

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

«ОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ОмГТУ

 В.В. Шалай

«26 » февраля 2009 г.

Положение

Система менеджмента качества

Мониторинг и измерение
(удовлетворенность потребителей)

П ОмГТУ 82.02-2009

Работа с жалобами студентов на качество образовательных услуг

Дата введения

«10» марта 2009 г.

ОМСК
2009

Предисловие

1 Разработано помощником проректора по учебной работе Огорелковым Б.И.

2 ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ Приказом от 04.03.2009 г. № 34.

3 Введено впервые.

4 Положение разработано на основе требований ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (пункт 5.2, 8.2.1) и в дополнение к СТО ОмГТУ 52.01-2008.

4 Настоящее положение разработано на основе требований ГОСТ Р ИСО 9001 (пункт 5.2, 8.2.1) и в дополнение к СТО ОмГТУ 52.01-2008
(Изменение №1., приказ от 30.06.10 г., №193)

Содержание

1 Область применения	5
2 Нормативные ссылки	5
3 Термины и определения	5
4 Цели и задачи	6
5 Основные нормативные положения и регламент рассмотрения жалоб студентов	6
5.1 Порядок подачи жалобы в деканат факультета (института)	6
5.2 Работа с жалобами студентов в деканатах факультетов (институтов)	7
5.3 Порядок подачи жалобы в ректорат	8
5.4 Работа с жалобами студентов в ректорате	8
6 Записи	9
7 Улучшение	9
Приложение А (рекомендуемое) Форма коллективного заявления студентов о неудовлетворительном качестве образовательных услуг	10
Приложение Б (рекомендуемое) Форма индивидуального заявления студента о неудовлетворительном качестве образовательных услуг	11
Приложение В (рекомендуемое) Форма граф журнала регистрации жалоб студентов на неудовлетворительное качество образовательных услуг	12

Введение

Методический совет по качеству признал целесообразными, наряду с интегральной оценкой удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг, проводимой в соответствии с требованиями СТО 52.01-2008 путем анкетирования студентов, обеспечить возможность каждому студенту индивидуально выразить свою неудовлетворенность качеством образовательных услуг, если она возникает, путем подачи официальной жалобы в органы управления вузом (протокол заседания методического совета по качеству от 16.01.2008 № 5).

Настоящее положение определяет порядок подачи таких жалоб, их рассмотрения и принятия решения. Записи о рассмотрении жалоб и принятых решениях становятся неотъемлемой частью общей (интегральной) оценки удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг и мер, принимаемых вузом по обеспечению повышения удовлетворенности студентов.

1 Область применения

Настоящее положение устанавливает общий порядок подачи и рассмотрения жалоб студентов на неудовлетворительное качество образовательных услуг, а также принятия по этим жалобам решений, распространяется на всех участников образовательного процесса.

2 Нормативные ссылки

В настоящем положении использованы ссылки на следующие нормативные документы:

ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования;
СТО ОмГТУ 52.01-2008 Оценка удовлетворённости потребителей.

3 Термины и определения

В настоящем положении использованы термины и определения, установленные в СТО ОмГТУ 52.01-2008, а также следующие:

неудовлетворительная образовательная услуга (несоответствующая требованиям потребителей; некачественная): Это комплекс условий, в которых протекает учебный процесс, используемых ресурсов, методов преподавания и бинарных отношений между участниками образовательного процесса, который хотя бы частично не соответствует правовым и установленным в документах СМК требованиям, включающий в себя следующее:

- неудовлетворительные условия функционирования учебного процесса (аудитория, несоответствующая санитарно-гигиеническим нормам: недостаточное количество посадочных мест; тесно; холодно; душно; грязно; темно; шумно и др.);
- не обеспечение безопасности участников образовательного процесса;
- неудобное расписание учебных занятий;
- использование морально и физически устаревшего учебно-лабораторного оборудования и приборов;
- непонятное для студентов представление учебной информации;
- отсутствие или недостаточность необходимого учебно-методического обеспечения по дисциплине;
- непринятие мер со стороны преподавателя по управлению учебно-познавательной деятельностью студентов;
- отказ в проведении консультации;
- опоздание преподавателя к началу учебного занятия по расписанию;

- преждевременное завершение учебного занятия;
- несвоевременное представление студентам установленных объёмов самостоятельной работы, требований, критериев и форм контроля и оценки знаний студентов;
- значительное отступление от утверждённой программы дисциплины;
- нарушение логической последовательности изучения дисциплины;
- необоснованно высокий уровень требований к степени освоения дисциплины;
- перегруженность учебного материала второстепенными вопросами;
- отсутствие связи представляемой учебной информации с современными достижениями науки и техники, а также с будущей профессиональной деятельностью;
- недоброжелательное отношение к студентам.

