечить размещение приказа на сайте университета.
3. Контроль за исполнением приказа возложить на первого проректора Э.М.Люманова.

Ректор



Ф.Якубов

**Порядок  
рассмотрения возможных жалоб  
обучающихся Государственного бюджетного образовательного  
учреждения высшего образования Республики Крым  
«Крымский инженерно-педагогический университет»**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок рассмотрения возможных жалоб обучающихся Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования Республики Крым «Крымский инженерно-педагогический университет» (далее – Порядок рассмотрения) является нормативным документом для всех заинтересованных сторон и устанавливает порядок работы с возможными жалобами от обучающихся в Государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования Республики Крым «Крымский инженерно-педагогический университет» (далее - КИПУ), а также принятия по этим жалобам решений.

1.2. Порядок рассмотрения обязателен для исполнения всеми сотрудниками КИПУ, принимающими участие в рассмотрении жалоб.

1.3. Порядок рассмотрения разработан в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Уставом КИПУ;
- Правилами внутреннего распорядка обучающихся Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования Республики Крым «Крымский инженерно-педагогический университет»

**2. Цели и задачи**

2.1. Целью рассмотрения жалоб является устранение конфликта и причин, приведших к жалобе.

2.2. Основными задачами при этом являются:

- учёт жалоб обучающихся;
- выявление и анализ причин, приведших к неудовлетворённости студентов;
- проведение необходимых мероприятий по устранению конфликта и причин неудовлетворённости обучающихся;
- информирование обучающихся, подавших жалобу о принятых мерах.

**3. Процедура рассмотрения жалоб**

**3.1. Подача и регистрация жалоб**

3.1.1. Обучающиеся всех уровней подготовки (студенты бакалавриата, специалитета; магистранты, аспиранты) вправе обжаловать приказы и распоряжения руководства КИПУ в установленном законом порядке; выразить жалобу на работу преподавателей; на неправильное начисление стипендии и др.

3.1.2. Жалоба может быть подана от имени группы (потока) студентов, старостата факультета (КИПУ), студенческого совета или индивидуально.

3.1.3. Жалоба, как правило, подаётся в письменном виде, в форме заявления на имя декана факультета, или первого проректора, или ректора КИПУ. В заявлении указывается дата, фамилия, имя, отчество заявителя (ей), почтовый адрес или адрес для направления ответа о результатах рассмотрения жалобы.

3.1.4. В заявлении указывается просьба «рассмотреть жалобу» с изложением сути возникшего конфликта и аргументацией неудовлетворённости, с описанием конкретных фактов.

3.1.5. Поступившая в деканат или в управление документооборота и контроля жалоба регистрируется в соответствующем журнале.

## **3.2. Работа с жалобами обучающихся**

3.2.1. Декан факультета лично (руководитель структурного подразделения) или, по его поручению, заместители 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 обучающихся мотивов и аргументов для подачи жалобы. В случаях, если жалоба содержит информацию конфликтного или криминального характера, она рассматривается комиссией по урегулированию споров между участниками образовательных отношений КИПУ в соответствии с Положением о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования Республики Крым «Крымский инженерно-педагогический университет».

3.2.2. В случае подтверждения обоснованности содержания жалобы декан или лица, перечисленные в п. 3.2.1., выявляют причины возникновения и проводят мероприятия, в пределах своих полномочий, по устранению конфликта, выявленных причин его возникновения. О принятых мерах информируют обучающихся в 30-ти дневный срок от даты поступления жалобы, соответствующую запись вносят в журнал. В случаях, предусматривающих необходимость дополнительной проверки, этот срок может быть увеличен до 45 дней.

3.2.3. В тех случаях, когда мотивы подачи студентами жалобы признаются необоснованными, декан факультета (совместно с 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.

3.2.4. В случаях, когда необходимые действия по устранению конфликта выходят за пределы полномочий декана факультета, жалоба обучающихся с резолюцией декана передаётся на рассмотрение первому проректору, который проводит дополнительное изучение особенностей возникшего конфликта и принимает решение, которое доводится деканом до сведения обучающихся, о чём делается соответствующая запись в журнале.

3.2.5. В исключительных случаях, когда обучающиеся не удовлетворены мерами, принятыми деканом по их жалобе, а также в случаях, когда по каким-либо причинам они не хотят обращаться в деканат, они могут обратиться с заявлением или устно непосредственно к первому проректору.

3.2.6. В случае признания жалобы обоснованной, жалоба удовлетворяется, а руководитель подразделения, ответственный за рассмотрение жалобы, разрабатывает корректирующие действия, направленные на исключение повторения подобных несоответствий и предупреждающие действия по предотвращению ситуаций, приводящих

к возможности возникновения новых претензий, назначаются сроки их выполнения и исполнители.

3.2.7. Обучающиеся имеют также право обратиться с жалобой непосредственно к ректору университета в часы приёма.

3.2.8. В любом из этих вариантов жалоба не останется без внимания и после её регистрации и анализа будут приняты меры, о которых будут проинформированы обучающиеся, которые обратились с жалобой.

3.2.9. В случае несогласия обучающегося с результатами рассмотрения жалобы, он вправе решить вопрос в судебном порядке.