

	МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ			
	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ»			
	Система менеджмента качества	Регламент	Р СМК НГУЭУ 5.5.0-129.02-2022	Стр. 1 из 6
	Ответственность, полномочия и обмен информацией			

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ФГБОУ ВО «НГУЭУ»

П.А. Новгородов

2022 г.



РЕГЛАМЕНТ **РАБОТЫ КОМИССИИ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ** **ПО ВОПРОСАМ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ** **Р СМК НГУЭУ 5.5.0-129.02-2022**

Новосибирск 2022

Сведения о Порядке

1 РАЗРАБОТАН Пичугиной Л.В., руководителем проекта «Качество образования»

2 ВНЕСЕН отделом делопроизводства

УТВЕРЖДЕН Приказом от 03.02.2022 № 68/о

ВВЕДЕН ВЗАМЕН Р СМК НГУЭУ 5.5.0-129.01-2020 « Регламент работы комиссии по работе с обращениями по вопросам качества образования» (приказ от 08.04.2020 № 211а/о)

ЭКСПЕРТНАЯ ГРУППА

Руководитель экспертной группы:

Неверова Е.В., руководитель службы внутреннего контроля.

Члены экспертной группы:

Родионова З.В., проректор по учебной работе;

Денисова А.В., начальник юридического отдела.

3 Настоящий документ и изменения к нему рассылаются в подразделения в течение трех дней с момента утверждения. Изменения к документу вводятся в действие приказом ректора.

1 Область применения

1.1 Настоящий Регламент определяет порядок деятельности, задачи и компетенцию комиссии по работе с обращениями по вопросам организации образовательного процесса в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ» (далее — Комиссия).

1.2 Настоящий Регламент входит в состав документации, обеспечивающей функционирование системы менеджмента качества, требуемой ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

2 Нормативные ссылки

Правовой основой деятельности Комиссии являются:

- Конституция Российской Федерации.
- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации".
- Трудовой Кодекс Российской Федерации.
- Устав ФГБОУ ВО "НГУЭУ".
- Другие локальные нормативные акты НГУЭУ.

3 Термины, определения, обозначения и сокращения

3.1 Термины и определения

Заявители – лица, обратившиеся в комиссию по работе с обращениями по вопросам качества образования в письменной форме или подавшие электронное обращение на сайте НГУЭУ.

Участники образовательного процесса – обучающиеся (студенты, аспиранты, слушатели и другие категории обучающихся в НГУЭУ), родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, педагогические работники и их представители, организации, осуществляющие образовательную деятельность.

3.2 Обозначения и сокращения

В настоящем документе применяются следующие обозначения и сокращения:

Комиссия - комиссия по работе с обращениями по вопросам организации образовательного процесса.

СМК – система менеджмента качества.

РФ – Российская Федерация.

ФГБОУ ВО «НГУЭУ», НГУЭУ, Университет – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ».

2. Задачи комиссии

2.1. Комиссия создана в целях рассмотрения обращений участников образовательных отношений по вопросам, связанным с организацией образовательного процесса, освоением образовательной программы, порядком получения образовательных услуг, получением необходимых разъяснений по существу обращений.

2.2. Комиссия имеет право:

- запрашивать необходимые материалы по рассматриваемым обращениям;
- решать вопросы, изложенные в обращении;
- давать рекомендации по существу обращения;
- формулировать предложения по существу обращения для формирования однородной практики работы в НГУЭУ.

3. Состав комиссии

3.1. Комиссия формируется из числа работников НГУЭУ, представителей первичной профсоюзной организации НГУЭУ и Совета обучающихся НГУЭУ.

3.2. В состав Комиссии входят председатель Комиссии, секретарь и члены Комиссии. Все члены Комиссии, в том числе председатель, при принятии решений обладают равными правами. Председатель Комиссии избирается простым большинством из членов комиссии на первом собрании из общего числа членов Комиссии. Секретарь комиссии назначается из числа членов Комиссии председателем Комиссии на первом собрании Комиссии.

Состав Комиссии утверждается ректором НГУЭУ на один учебный год, ежегодно.

3.3. Председатель комиссии:

- осуществляет общее руководство деятельностью комиссии;
- ведет заседание комиссии;
- подписывает протокол заседания комиссии.