4 Цели и задачи

4.1 Целью рассмотрения жалоб является устранение конфликта и повышение удовлетворённости студентов качеством образовательных услуг

4.2 Основными задачами при этом являются:

- учёт жалоб студентов на качество образовательных услуг;
- выявление и анализ причин, приводящих к неудовлетворённости студентов качеством образовательных услуг;
- проведение необходимых мероприятий по устранению конфликта и причин неудовлетворённости студентов качеством образовательных услуг;
- информирование студентов, подавших жалобу, о принятых мерах.

5 Основные нормативные положения и регламент рассмотрения жалоб студентов

5.1 Порядок подачи жалобы в деканат факультета (института)

5.1.1 Основанием для подачи студентами жалобы на неудовлетворительные условия учебно-познавательной деятельности или на неудовлетворительное (по мнению студентов) качество предоставляемых им образовательных услуг является возникновение конфликтной ситуации, которая содержит по мнению студентов убедительные аргументы и факты, свидетельствующие о том, что условия функционирования учебного процесса или предоставляемые преподавателем образовательные услуги являются неудовлетворительными (см. раздел 3 настоящего положения).

5.1.2 Жалоба может быть передана от имени группы (потока) студентов, старостата факультета (института), студенческого совета или индивидуально.

5.1.3 Жалоба, как правило, подаётся в письменном виде, в форме заявления на имя декана факультета (директора института), представляемого по форме, приведённой в приложениях А и Б.

5.1.4 В заявлении указывается просьба «рассмотреть жалобу» с изложением сути возникшего конфликта и аргументацией неудовлетворённости, с описанием конкретных фактов, свидетельствующих о том, что условия функционирования учебного процесса или представляемые преподавателем образовательные услуги действительно являются неудовлетворительными и соответствуют определениям, приведённым в разделе 3 настоящего положения.

5.1.5 Поступившая в деканат жалоба регистрируется в специальном журнале, графы которого могут иметь форму, приведённую в приложении В.

5.2 Работа с жалобами студентов в деканатах факультетов (институтов)

5.2.1 Декан факультета (директор института) лично, или по его поручению, заместитель по учебной работе 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 студентов мотивов и аргументов для подачи жалобы.

5.2.2 В случае подтверждения обоснованности содержания жалобы декан (директор) выявляют причины возникновения конфликта и неудовлетворённости студентов качеством образовательных услуг и проводят мероприятия, в пределах своих полномочий, по устранению конфликта, выявленных причин его возникновения и повышению удовлетворённости студентов. О принятых мерах информируют студентов в 10-ти дневный срок от даты поступления жалобы; соответствующую запись вносят в журнал.

5.2.3 В тех случаях, когда мотивы подачи студентами жалобы признаются необоснованными, декан факультета (директор института) (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.

5.2.4 В случаях, когда необходимые действия по устранению конфликта выходят за пределы полномочий декана факультета (директора института), жалоба студентов с резолюцией декана (директора) передаётся на рассмотрение проректору по учебной

работе, который проводит дополнительное изучение особенностей возникшего конфликта и принимает решение, которое доводится деканом (директором) до сведения студентов, о чём делается соответствующая запись в журнале.

5.3 Порядок подачи жалобы в ректорат

5.3.1 В исключительных случаях, когда студенты не удовлетворены мерами, принятыми деканом (директором) по их жалобе, а также в случаях, когда по каким-либо причинам они, имея претензии к качеству образовательных услуг, не хотят обращаться в деканат, желая сохранить анонимность, они могут обратиться с заявлением или устно непосредственно к проректору по учебной работе или в центр управления качеством учебного процесса ; при обращении в центр управления качеством учебного процесса возможен также вариант обращения по телефону: (3812) 65 -10 – 93.

5.3.2 В любом из этих вариантов жалоба не останется без внимания и после её регистрации и анализа в ректорате по ней будут приняты меры, о которых будут проинформированы только те студенты, которые обратились с жалобой официально (не анонимно).

5.3.3 Студенты имеют также право обратиться с жалобой на неудовлетворительные условия образовательного процесса или на неудовлетворительное качество получаемых образовательных услуг непосредственно к ректору университета в часы приёма.

5.3.4 Во всех указанных случаях жалоба регистрируется по установленной форме.

