ЖАЛАЛ-АБАДСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

РАССМОТРЕНО
Ученым Советом ЖАМУ
протокол №05/25
от 29 декабря 2025 г.

УТВЕРЖДЕНО
приказом ректора
№ 144 от 08.01.2026

ФОРМЫ

ОТЧЕТОВ ПО МОНИТОРИНГУ, ВНУТРЕННИМ АУДИТАМ И ПЛАНАМ УЛУЧШЕНИЯ

Индекс документа: **СМК-40-06**

Категория документа: **Документ системы менеджмента качества ЖАМУ**

Введено в действие: 08.01.2026

Ответственное подразделение: *Проректор по качеству и ЛД*

Редакция: *2*

г. Манас - 2026

РЕГЛАМЕНТ

работы с обращениями студентов (жалобы, предложения, отзывы)

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок приёма, регистрации, рассмотрения и анализа обращений студентов Жалал-Абадского международного университета (ЖАМУ), включая жалобы, предложения и отзывы, а также ответственность структурных подразделений и должностных лиц.

1.2. Регламент является частью системы менеджмента качества (СМК) ЖАМУ и системы внутреннего обеспечения качества образовательных программ.

1.3. Регламент разработан в соответствии с:

1. Законом Кыргызской Республики «Об образовании»;
2. Уставом ЖАМУ;
3. Кодексом академической честности ЖАМУ;
4. Положением о системе менеджмента качества ЖАМУ;
5. Положением о внутреннем мониторинге и обеспечении качества;
6. иными локальными нормативными актами университета.

1.4. Действие Регламента распространяется на всех обучающихся (студенты, интерны, резиденты, магистранты) независимо от формы и языка обучения, а также на профессорско-преподавательский состав и административный персонал в части их взаимодействия со студентами.

1.5. Работа с обращениями студентов направлена на:

1. защиту прав и законных интересов обучающихся;
2. оперативное выявление проблем в образовательном процессе и инфраструктуре;
3. улучшение качества образовательных программ и условий обучения;
4. формирование культуры открытой коммуникации и доверия.

2. Основные понятия

2.1. **Обращение студента** – любое устное или письменное сообщение обучающегося, содержащее жалобу, предложение, благодарность или просьбу о разъяснении.

2.2. **Жалоба** – обращение, содержащее сведения о нарушении прав и законных интересов студента, некорректных действиях/бездействии работников или о недостатках в организации учебного процесса и инфраструктуры.

2.3. **Предложение** – обращение, содержащее идеи и инициативы по совершенствованию учебного процесса, инфраструктуры, сервисов и внеучебной деятельности.

2.4. **Анонимное обращение** – обращение, в котором не указаны Ф.И.О. студента и/или отсутствуют контактные данные.

2.5. **Ответственное лицо** – должностное лицо или структурное подразделение, уполномоченное рассматривать конкретную категорию обращений.

3. Каналы и формы обращения студентов

3.1. Студенты могут направлять обращения следующими способами:

3.1.1. **Письменное обращение на бумажном носителе**:

1. через деканат;
2. через учебный отдел;
3. через отдел внутреннего мониторинга и качества (ОВМК);
4. через канцелярию университета.

3.1.2. **Электронные обращения**:

1. на официальный e-mail университета и/или специальный адрес для обращений студентов;
2. через личный кабинет в LMS / АИС (при наличии соответствующего функционала);
3. через форму обратной связи на официальном сайте университета.

3.1.3. **Ящики для обращений** (предложения/жалобы), размещённые в учебных корпусах и общежитиях.

3.1.4. **Личное обращение** на приёме у:

1. декана;
2. заведующего кафедрой;
3. проректора по учебной/лечебной работе;
4. проректора по науке и качеству;
5. уполномоченного по правам студентов (при наличии).

3.2. Обращения могут быть:

1. **персонифицированными** (с указанием Ф.И.О. и контактов);
2. **анонимными** (рассматриваются в части анализа проблем и рисков, без персонального ответа).

