



ПОЛОЖЕНИЕ

О системе обратной связи и Ящике доверия Жалал-Абадского медицинского колледжа

1. Общие положения:

1.1. Настоящее Положение определяет цели, задачи, принципы организации, порядок функционирования системы обратной связи и Ящика доверия в Жалал-Абадском медицинском колледже (далее – Колледж).

1.2. Система обратной связи является составной частью системы внутреннего обеспечения качества образования и направлена на обеспечение открытости, прозрачности деятельности колледжа, учет мнения заинтересованных сторон и совершенствование образовательного процесса.

1.3. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Законом Кыргызской Республики «Об образовании»;
- нормативными правовыми актами Кыргызской Республики в сфере образования;
- требованиями институциональной и программной аккредитации;
- Политикой обеспечения качества образования ЖАМК;
- Руководством по системе внутреннего обеспечения качества образования ЖАМК;
- Уставом колледжа.

1.4. Система обратной связи обеспечивает возможность направления предложений, замечаний, заявлений, жалоб, отзывов и рекомендаций всеми заинтересованными сторонами.

1.5. Действие настоящего Положения распространяется на:

- обучающихся;
- родителей (законных представителей);
- преподавателей;
- сотрудников колледжа;
- выпускников;
- работодателей;
- партнерские организации;
- иных заинтересованных лиц.

2. Цель и задачи системы обратной связи

2.1. Цель:

Создание эффективного механизма взаимодействия между колледжем и заинтересованными сторонами для постоянного совершенствования качества образовательной деятельности.

2.2. Задачи:

- обеспечение доступности механизмов обратной связи;
- своевременное выявление проблем в образовательной деятельности;

- предупреждение нарушений прав участников образовательного процесса;
- профилактика коррупционных проявлений;
- повышение уровня удовлетворенности заинтересованных сторон;
- формирование культуры открытости и доверия;
- получение предложений по совершенствованию образовательных программ;
- использование результатов обратной связи для принятия управленческих решений.

3. Принципы функционирования системы обратной связи:

Система обратной связи функционирует на основе следующих принципов:

- законности;
- доступности;
- добровольности;
- объективности;
- прозрачности;
- конфиденциальности;
- своевременного реагирования;
- защиты заявителей от преследования;
- непрерывного улучшения качества образования.

4. Формы обратной связи:

В колледже используются следующие формы обратной связи:

4.1. Ящик доверия

Ящик доверия размещается в доступном месте колледжа и предназначен для приема письменных обращений.

4.2. Электронная обратная связь

- официальный сайт колледжа;
- электронная почта;
- Google Forms;
- QR-коды для подачи обращений;
- социальные сети колледжа.

4.3. Анкетирование:

Регулярно проводятся анонимные опросы:

- студентов;
- выпускников;
- преподавателей;
- работодателей;
- руководителей практики;
- родителей.

4.4. Личные обращения:

- прием директором;
- прием заместителями директора;
- прием специалистом по качеству образования;
- обращения в Совет по качеству образования.

4.5. Общественные обсуждения:

- круглые столы;
- встречи с работодателями;
- встречи со студенческим самоуправлением;

- общественные обсуждения проектов документов.

5. Организация работы Ящика доверия:

5.1. Ящик доверия устанавливается в доступном месте колледжа.

5.2. На Ящике доверия размещается информация:

- цель его использования;
- порядок рассмотрения обращений;
- гарантии конфиденциальности.

5.3. Обращения могут быть:

- персональными;
- коллективными;
- анонимными.

5.4. Анонимные обращения рассматриваются при наличии конкретной информации, требующей реагирования.

6. Порядок регистрации и рассмотрения обращений:

6.1. Все обращения регистрируются в Журнале учета обращений.

6.2. Ответственным за регистрацию обращений является специалист по обеспечению качества образования.

6.3. Вскрытие Ящика доверия осуществляется не реже одного раза в месяц комиссией.

Состав комиссии:

- специалист по обеспечению качества образования;
- представитель администрации (юрист);
- представитель Совета по качеству образования.

6.4. Результаты вскрытия оформляются актом.

6.5. Каждое обращение анализируется и направляется ответственным лицам для рассмотрения.

6.6. По итогам рассмотрения могут быть приняты следующие меры:

- подготовка разъяснений;
- проведение служебной проверки;
- проведение дополнительных мероприятий;
- разработка корректирующих действий;
- внесение изменений в локальные нормативные акты;
- рассмотрение вопроса на заседании Совета по качеству.

6.7. Срок рассмотрения обращений составляет до 30 календарных дней.

7. Конфиденциальность и защита заявителей:

7.1. Колледж гарантирует конфиденциальность сведений о заявителях.

7.2. Информация о личности заявителя не подлежит разглашению без его согласия.

7.3. Запрещается любое давление, дискриминация или преследование лиц, подавших обращения.

7.4. Нарушение конфиденциальности рассматривается как дисциплинарное нарушение.

8. Использование результатов обратной связи:

8.1. Результаты анализа обращений используются для:

- совершенствования образовательных программ;
- улучшения условий обучения;
- повышения качества практической подготовки;
- совершенствования работы преподавателей;

- предупреждения конфликтных ситуаций;
- разработки корректирующих и предупреждающих мероприятий.

8.2. Результаты анализа включаются в:

- ежегодный отчет по качеству образования;
- отчет о самооценке;
- отчеты Совета по качеству;
- планы улучшения качества образования.

9. Мониторинг эффективности системы обратной связи:

9.1. Специалист по обеспечению качества образования ежегодно проводит анализ эффективности функционирования системы обратной связи.

9.2. Анализ включает:

- количество обращений;
- категории заявителей;
- тематику обращений;
- сроки рассмотрения;
- принятые решения;
- результативность корректирующих мероприятий.

9.3. Итоги анализа рассматриваются на заседании Совета по качеству образования не реже одного раза в год.

10. Документация системы обратной связи:

В колледже ведутся:

- журнал регистрации обращений;
- акты вскрытия Ящика доверия;
- журнал контроля исполнения решений;
- аналитические отчеты;
- планы корректирующих мероприятий;
- протоколы заседаний Совета по качеству.

11. Ответственность:

11.1. Ответственность за функционирование системы обратной связи возлагается на юриста и специалиста по обеспечению качества образования.

11.2. Руководители структурных подразделений несут ответственность за своевременное рассмотрение обращений и выполнение корректирующих мероприятий.

12. Заключительные положения:

12.1. Настоящее Положение утверждается директором колледжа и вводится в действие приказом.

12.2. Положение подлежит пересмотру не реже одного раза в пять лет либо при изменении законодательства Кыргызской Республики или требований аккредитации.

12.3. Контроль за исполнением настоящего Положения осуществляет директор колледжа и Совет по качеству образования.

