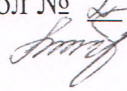


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ МУКР

Согласовано

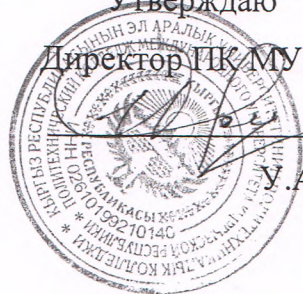
Метод.совет ПК МУКР

Протокол № 2 от 09.09.22



Утверждаю

Директор ПК МУКР



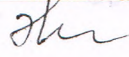
У.А.Исаева

**ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ
НА ДЕЙСТВИЯ, УНИЖАЮЩИЕ ДОСТОИНСТВО**

Рассмотрено

Пед.совет ПК МУКР

Пр № 2 от 28.11.22



БЕСИДАРТИККИ

1. Общие положения

Документ «Правила рассмотрения жалоб на действия, унижающие достоинство» (далее - Правила) определяет процедуру рассмотрения жалоб, которые могут поступить от обучающихся и сотрудников ПК МУКР.

Правила разработаны с целью регламентации процессов, связанных с получением, обработкой, рассмотрением, принятием решения и обратной связью по жалобе, поступившей от обучающегося или сотрудника, и организации взаимодействия всех сторон - участников, задействованных в решении по жалобе.

Регламентация процессов работы с жалобами необходима для создания:

- такой образовательной и рабочей среды, в которой не допускаются действия, унижающие достоинство, и всякие попытки таких действий пресекаются на раннем уровне;
- механизма разрешения конфликтных ситуаций, отображённых в жалобе на действия, унижающие достоинство (далее по тексту «действия»).

Действие Правил распространяется на всех обучающихся и всех сотрудников Колледжа в конфликтных ситуациях:

- обучающийся против обучающегося
- обучающийся против сотрудника
- сотрудник против обучающегося
- сотрудник против сотрудника.

Правила являются обязательными для исполнения всеми обучающимися и сотрудниками структурных подразделений Колледжа. Информация на основании настоящих Правил открытая и должна быть доступна для всех обучающихся на сайте, в информационных брошюрах и на информационных стендах, через сотрудников, в тех местах, где идёт большое скопление студентов.

2. Термины и сокращения

К действиям, унижающим достоинство, относятся:

- нежелательные комментарии (письменные или устные), которые унижают достоинство, создают враждебную среду, среду запугивания, ухудшающие отношения, которые могут обидеть, в том числе клевета;
- прямая и непрякая дискриминация по полу, расе, возрасту, религии, физическим данным, сексуальной ориентации;
- давление, запугивание, домогательство, травля;
- другие действия, унижающие достоинство.

3. Ответственность сотрудников и обучающихся

Каждый обучающийся и каждый сотрудник имеет право:

- предотвратить действия, понимая чувства и реакцию другого человека, и оценивая, могут ли его действия обидеть другого человека;
- объяснить другому сотруднику или обучающемуся, что его действия недопустимы и к каким последствиям могут привести.

ПК МУКР принимает на себя обязательство в обеспечении всеобщего

понимания того, что:

- такие действия неприемлемы;
- в результате таких действий обязательно будут предприняты меры реагирования;
- руководители ответственны за не предотвращение таких действий на самых ранних этапах в своих отделениях.

4. Основные принципы

Колледж предпринимает необходимые действия для предотвращения таких действий, вплоть до расследования слухов.

Главный принцип в отношении действий - объективное, тщательное и быстрое рассмотрение, за которым следует принципиальное принятие решения.

Каждый обучающийся или сотрудник, ставший субъектом таких действий, имеет право заявить о них с предоставлением всей необходимой информации для рассмотрения, включая, но не ограничиваясь, список очевидцев. А также имеет право на получение поддержки в решении проблемы.

Колледж обязан принять соответствующие меры по пресечению гонений в отношении обучающихся или сотрудников, подавших жалобу.

5. Возникновение жалобы

Обучающийся или сотрудник, который столкнулся с такими действиями, имеет возможность выбрать, какие противодействия предпринять, если прямой диалог с лицом, совершающим такие действия, не приводит к положительным результатам.

6. Этапы рассмотрения жалоб

Для окончательного решения проблемы, послужившей причиной для жалобы, предусмотрено четыре этапа:

Этап 1: поиск решения на неформальном 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: поиск решения на неформальном уровне

Этап 1 предполагает помощь в решении возникшей проблемы до возникновения официальной жалобы. Жалоба - это требование обучающегося или сотрудника о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов его или других лиц.

Обучающийся или сотрудник может напрямую обратиться за поддержкой к сотруднику Колледжа за консультацией на самом раннем этапе появления проблемы. Иногда достаточно беседы, обсуждения проблемы, совместного поиска истинной причины проблемы, разъяснения прав и обязанностей, обсуждения возможностей, чтобы взглянуть на проблему под другим углом и найти конструктивное решение на этом этапе. В случае, если на первом этапе проблему решить не удаётся, обучающийся или сотрудник имеет право подать официальную жалобу.

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. Официальная жалоба не может быть подана в анонимной форме. Официальная жалоба - это регистрируемый и контролируемый документ до момента исчезновения 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.

Рассмотрение жалобы - это полноценное расследование проблемы, в котором должны приниматься во внимание права и обязанности всех участников жалобы.

Ответственность за объективное и справедливое решение несёт подразделение или сотрудник, за которым функционально закреплены вопросы, затронутые в жалобе. Срок рассмотрения официальной жалобы не может превышать 10 рабочих дней,

Жалобы, поступившие от третьей стороны

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

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 отчёт о рассмотрении проблемы. Форма отчёта – свободная. Отчет должен содержать:

- 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 или сотрудник 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, несёт ответственность

структурное подразделение или сотрудник, ответственные за разработку решения.

7. Жалоба на имя директора

Рассмотрение жалобы на имя директора возможно, если жалоба прошла все предварительные этапы, определённые настоящими Правилами. Если жалоба подаётся сразу на имя директора, в этом случае жалоба возвращается для регистрации на второй этап. Директор также вправе самостоятельно определять дальнейшие действия по жалобе.

8. Мониторинг процессов работы с неакадемическими жалобами

Мониторинг процессов работы с жалобами осуществляется соответствующей комиссией Совета качества.

Индикаторами процесса могут служить:

- анализ неформального рассмотрения жалоб (раз в квартал);
- повторяемость проблем, отображённых в жалобах;
- изменение количества жалоб;
- статистика улучшений по результатам рассмотрения жалоб.

Срок действия настоящих Правил не ограничивается.

Заместитель директора по ВР

Каримова Э.М