3.3. Рекомендуется использовать типовую форму обращения студента (Приложение 1).

4. Регистрация и первичная обработка обращений

4.1. Все письменные и электронные обращения студентов, подлежащие рассмотрению, подлежат **обязательной регистрации** в Журнале регистрации обращений студентов (Приложение 2) на уровне:

1. канцелярии – для общих обращений;
2. деканата – для академических и организационных вопросов по факультету;
3. ОВМК – для обращений, связанных с качеством образования и СМК.

4.2. Регистрация включает:

1. дату поступления обращения;
2. Ф.И.О. студента (при наличии);
3. факультет, курс, группу;
4. краткое содержание обращения (категория – жалоба, предложение, вопрос);
5. канал поступления;
6. ответственное подразделение/должностное лицо;
7. срок подготовки ответа;
8. отметку о результатах рассмотрения.

4.3. **Срок регистрации обращения** – не более **2 рабочих дней** с момента его поступления.

4.4. Студенту, направившему обращение с указанием контактных данных, в течение **3 рабочих дней** должно быть направлено подтверждение о получении обращения с указанием ориентировочного срока рассмотрения.

5. Категории обращений и распределение ответственности

5.1. Основные категории обращений студентов:

а) **Учебный процесс и оценивание**: содержание дисциплин, расписание, нагрузка, экзамены, оценивание, пересдачи.
б) **Организация практик, симуляционного и клинического обучения**.
в) **Инфраструктура и быт**: аудитории, лаборатории, симуляционный центр, общежития, библиотека, IT-оборудование.
г) **Отношения с преподавателями и персоналом**: этика общения, конфликты, некорректное поведение, дискриминация.
д) **Административные и финансовые вопросы**.
е) **Предложения по улучшению учебного процесса, инфраструктуры, сервисов**.

5.2. Ответственные за рассмотрение:

1. **Деканат** – обращения по учебному процессу, расписанию, группам, дисциплинам в рамках факультета.
2. **Заведующий кафедрой** – обращения, связанные с конкретными дисциплинами, преподавателями и оцениванием.
3. **Учебный отдел** – системные вопросы организации учебного процесса, расписания, экзаменационной сессии, академической мобильности.
4. **Отдел внутреннего мониторинга и качества** – обращения по качеству образования, нарушениям процедур, системным проблемам, управлению качеством.
5. **Симуляционный центр / клинические базы** – вопросы симуляционного и клинического обучения.
6. **Административно-хозяйственный отдел** – инфраструктура, условия в аудиториях, общежитиях (совместно с деканатом/соц. службой).
7. **Комиссия по этике / комиссия по академической честности** – обращения о неэтичном поведении, нарушениях этики, буллинге, дискриминации, коррупции, плагиате.

5.3. При необходимости обращения могут направляться в **межведомственные/межфункциональные рабочие группы**, создаваемые приказом ректора.

6. Сроки рассмотрения обращений

6.1. Общий срок рассмотрения обращения – **до 15 календарных дней** со дня регистрации.

6.2. В исключительных случаях (сложные, требующие дополнительной проверки обращения) срок рассмотрения может быть продлён до **30 календарных дней** с уведомлением студента о продлении срока и причинах.

6.3. **Срочные обращения** (угроза жизни и здоровью, чрезвычайные ситуации, конфликты, способные привести к эскалации) рассматриваются **незамедлительно**, но не позднее **1 рабочего дня** с момента регистрации.

6.4. Ответ студенту может предоставляться:

1. письменно (бумажный документ);

2. по электронной почте;
3. через личный кабинет в LMS/АИС;
4. в форме личной встречи с последующим письменным резюме (при необходимости).

