



RISEBA

Biznesa, mākslas un tehnoloģiju
AUGSTSKOLA

Процедура рассмотрения жалоб и предложений



Утверждено: 16.09.2020., PR0008_02

Подготовила: Руководитель по
качеству

Содержание

1. Цель процедуры рассмотрения жалоб и предложений.....	2
2. На кого ориентирована процедура рассмотрения жалоб и предложений?	2
3. Что понимают под жалобой/предложением?	2
4. Что включает процедура рассмотрения жалобы и предложения?	2
5. Что не включает процедура рассмотрения жалобы и предложения?	2
6. Кто может подать жалобу и предложение?	2
7. Кому можно подать жалобу или предложение?	3
8. В каком виде можно подать жалобу или предложение?	3
9. Порядок подачи предложения	3
10. Порядок подачи жалобы	3
Первый этап	3
Второй этап	4
Третий этап	4
11. Схожие документы	5
12. Мониторинг процедуры	5
13. Приложения	5
Приложение 1 – Процесс рассмотрения жалоб RISEBA.....	6
Приложение 2 – Бланк жалобы/предложения	7

1. Цель процедуры рассмотрения жалоб и предложений

Высшая школа бизнеса, искусств и технологий „RISEBA” (далее – RISEBA) стремится к стандартам высочайшего качества обслуживания и открыта к непрерывному развитию и усовершенствованию. Любые несоответствия в процессах или обслуживании иногда может вызвать неудовлетворенность заинтересованных сторон (клиентов, сотрудников). Чтобы обеспечить непрерывное совершенствование процессов, важно проанализировать процессы, дать четкое и однозначное изложение причин жалоб и обеспечить порядок процедуры, который был бы понятен и осуществлял бы обратную связь с заявителем жалобы или предложения.

2. На кого ориентирована процедура рассмотрения жалоб и предложений?

Процедура рассмотрения жалоб и предложений ориентирована на студентов, сотрудников и других заинтересованных сторон RISEBA.

3. Что понимают под жалобой/предложением?

Под жалобой/предложением понимают выраженное неудовлетворение одного или нескольких учащихся, сотрудников или других заинтересованных сторон или предложение на какое-либо действие или бездействие высшей школы, отклонение от стандарта процедуры, порядка или обслуживания, который обеспечивает высшая школа.

4. Что включает процедура рассмотрения жалобы и предложения?

Процедура рассмотрения жалобы и предложения включает жалобы и предложения, которые связаны с:

- качеством предоставляемых высшей школой услуг;
- качеством технического обеспечения или учебных пособий;
- несправедливым и неэтичным поведением со стороны учащихся, преподавательского состава или администрации.

5. Что не включает процедура рассмотрения жалобы и предложения?

Процедура рассмотрения жалобы и предложения не предусматривает рассмотрения жалобы, если:

- уже было принято решение,
- она направлена только на взыскание компенсации;
- она связана с результатом коллегиально (комиссия) принятого решения (государственная экзаменационная комиссия, приемная комиссия, сенат и др.);
- она безосновательна, злонамеренна и вводит в заблуждение;
- заявитель жалобы проявляет агрессию, находится в неадекватном состоянии, оскорбляет сотрудников RISEBA и их требования;
- она не по существу обоснованная.

Процедура рассмотрения жалобы и предложения не включает процедуру академической апелляции, так как у ответственного за процедуру жалобы лица нет права менять коллегиально принятое решение по оценкам учащихся.

6. Кто может подать жалобу и предложение?

Жалобу и предложение могут подать учащиеся и другие клиенты, академический и административный персонал RISEBA.

В случаях, когда жалоба подана несколькими объединившимися студентами, она может быть принята как отдельная жалоба, если один из группы учащихся берет на себя коммуникацию между группой высшей школой.

Анонимно поданные жалобы рассматриваются, если есть возможность получить полную информацию о событии от заявителя жалобы. Если дальнейшая коммуникация с заявителем жалобы невозможна, жалоба рассматривается по существу, а обратная связь согласно процедуре не обеспечивается.

7. Кому можно подать жалобу или предложение?

Жалобы и предложения должны подаваться согласно данной процедуре. С жалобой или предложением можно обратиться к любому сотруднику RISEBA или напрямую к Руководителю по качеству RISEBA. Если жалоба принимается сотрудником, то потом она передается Руководителю по качеству, который регистрирует и назначает соответствующее ответственное лицо по рассмотрению жалобы, основываясь на содержание жалобы.

8. В каком виде можно подать жалобу или предложение?

Чтобы подать жалобу или предложение, желательно использовать разработанный бланк жалобы/предложения (см. Приложение 2). Жалобы и предложения принимаются также устно или по телефону – любым сотрудником.

