TSI TRANSPORTA UN SAKARU INSTITŪTS

ПРАВИЛА ПОРЯДКА ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ УЧАЩИХСЯ

Рига, 2019 год

Перевод с латышского языка

УТВЕРЖДЕНО
решением заседания Сената от 31.10.2019
(протокол 01-7/3)

ПРАВИЛА ПОРЯДКА ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ УЧАЩИХСЯ

Содержание:

1. Общие вопросы 3
2. Политика 3
3. Порядок подачи и рассмотрения жалоб и предложений 4
4. Заключительные вопросы 4

1. Общие вопросы

1.1. Правила порядка подачи и рассмотрения предложений и жалоб учащихся (далее в тексте – Правила) определяют порядок, в котором учащиеся АО «Институт транспорта и связи» (далее в тексте ИТС) могут подать предложения и жалобы по учебному процессу, по улучшению процесса в ИТС и по улучшению качества услуг обучения.

1.2. Правила разработаны согласно Закону о заявлениях Латвийской Республики, Закону об образовании Латвийской Республики, Закону о профессиональном образовании Латвийской Республики, Закону о Высших школах Латвийской Республики, а также согласно требованиям следующих нормативных актов ИТС:

- Сатверсме ИТС;
- Положение об учебном процессе ИТС;
- Этический кодекс ИТС;
- Правила внутреннего учебного распорядка ИТС;
- Приказ ИТС №01/198-v от 10 октября 2013 года «О порядке, в котором рассматриваются заявления, жалобы и предложения».

2. Политика

Система управления качества ИТС в области рассмотрения жалоб и предложений учащихся опирается на принцип клиентоориентированности, соответственно:

1) Учащимся предоставляется информация об их праве подавать жалобы и предложения для устранения недостатков в процессе обучения ИТС.
2) Жалобы и предложения рассматриваются и используются с целью улучшить Систему управления качеством ИТС и повысить качество учебного процесса.
3) В Системе управления качеством ИТС обеспечивается компетентное и объективное рассмотрение жалоб и предложений учащихся, привлекая к процессу рассмотрения независимых экспертов и специалистов.
4) В Системе управления качеством ИТС предусмотрены процедуры, которые обеспечивают регистрацию жалоб и предложений, мониторинг их рассмотрения, анализ причины появления недовольства учащихся, оценку эффективности принятых решений во время рассмотрения жалобы.
5) Учащиеся информируются о решениях, которые приняты в результате рассмотрения жалоб и предложений, администрацией ИТС.
6) Учащимся, которые обращаются в администрацию ИТС с жалобами и предложениями, обеспечивается конфиденциальность, защита личных данных, уважительное и недискриминирующее отношение при дальнейшем сотрудничестве с учащимся.

3. Порядок подачи и рассмотрения жалоб и предложений

3.1. Жалобы и предложения учащихся, которые относятся к недостаткам услуг обучения ИТС и/или к недостаткам системы управления обучением ИТС, оформляются письменно и подаются в Учебный отдел (далее – УО).
3.2. Жалобы и предложения учащихся оформляются, используя типовую форму заявления (форму).
3.3. Регистрация жалоб и предложений проводится согласно текущему порядку в УО.
3.4. Жалобы и предложения, поданные в УО, регистрируются в Регистре заявлений.
3.5. Зарегистрированные жалобы и предложения рассматриваются в ответственных структурных единицах с привлечением соответствующих специалистов. Результаты рассмотрения и принятые решения регистрируются в соответствующих графах формы заявления, а также в Регистре заявлений.
3.6. Срок рассмотрения зарегистрированных жалоб и предложений – 7 рабочих дней. Срок продлевается, информируя об этом учащегося, если из-за объективных причин срок в 7 рабочих дней невозможно соблюсти.
3.7. В ходе рассмотрения жалоб и предложений принятые решения передаются в УО для информирования заявителя жалобы и/или предложения и ответственным лицам для выполнения.
3.8. В ходе рассмотрения жалоб выполнение принятого решения контролируется согласно действующим Правилам контроля выполнения решений и приказов Правления ИТС.
3.9. Зарегистрированные жалобы и предложения постоянно и регулярно рассматриваются и анализируются Отделом качества ИТС. В случаях, когда жалобы содержат наблюдения за существенными недостатками в обеспечении качества при оказании услуг обучения, тогда жалобы вносятся в Регистр несоответствий. Согласно правилам сортировки Регистра несоответствий, организуется разработка и реализация корригирующих действий или мероприятий.

4.Заключительные вопросы

Требования, описанные в Правилах, не меняются при замене названий структурных единиц и функций. Если происходят изменения в указанных в Правилах структурных единицах, функции перенимает структурная единица, которой передаются соответствующие функции.