7. Порядок рассмотрения жалоб

7.1. После регистрации жалобы ответственное лицо/подразделение:

7.1.1. Анализирует содержание жалобы, определяет её категорию и вовлечённых лиц.
7.1.2. При необходимости запрашивает пояснения у преподавателей, сотрудников, структурных подразделений, а также дополнительные документы.
7.1.3. Принимает меры для предотвращения дальнейшего возможного ущерба интересам студента (при наличии риска).

7.2. При рассмотрении жалоб, связанных с оцениванием знаний, рекомендуется:

1. назначение **повторного просмотра** экзаменационных работ/результатов;
2. при необходимости – создание **комиссии** (кафедральной, факультетской) для пересмотра оценки в соответствии с Положением о системе оценивания.

7.3. По результатам рассмотрения:

7.3.1. Жалоба признаётся:

1. обоснованной;
2. частично обоснованной;
3. необоснованной.

7.3.2. При обоснованной (или частично обоснованной) жалобе разрабатываются и реализуются меры:

1. корректирующие (устранение выявленного нарушения);
2. предупреждающие (исключение повторения ситуации);
3. дисциплинарные (при наличии нарушений со стороны сотрудников/ППС – в рамках действующего законодательства и локальных актов).

7.4. Результаты рассмотрения фиксируются в Журнале регистрации и в **Кратком отчёте о рассмотрении обращения** (Приложение 3).

8. Порядок работы с предложениями и положительными отзывами

8.1. Предложения студентов направляются в соответствующее структурное подразделение (деканат, учебный отдел, ОВМК и др.) в зависимости от содержания.

8.2. Предложения анализируются с точки зрения:

1. актуальности и соответствия стратегии развития университета;
2. реализуемости с учётом ресурсов;
3. влияния на качество образования и условия обучения.

8.3. По итогам рассмотрения предложения может быть принято решение:

1. о его реализации (с указанием сроков и ответственных);
2. о частичной реализации;
3. об отклонении (с обязательным обоснованием причины).

8.4. Значимые предложения и инициативы могут выноситься на обсуждение:

1. на совет факультета;
2. на методический совет;
3. на Совет по качеству;
4. на Учёный совет.

8.5. Положительные отзывы и благодарности студентов учитываются:

1. при формировании рейтинга ППС;
2. при подготовке материалов о лучших практиках;
3. в отчётах по качеству образования.

9. Апелляция и повторное рассмотрение

9.1. Если студент не согласен с результатами рассмотрения обращения, он имеет право подать **апелляцию**:

1. на уровне факультета – декану;
2. на уровне университета – проректору по учебной работе / по качеству;
3. в предусмотренных случаях – на комиссию по этике / комиссию по академической честности.

9.2. Порядок и сроки рассмотрения апелляции устанавливаются соответствующими локальными актами (Положение о системе оценивания, Положение об апелляции и др.) либо настоящим Регламентом:

1. срок подачи апелляции – **до 10 календарных дней** с момента получения ответа;
2. срок рассмотрения апелляции – **до 15 календарных дней**.

10. Конфиденциальность, защита от репрессий и этика

10.1. При работе с обращениями студентов обеспечивается соблюдение принципов:

1. конфиденциальности персональных данных;
2. недопустимости преследования студентов за подачу обращений добросовестного характера;
3. объективности и беспристрастности.

10.2. Информация, содержащаяся в обращениях, может быть передана третьим лицам только в объёме, необходимом для их рассмотрения и реализации решений, и в соответствии с законодательством и локальными актами.

10.3. Любые попытки давления на студентов, подавших жалобы, рассматриваются как дисциплинарное нарушение со стороны сотрудников/ППС.

11. Мониторинг, анализ и улучшение

11.1. Отдел внутреннего мониторинга и качества:

1. ведёт **сводный учёт** обращений студентов;
2. не реже 1 раза в год проводит анализ:
    1. количества и структуры обращений;
    2. повторяемости и типовых причин;
    3. эффективности принятых мер.