Секретарь Комиссии:

- осуществляет подготовку заседаний Комиссии, рассылку извещений о месте и сроках проведения заседаний Комиссии;
- ведет протокол заседания комиссии, отвечает за достоверность отраженных в нем сведений;
- осуществляет организационные мероприятия по работе Комиссии;
- осуществляет хранение обращений участников образовательных отношений, протоколов заседаний Комиссии и других документов, созданных или полученных в результате работы Комиссии.

Члены Комиссии:

- присутствуют на заседаниях Комиссии;
- принимают активное участие в рассмотрении обращений;
- принимают решение по всем обращениям и доводят его в устной или в письменной форме (по желанию сторон) до заявителя и администрации НГУЭУ.

4. Порядок работы комиссии

4.1. Заседания Комиссии проводятся:

- в плановом порядке для решения текущих вопросов, связанных с деятельностью комиссии;
- в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента поступления обращения от участника образовательного процесса;
- внепланово по инициативе члена комиссии.

Комиссия принимает к рассмотрению обращения, поступившие в письменном и электронном виде на сайте НГУЭУ, содержащие вопросы, связанные с организацией образовательного процесса, освоением образовательной программы, порядком получения образовательных услуг, получением необходимых разъяснений по существу обращений.

Анонимные обращения принимаются к сведению, решения по ним комиссией не предусмотрены, за исключением особых обстоятельств (угроза жизни и здоровью, отчисление и проч.).

4.2. На заседаниях Комиссия:

- разбирает обращения участников образовательного процесса;
- запрашивает необходимые сведения, документы, опрашивает лиц, которые могут что-либо пояснить по сути рассматриваемого обращения;
- заслушивает в случае необходимости заведующего кафедрой или её представителя, или представителя деканата для получения пояснений на поступившие обращения участников образовательного процесса;
- принимает решения, дает рекомендации, предложения по поступившему обращению.

4.3. Решения, рекомендации, предложения Комиссии, сформированные по итогам рассмотрения обращения, в обязательном порядке учитываются участниками образовательного процесса и администраций НГУЭУ.

4.4. Заседания Комиссии считаются правомочными при наличии 2/3 ее членов.

4.5. Срок работы комиссии по рассмотрению конкретного обращения не может превышать 15 дней с даты обращения. В исключительных случаях (направление запроса, проведение дополнительных исследований и др.) срок может быть продлен, но не более чем на 15 дней.

4.6. Все обращения рассматриваются только в текущем учебном году и не подлежат рассмотрению по его завершению.

4.7. Решения Комиссии принимаются открытым голосованием. Решение считается принятым, если за него проголосовало более $\frac{1}{2}$ присутствующих на собрании членов Комиссии.

4.8. Решение Комиссии доводятся до администрации НГУЭУ, участников образовательного процесса для принятия соответствующего решения и письменно или устно (по желанию сторон) до заявителя в течение 3-х дней с момента его принятия.

4.9. Заседания Комиссии оформляются протоколом, которые подписываются председателем Комиссии и секретарем.

4.10. Администрация НГУЭУ создает условия работы Комиссии, предоставляет кабинет, необходимые материалы и др.

4.11. Разглашение материалов деятельности Комиссии как ее членами так и иными присутствующими лицами на заседании Комиссии не допускается. В случае необходимости приказ ректора по итогам работы Комиссии доводится до сведения общественности.

4.12. Комиссия собирается в плановом порядке не реже одного раза в месяц.

5 Заключительные положения

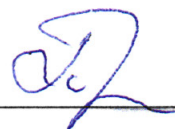
5.1 Настоящий Регламент вступает в силу со дня подписания его ректором.

5.2 Основанием для внесения изменений и дополнений в настоящий Регламент являются вновь введенные изменения и дополнения в нормативные правовые акты, а также изменение Устава ФГБОУ ВО «НГУЭУ».

5.3 Внесение изменений в настоящий Регламент осуществляется по согласованию с проректором по цифровой трансформации, начальником юридического отдела, начальником отдела делопроизводства.

Ответственный разработчик:

Руководитель проекта «Качество образования»



Л.В. Пичугина