В жалобе должно быть упомянуто:

- изложение сущности жалобы – *о чем жалоба? что не удовлетворяет?*
- изложение предыдущего решения жалобы (если таковое было) – *что было сделано, чтобы решить проблему?*
- возможный результат решения проблемы – *как можно решить проблему?*
- если возможно, приложите доказательства (копии с электронной почты, копии документов и др.).

В предложении должно быть упомянуто:

- изложение сущности предложения – *о чем предложение, причина его возникновения?*

9. Порядок подачи предложения

После получения предложения, Руководитель по качеству регистрирует его в регистре жалоб и предложений. Предложение передается соответствующему ответственному лицу, которое его рассматривает и **в течение 10 рабочих дней** предоставляет информацию Руководителю по качеству о внедрении возможного плана по осуществлению принятого предложения или об отказе его реализации.

10. Порядок подачи жалобы

Процедура по жалобе разделена на три этапа:

- Первый этап (рассмотрение неформальной жалобы);
- Второй этап (рассмотрение формальной жалобы);
- Третий этап (апелляция в высшие руководящие органы).

Первый этап

Лимит времени первого этапа: По возможности незамедлительно, но не более **5 дней**.

Порядок рассмотрения жалобы:

Если жалобу можно решить неформально и быстро при сотрудничестве с персоналом RISEBA и без углубленного изучения, тогда решением жалобы можно считать извинение или разъяснение проблемной ситуации в присутствии или отдаленно (по электронной почте или телефону) в соответствующем отделе RISEBA. О появлении жалобы адресат обязан сообщить напрямую руководителю, который проанализирует ситуацию, и в случае необходимости проинформирует Руководителя по качеству.

Если жалобу нельзя решить на первом этапе, то инициатор жалобы приглашается на оформление жалобы и в таком случае наступает второй этап процедуры.

Второй этап

Лимит времени второго этапа: По возможности быстро, но не более **30 дней** (в сложных ситуациях с исключительными случаями, заранее проинформировав об этом инициатора жалобы).

Порядок рассмотрения жалобы:

Различают два вида жалоб второго этапа (см. Приложение 1):

- жалобы, которые не разрешены на первом этапе;
- жалобы, которые являются сложными и требуют углубленного изучения.

1. Если жалобу получает сотрудник RISEBA, тогда жалобу передают Руководителю по качеству RISEBA не позднее чем в течение **10 рабочих дней** со дня появления проблемы или окончания первого этапа.

2. Руководитель по качеству регистрирует жалобу, проверяет ее соответствие на сущность и лимит времени, и в электронном виде отправляет ее на рассмотрение руководителю соответствующего отдела, а также упомянутым в жалобе лицам.

3. После получения жалобы, руководитель соответствующего отдела вместе с Руководителем по качеству и другими задействованными сторонами ищут решения и обсуждают план решения жалобы. Оценив характер жалобы и ее возможные последствия, ответственный за решения жалобы может затребовать письменные объяснительные с вовлеченных в жалобу сторон для полного разъяснения обстоятельств дела.

4. Руководитель по качеству в течение **3 рабочих дней** информирует инициатора жалобы о плане ее решения.

5. После расследования ответственное за жалобу лицо обсуждает с Руководителем по качеству принятие окончательного решения как можно скорее, но не позднее чем **в течение 30 дней** (в сложных ситуациях с исключительными случаями, заранее проинформировав об этом инициатора жалобы).

6. Принятое решение ответственное за жалобу лицо отправляет заявителю жалобы в электронном виде, приложив электронную копию Руководителю по качеству.

7. Решение жалобы Руководитель по качеству регистрирует в регистре жалоб и анализирует процессы, которые необходимо улучшить, вносит изменения в процессы.

Третий этап

Если заявитель жалобы после окончания второго этапа остается неудовлетворенный решением жалобы, наступает третий этап – апелляция. Заявитель жалобы в письменном виде обосновывает свое мнение, отправив его Руководителю по качеству RISEBA, который далее принимает решение по

привлечению высших руководящих органов – Совет по программам, Арбитражный суд, Сенат и т.п. – для пересмотра решения. На этом этапе рассматривается то же самое решение и его обстоятельства, которые были рассмотрены на втором этапе и новые доказательства не учитываются. Ответ инициатору жалобы отправляется в письменном виде **в течение 30 дней** с момента подачи апелляции.