11.2. Результаты анализа оформляются в виде **аналитического отчёта** и представляются:

1. проректорам;
2. Совету по качеству;
3. Учёному совету (по необходимости).

11.3. На основе анализа разрабатываются предложения по совершенствованию:

1. локальных актов;
2. учебного процесса и инфраструктуры;
3. системы профилактики конфликтов и нарушений.

12. Документирование и хранение

12.1. Обращения студентов и документы по их рассмотрению хранятся:

1. в деканатах, учебном отделе, ОВМК – в части, относящейся к их компетенции;
2. в канцелярии – зарегистрированные обращения и ответы.

12.2. Рекомендуемый срок хранения документов по обращениям студентов – **не менее 3–5 лет** (устанавливается Номенклатурой дел ЖАМУ).

13. Заключительные положения

13.1. Настоящий Регламент вступает в силу с момента утверждения приказом ректора ЖАМУ.

13.2. Изменения и дополнения в Регламент вносятся по инициативе ректора, проректоров, деканов, отдела внутреннего мониторинга и качества, учебного отдела и утверждаются приказом ректора.

Приложение 1

ФОРМА ОБРАЩЕНИЯ СТУДЕНТА
(жалоба / предложение / вопрос / благодарность)

ЖАЛАЛ-АБАДСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (ЖАМУ)

1. Информация о студенте

1. Фамилия, имя, отчество: _____
2. Факультет: _____
3. Образовательная программа: _____
4. Курс, группа: _____
5. Форма обучения: ☐ очная ☐ заочная ☐ другая: _____
6. Язык обучения: ☐ русский ☐ английский ☐ другой: _____
7. Контактный телефон: _____
8. E-mail (или другой контакт для ответа): _____

☐ Желаю сохранить конфиденциальность своих данных (при работе с ППС/персоналом).
☐ Согласен(на) на использование данных в сводном анализе обращений (обезличено).

2. Тип обращения

Отметьте нужное (можно несколько):

☐ Жалоба
☐ Предложение
☐ Вопрос / запрос разъяснения
☐ Благодарность

Категория (если известно):

☐ Учебный процесс и оценивание
☐ Практика, клиническое и симуляционное обучение
☐ Инфраструктура (аудитории, общежитие, библиотека, IT и др.)
☐ Отношения с преподавателями / персоналом
☐ Административные и финансовые вопросы
☐ Другое: _____

3. Содержание обращения

Просьба кратко и конкретно описать ситуацию (что произошло, где, когда, кто участвовал):

Если это жалоба – в чём именно вы видите нарушение своих прав или интересов:

Если это предложение – что именно вы предлагаете изменить / улучшить:

4. Приложения (если есть)

☐ Копии документов (приказы, скриншоты, переписка и др.)
☐ Фото / иные материалы

Перечень прилагаемых документов (при наличии):

5. Подпись

Дата заполнения: «_» **_____ 20** г.

Подпись студента: _____

Приложение 2

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ СТУДЕНТОВ

Рекомендуется вести в Excel / бумажном виде. При необходимости можно добавить колонку «Уровень риска».

№	Дата поступления	ФИО студента (если указано)	Факультет / ОП / курс / группа	Тип обращения (жалоба / предложение / вопрос /	Краткое содержание (1–2 фразы)	Канал поступления (бумага / e-mail / сайт / ящик / ЛК / лично)	Ответственное подразделение / должностное лицо	Срок рассмотрения (дата)	Дата фактического ответа	Итог (обоснованно / частично / не обоснованно / реализовано /	Краткое описание принятых мер	Отметка о включении в аналитический отчёт (да/нет)

Приложение 3

ФОРМА КРАТКОГО ОТЧЁТА
о рассмотрении обращения студента и принятых мерах

ЖАЛАЛ-АБАДСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (ЖАМУ)

