



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.



« 10 » « 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.

Председатель комиссии:

Мамаева Н. Ы.

Состав комиссии:

Айтмолдоева Л. Т.

Талантова Н. Т.

Биймырзаев У. О.

Аскарбекова Ш. К.

Сабаева Ж. К.



Four handwritten signatures in blue ink, each written over a horizontal line. The signatures correspond to the names listed in the text to the left: N. Y. Mamaeva, L. T. Aitmol'doeva, U. O. Biiymyrzaev, and Sh. K. Askarbekova.

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/номеруйте 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: _____

«Бишкек инновациялык колледжи» мекемеси

Педагогикалык кеңештин отурумунун
2021-жылдын 1-октябрынан №1- Протоколунун көчүрмөсү

Бишкек шаары

42 адам катышты

Күн тартибинде:

1. “Бишкек гуманитардык-укуктук колледжи” мекемесинин аталышы “Бишкек инновациялык колледжи” мекемеси болуп өзгөртүлгөндүгүнө байланыштуу жана кайрадан каралып чыккан, өзгөрүүлөр киргизилген колледждин миссиясын, жоболорун, регламенттин, көрсөтмөлөрүн, эрежелерин, экономикалык чыгымдарын, иш-пландарын жана келишимдерди бекитүү жөнүндө.

Угулду:

Эркинбеков К.Э. 2021-жылдын 2-сентябрындагы уюштуруучунун №2-чечимине ылайык “Бишкек гуманитардык-укуктук колледжи” мекемесинин аталышы “Бишкек инновациялык колледжи” мекемеси болуп өзгөртүлгөндүгүнө байланыштуу 2021-жылдын 1-октябрынан тартып колледж официалдуу түрдө “Бишкек инновациялык колледжи” мекемеси болуп аталаарын айтты.

Колледждин миссиясын, жоболорун, регламенттин, көрсөтмөлөрүн, эрежелерин, экономикалык чыгымдарын, иш-пландарын, келишимдерин кайрадан каралып чыгуу, өзгөрүүлөрдү киргизүү, кайрадан иштеп чыгуу комиссиянын төрайымы Мамаева Н.Ы. жүргүзүлгөн иш-чаралар боюнча маалымат берди.

Педагогикалык кеңештин чечими:

1. “Бишкек гуманитардык-укуктук колледжи” мекемесинин аталышы “Бишкек инновациялык колледжи” мекемеси болуп аталгандыгына байланыштуу 2021-жылдын 1-октябрынан тартып баардык иш-кагаздар жаны мекеменин аталышы менен алып барылсын.

- Кайрадан каралып чыккан, өзгөрүүлөр киргизилген колледждин Уставы, жоболору, регламентти, көрсөтмөлөрү, эрежелери, экономикалык чыгымдары, иш-пландары, келишимдери бекитилсин.

- “Бишкек инновациялык колледжи” мекемесинин төмөндөгү миссиясы бекитилсин: “Колледждин миссиясы – студенттерди билим берүү, маданий, адеп-ахлактык жактан өнүктүрүүдө азыркы эмгек рыногунун талаптарына жооп берген адистерди калыптандыруу.”

Көчүрмө анык:

Кадрлар бөлүмүнүн инспектору



Аскарбекова Ш.К.

«Бишкек гуманитардык-укуктук колледжи» мекемеси

Педагогикалык кеңештин отурумунун
2021-жылдын 17-сентябрынан №2- Протоколунун көчүрмөсү

Бишкек шаары

35 адам катышты

Күн тартибинде:

1. Уюштуруучунун 02.09.2021-жылдагы №2-чечиминин аткарылышы жөнүндө.

Утулду:

Колледждин директору Эркинбеков К.Э. уюштуруучунун 02.09.2021-жылдагы №2-чечими боюнча маалымат берди:

1. “Бишкек гуманитардык-укуктук колледжи” мекемесинин аталышы “Бишкек инновациялык колледжи” мекемеси болуп өзгөрүлүү жөнүндө.
2. Уюштуруу документтерине фирмалык аталышты өзгөртүүгө тиешелүү өзгөртүүлөр киргизилсин.
3. Чүй-Бишкек юстиция башкармалыгында фирмалык аталышты өзгөртүү боюнча мамлекеттик кайра каттоодон өткөрүү жөнүндө.
4. Жогоруда айтылган уюштуруучунун чечиминин негизинде колледждин Уставын, миссиясын, жоболорун, регламенттин, көрсөтмөлөрүн, эрежелерин, экономикалык чыгымдарын, иш-пландарын, келишимдерди кайрадан карап чыгып, өзгөрүүлөрдү киргизүү зарыл экендигин айтты. Ошол себептен жогоруда айтылган иш-кагаздарды кайра карап чыгуу, өзгөртүү киргизүү жана иштеп чыгуу боюнча комиссия түзүү үчүн төмөндөгүдөй курамды сунуш кылды:

Комиссиянын төрайымы:

1. Мамаева Н.Ы. - директордун тарбия иштери боюнча орун басары

Комиссиянын курамы:

2. Айтмолдоева Л.Т. – окуу бөлүмүнүн башчысы;
3. Талантова Н.Т. - мониторинг жана билим берүүнүн сапаты бөлүмүнүн башчысы;
4. Биймырзаев У.О. – башкы бухгалтер;
5. Аскарбекова Ш.К. – кадрлар бөлүмүнүн инспектору;
6. Сабаева Ж.К.- илимий бөлүмүнүн адиси.

Педагогикалык кеңештин чечими:

I. Колледждин миссиясын, жоболорун, регламенттин, көрсөтмөлөрүн, эрежелерин, экономикалык чыгымдарын, иш-пландарын кайра карап чыгуу, өзгөртүү киргизүү жана иштеп чыгуу боюнча жогорудагы сунушталган комиссия курамы бекитилсин.

II. Жогорудагы комиссия курамы иштеп чыккан жана өзгөртүү киргизген иш кагаздарын 2021-жылдын 1-октябрына чейин талпырсын.

III. Чүй-Бишкек юстиция башкармалыгында фирмалык аталышты өзгөртүү боюнча иш-кагаздар дайындалып, мамлекеттик кайра каттоодон өткөрүлсүн.

Көчүрмө анык:

Кадрлар бөлүмүнүн инспектору



Аскарбекова Ш.К.