11. Схожие документы

Кодекс академической добросовестности

Кодекс этики

Положение по управлению интеллектуальной собственностью

Положение по плагиату

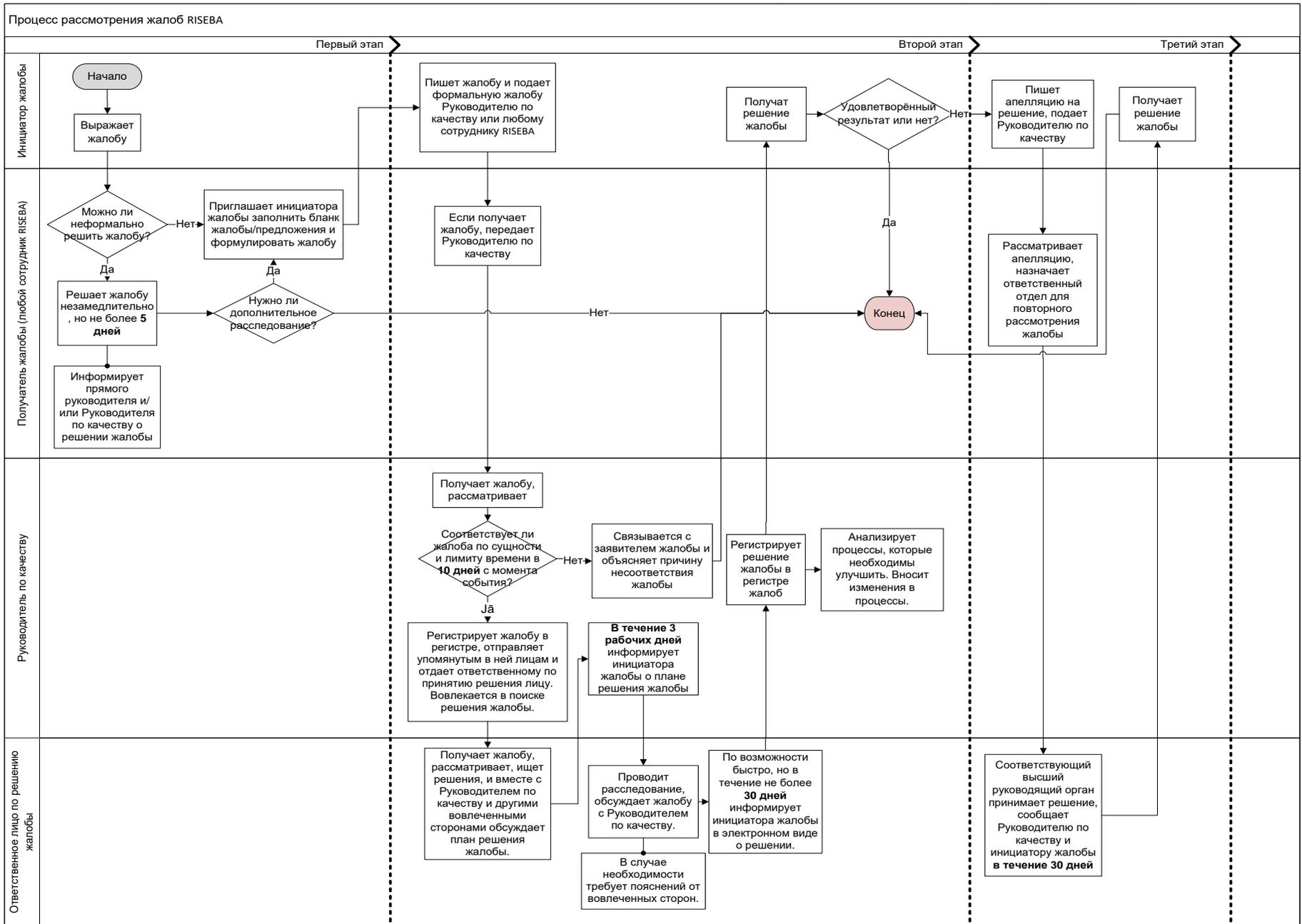
12. Мониторинг процедуры

Руководитель по качеству несет ответственность за ведение регистра жалоб и предложений, а также мониторинг хода урегулирования зарегистрированных жалоб и предложений. Руководитель по качеству, основываясь на выявленное несоответствие процессов RISEBA, пересматривает существующие процессы и вносит изменения в них

13. Приложения

1. Процесс рассмотрения жалобы;
2. Бланк жалобы/предложения.

Приложение 1 – Процесс рассмотрения жалоб RISEBA



RISEBA БЛАНК ЖАЛОБЫ/ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Имя, фамилия*	
Электронная почта (для связи с заявителем жалобы/предложения)	
Учебная программа (только учащимся RISEBA)	

*если желаете остаться анонимным – не заполняйте

Хочу подать **ЖАЛОБУ** **ПРЕДЛОЖЕНИЕ** руководству RISEBA (пожалуйста, отметьте)

1. Суть жалобы/предложения

2. Решение предыдущей жалобы (заполняется только в случае жалобы)

3. Желаемое решение жалобы (заполняется только в случае жалобы)

4. Прикладываю сопроводительные документы – **ДА** **НЕТ** (пожалуйста, отметьте)

Подпись: _____

Дата: _____