5.4 Работа с жалобами студентов в ректорате

5.4.1 Во всех случаях поступления жалобы студентов в ректорат (ректору, проректору по учебной работе или через центр управления качеством) в ректорате организуется выяснение и анализ обстоятельств и причин неудовлетворённости студентов и принимаются необходимые меры по устранению конфликтов и причин, по которым они произошли. При этом решение принимается с участием всех должностных лиц, на которых возложена ответственность за обеспечение качества учебного процесса.

5.4.2 Студенты, подавшие официальную жалобу, информируются о принятых мерах через деканаты соответствующих факультетов (институтов); соответствующая запись вносится в журнал деканата (с целью общего учёта всех жалоб, поступивших от студентов данного факультета или института) и в журнал, ведущийся в центре управления качеством учебного процесса.

6 Записи

К записям, ведущимся по настоящему положению, относятся:

- официальные заявления студентов
- записи в журналах учёта жалоб.

7 Улучшение

В настоящее положение могут быть внесены изменения и дополнения на основании предложений всех участников образовательного процесса, принятых методическим советом по качеству.

Приложение А (рекомендуемое)

Декану (директору)

(факультет, институт; и.о. фамилия декана или директора)

от студентов

(указать курс, поток, группы или орган студенческого самоуправления)

заявление

Просим _____

Описание сути конфликта и фактов, свидетельствующих о неудовлетворительном качестве образовательных услуг:

От имени студентов:

Председатель студ.совета
или

Председатель старостата
или

Старосты:

(ИО Фамилия)

(подпись, дата)

(И. О. Фамилия)

(подпись, дата)

(ИО Фамилия)

(подпись, дата)

(И.О. Фамилия)

Приложение Б
(рекомендуемое)

**Форма индивидуального заявления студента о неудовлетворительном
качестве образовательных услуг**

Декану (директору)_____

(факультет, институт, И.О.Фамилия декана или директора)

от студента группы_____
(указать группу)

(указать И.О. фамилию)

заявление

Прошу _____

Описание сути конфликта и фактов, свидетельствующих о неудовлетворительном
качестве образовательных услуг: _____

Студент: _____
(подпись, дата) _____
(И.О. Фамилия)

Приложение В
(рекомендуемое)

**Форма граф журнала регистрации жалоб студентов на
 неудовлетворительное качество образовательных услуг**

№ п/п	Дата поступления жалобы; Группа (поток) Ф.И.О студента (при индивидуальном обращении)	Краткое содержание жалобы (о чём)	Выявленные причины неудовлетворённости студентов	Выполненные мероприятия по устранению конфликта и его причин	Дата информир ования студентов о принятых мерах	Подпись ответственного лица

Лист согласования

Ответственный представитель
руководства по качеству,
проректор по учебной работе

подразделение, должность

подпись

25.02.09

дата

А.В. Мышлявцев
инициалы, фамилия

Директор ЦУКУП

подразделение, должность

подпись

24.02.09

дата

А.П. Тарасов

инициалы, фамилия

Руководитель разработки

Пом. проректора по

учебной работе

подразделение, должность

подпись

16.02.2009

дата

Б.И. Огорелков

инициалы, фамилия

Согласовано:

Декан ФТНГ

подразделение, должность

подпись

16.02.09

дата

В.Н. Бельков

инициалы, фамилия

Директор МСИ

подразделение, должность

подпись

16.02.09

дата

Е.Н. Еремин

инициалы, фамилия

Декан РТФ

подразделение, должность

подпись

16.02.09

дата

В.П. Кисмерешкин

инициалы, фамилия

Директор НХИ

подразделение, должность

подпись

16.02.09

дата

С.В. Корнеев

инициалы, фамилия

Декан ФИТиКС

подразделение, должность

подпись

16.02.09

дата

А.В. Зыкина

инициалы, фамилия

Декан ФГО

подразделение, должность

подпись

16.02.09

дата

М.И. Машкарин

инициалы, фамилия

Декан ФЭУ

подразделение, должность

подпись

16.02.2009

дата

В.Ф. Потуданская

инициалы, фамилия

Директор ЭНИ

подразделение, должность

подпись

16.02.2009

дата

В.Н. Горюнов

инициалы, фамилия

Начальник

юридического отдела

подразделение, должность

подпись

19.02.2009

дата

Т.В. Каменская

инициалы, фамилия

Инженер ЦУКУП

подразделение, должность

подпись

18.02.09

дата

М.Ю. Поклад

инициалы, фамилия

Лист регистрации изменений