1. **Реквизиты обращения**

1.1. Регистрационный номер в Журнале: _____
1.2. Дата поступления обращения: «_» **_____ 20** г.
1.3. ФИО студента (если указано): _____
1.4. Факультет, ОП, курс, группа: _____
1.5. Тип обращения: ☐ жалоба ☐ предложение ☐ вопрос ☐ благодарность
1.6. Категория (учебный процесс / практика / инфраструктура / отношения / др.):

1. **Краткое содержание обращения (по существу, 3–5 предложений)**

1. **Проведённые действия при рассмотрении**

3.1. Запрошенные объяснения / документы (у кого, когда):

3.2. Проведённые встречи, совещания, комиссии (даты, участники):

3.3. Выявленные факты и обстоятельства:

1. **Результат рассмотрения**

4.1. Решение по обращению (отметить нужное):

1. ☐ Жалоба признана **обоснованной**
2. ☐ Жалоба признана **частично обоснованной**
3. ☐ Жалоба признана **необоснованной**
4. ☐ Предложение **принято к реализации**
5. ☐ Предложение **принято частично**
6. ☐ Предложение **отклонено** (с обоснованием)
7. ☐ Дан **ответ-разъяснение** на вопрос
8. ☐ Иное: _____

4.2. Суть принятого решения (конкретно, по пунктам):

4.3. Сроки реализации решений (для мер, требующих времени):

1. Срок №1: до «_» **_____ 20** г.
2. Срок №2: до «_» **_____ 20** г.

Ответственные лица: _____

1. **Меры (корректирующие и предупреждающие)**

5.1. Корректирующие меры (устранение нарушения/проблемы):

5.2. Предупреждающие меры (чтобы предотвратить повторение):

5.3. Нужна ли доработка локальных актов / процедур?
☐ Нет ☐ Да, какие: _____

1. **Информирование студента**

6.1. Форма ответа студенту:
☐ Письменный ответ (бумажный)
☐ E-mail
☐ Через личный кабинет
☐ Личная встреча (с резюме)

6.2. Дата предоставления ответа: «_» **_____ 20** г.

6.3. Отметка:
☐ Студент ознакомлен с ответом
☐ Ответ направлен, подтверждение получения отсутствует

1. **Подписи и согласование**

Ответственный за рассмотрение:
Должность _____ /Ф.И.О./ _____ (подпись)
Дата: «_» **_____ 20** г.

Согласовано (при необходимости):
☐ Декан факультета _____
☐ Руководитель ОВМК _____
☐ Проректор _____

АНКЕТА ДЛЯ СТУДЕНТОВ

«Оценка системы работы с обращениями (жалобы, предложения, вопросы)»

Цель: оценить информированность студентов, доверие к системе рассмотрения обращений и удовлетворённость её работой.

Инструкция для студента:
Отметьте вариант ответа, который лучше всего отражает ваше мнение. Анкета анонимна, результаты используются только в обобщённом виде.

Шкала ответов для вопросов 1–8:

1 – Совершенно не согласен(на)
2 – Скорее не согласен(на)
3 – Затрудняюсь ответить / нейтрально
4 – Скорее согласен(на)
5 – Полностью согласен(на)

Блок A. Осведомлённость

1. Я знаю, что в университете существует система работы с обращениями студентов (жалобы, предложения, вопросы).
(1–5)

2. Я знаю, **какими способами** я могу подать обращение (через деканат, сайт, e-mail, ящики, личный приём и др.).
(1–5)

3. Информация о порядке подачи обращений (куда, как, в какие сроки) **доступна и понятна** студентам.
(1–5)

Блок B. Доверие и безопасность

4. Я уверен(а), что моё обращение будет рассмотрено **конфиденциально**.
(1–5)

5. Я не боюсь негативных последствий для себя (оценки, отношения преподавателей и др.), если подам обращение.
(1–5)

Блок C. Опыт и эффективность (общая оценка)

6. Я считаю, что обращения студентов в университете рассматриваются **в разумные сроки**.
(1–5)

7. Я считаю, что обращения студентов рассматриваются **объективно и справедливо**.
(1–5)

8. В целом я **доволен(на)** тем, как в университете организована работа с обращениями студентов.
(1–5)

Блок D. Личный опыт (для тех, кто обращался)

9. Обращались ли вы лично (или через группу) с жалобой, предложением или вопросом в адрес администрации/деканата/служб вуза за последний год?

