



Учреждение «Бишкекский инновационный колледж»

«СОГЛАСОВАНО»  
на заседании пед.совета  
Протокол № 1  
от « 1 » « 10 » 20 21 г.

«УТВЕРЖДАЮ»  
Директор Учреждения  
«Бишкекский инновационный колледж»  
К.Ф.И. доп. Эркинбеков К.Э.



« 1 » « 10 » 20 21 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

о правилах рассмотрения жалоб на действия, унижающие достоинство, поступившие от обучающихся и сотрудников

Бишкек 2021 г.

## 1. Общие положения:

Документ «Правила рассмотрения жалоб на действия, унижающие достоинство» (далее - Правила) определяет процедуру рассмотрения жалоб, которые могут поступить от обучающихся и сотрудников Учреждения «Бишкекский инновационный колледж» именуемое в дальнейшем «колледж».

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, отображенных 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 сотрудниками и обучающимися. Информация на основании настоящих Правил открытая и должна быть доступна для всех обучающихся на сайте, в информационных брошюрах и на информационных досках, через сотрудников, в тех местах, где идет большое скопление студентов.

### 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;

## 2. Ответственность колледжа, 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.

Колледж 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 подразделениях, школах.

### **3. 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 информацией 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.

### **4. 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.

### **5. Этапы рассмотрения жалоб:**

Для окончательного решения проблемы, послужившей причиной для жалобы, предусмотрено 3 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;

#### **5.1. 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 или за консультацией заведующему отделу мониторинга и качества образования 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 удастся, обучающийся или сотрудник имеет право подать официальную жалобу.

#### **5.2. 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 или в он-лайн форме. Официальная жалоба не может быть подана в анонимной форме. Официальная жалоба - это регистрируемый и контролируемый 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 несет сотрудник, за которым функционально закреплены вопросы, затронутые в жалобе.

Рассмотрение жалобы проводится под непосредственным руководством директора колледжа.

Срок рассмотрения официальной жалобы не может превышать 30 рабочих дней.

#### **6. 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).

##### **6.1. 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) сотрудники, ответственные за решение проблемы, должны предоставить письменный отчет о рассмотрении проблемы. Форма отчета - свободная форма.
- 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;

#### **7. Жалоба на имя директора:**

Рассмотрение жалобы директором возможно, если жалоба прошла все предварительные этапы, определенные настоящими Правилами. Если жалоба подается сразу на имя директора, в этом случае жалоба возвращается для регистрации на второй этап.

Директор также вправе самостоятельно определять дальнейшие действия по жалобе.

#### **8. Заключительные положения**

Настоящие Правила утверждаются директором колледжа. Срок действия настоящих Правил не ограничивается.

## Приложение 1

### Форма жалобы

ФИО: \_\_\_\_\_

Курс обучения: \_\_\_\_\_

Специальность: \_\_\_\_\_

Отделение: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

Укажите лицо, через которого была подана эта жалоба:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

1. Изложите ясно сущность и содержание вашей жалобы, включите ключевые события, даты и другие детали.

2. Изложите, какие личные действия вы предприняли, чтобы решить вашу жалобу (1 этап) на местном уровне, и объясните, почему вы недовольны результатом.

3. Пожалуйста, предоставьте четко организованный список всех подтверждающих документов, которые вы прилагаете к заявлению (или предоставьте содержание на отдельном листе; пожалуйста, число/нумеруйте страницы, и при необходимости предоставьте краткое изложение/хронологию основных событий). Важное предупреждение: те факты, которые вы предоставляете должны быть полными, уместными, соразмерными; включая те материалы, которые были упомянуты в 1 или 2.

4. Укажите имя и контактные данные всех свидетелей, которые смогут подтвердить вопросы жалоб.

Подпись: \_\_\_\_\_  
Дата: \_\_\_\_\_