1. ☐ Да
2. ☐ Нет

Если вы выбрали «Нет», переходите к вопросу 11.

10. Если вы обращались, оцените по шкале от 1 до 5:

10.1. Скорость рассмотрения вашего обращения.
(1–5)

10.2. Уважительность и корректность отношения к вам при рассмотрении обращения.
(1–5)

10.3. Насколько вы удовлетворены **результатом** рассмотрения вашего обращения.
(1–5)

Блок Е. Открытый вопрос

11. Что, на ваш взгляд, нужно **изменить или улучшить** в системе работы с обращениями студентов в университете?

2. Краткое объяснение логики и анализа

Для СМК и НААР важно, чтобы анкета не просто «собирала мнения», а давала **конкретные показатели**:

1. Вопросы 1–3 → **Осведомлённость и информированность** студентов.
2. Вопросы 4–5 → **Доверие и ощущение безопасности**.
3. Вопросы 6–8 → **Эффективность и общая удовлетворённость системой**.
4. Вопросы 9–10 → **Реальный опыт тех, кто обращался**.
5. Вопрос 11 → качественные предложения для улучшения.

3. Матрица для анализа (для отдела качества / ОВМК)

Рекомендуемая таблица в Excel:

№ вопроса / блока	Показатель	Тип	Расчёт	Целевое значение	Интерпретация и тип решения

Можно добавить условные **уровни**:

1. Средний балл 4,0–5,0 → зелёный (удовлетворительно).
2. 3,5–3,9 → жёлтый (есть риски, нужны улучшения).
3. < 3,5 → красный (критическая зона, обязательные корректирующие меры).

4. Практический план действий

1. **Вставить анкету** в Регламент мониторинга качества и/или Положение о СМК как Приложение «Анкета оценки системы работы с обращениями студентов».

2. **Сделать Google-форму / форму в eBilim** по этим вопросам (шкала Likert 1–5 + один открытый вопрос).
3. Определить **периодичность**:
    1. 1 раз в год (лучше – в конце учебного года или семестра);
    2. отдельно – выборочно по студентам, которые реально подавали обращения.
4. Подготовить **шаблон аналитического отчёта**: таблица показателей, диаграммы, выводы и перечень корректирующих/предупреждающих действий.
5. Включить результаты в **отчёты по СМК и самоотчёт для НААР/АОПО** (стандарты по студент-ориентированности и системе жалоб).

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ изменения	Основание внесения изменения	Листы (страницы)	Краткое содержание изменения	Редакция	Подпись	Дата
1						
2						
3						

Редакция: ___
Дата введения в действие: «_» _____ 20 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Положение
О Научной И Инновационной Деятельности
Жалал-Абадского Международного Университета (Жаму)

№	Должность	Ф.И.О.	Подпись	Дата
1	Разработал	Канетова Д.Э.		29.12.25
2	Согласовано: руководитель ответственного подразделения	Канетова Д.Э.		29.12.25
3	Согласовано: начальник Учебно-информационного отдела	Канетова Д.Э.		29.12.25
4	Согласовано: ведущий специалист по качеству	Калмуратова А.		29.12.25
4	Согласовано: начальник отдела по правовой работе и человеческим ресурсам / юрист	Сыдыкова Б.Ж.		29.12.25
5	Согласовано: проректор по учебной работе	Садырова Н.А.		29.12.25
6	Согласовано: проректор по науке, СР и ГЯ	Асилова З.А.		29.12.25
7	Утверждено / рассмотрено в установленном порядке	Ученый Совет ЖАМУ		29.12.25.