

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения жалоб и апелляций по вопросам успеваемости в Учреждении колледжа «Мирас» (далее — Положение) разработано в целях регламентации процедуры подачи, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений обучающихся, связанных с результатами обучения, организацией образовательного процесса, а также действиями педагогических работников и сотрудников колледжа.

1.2. Положение направлено на обеспечение объективности, прозрачности и справедливости при оценивании знаний обучающихся, защиту их прав и законных интересов, а также на предупреждение конфликтных ситуаций в образовательной среде.

1.3. Настоящее Положение является локальным нормативным актом колледжа и распространяется на всех участников образовательного процесса, включая обучающихся, педагогических работников, мастеров производственного обучения, сотрудников и администрацию колледжа.

1.4. Рассмотрение жалоб и апелляций осуществляется с соблюдением принципов законности, объективности, беспристрастности, равенства сторон, конфиденциальности, а также норм академической честности и профессиональной этики.

1.5. Основной задачей Положения является создание эффективного механизма обратной связи между обучающимися и администрацией колледжа, обеспечивающего своевременное выявление и разрешение проблем, возникающих в процессе обучения.

1.6. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, в том числе

Закон Республики Казахстан «Об образовании»

и Типовые правила проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся, регулирующие порядок проведения оценивания и апелляционных процедур в организациях технического и профессионального образования.

2. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЖАЛОБ

2.1. Обучающиеся, а также их законные представители, имеют право обращаться в колледж с жалобами в случае возникновения спорных ситуаций, связанных с результатами оценивания, организацией учебного процесса, действиями или бездействием педагогических работников и сотрудников.

2.2. Жалоба представляет собой официальное обращение, содержащее изложение сути проблемы, обоснование позиции заявителя и, при необходимости, подтверждающие документы.

2.3. В целях обеспечения доступности и открытости образовательной среды в колледже предусмотрены различные формы подачи жалоб. Жалобы могут быть направлены в письменной форме на имя директора колледжа с обязательной регистрацией в установленном порядке, а также в электронной форме посредством отправки на официальный адрес электронной почты колледжа.

2.4. Дополнительно обеспечивается возможность подачи обращений через официальный сайт колледжа путем направления сообщения в блог директора, что позволяет обеспечить оперативность и доступность коммуникации между обучающимися и руководством.

2.5. В обращении заявитель обязан указать свои фамилию, имя, отчество (при наличии), контактные данные, а также подробно изложить суть жалобы. При необходимости могут прилагаться документы, подтверждающие изложенные факты.

2.6. Жалобы, поданные без указания сведений о заявителе (анонимные обращения), к рассмотрению не принимаются, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

3.1. Все поступившие жалобы подлежат обязательной регистрации в журнале или электронной системе учета обращений, что обеспечивает контроль за сроками и качеством их рассмотрения.

3.2. Администрация колледжа обеспечивает подтверждение получения жалобы в максимально короткие сроки, как правило, не позднее одного рабочего дня с момента ее поступления.

3.3. Рассмотрение жалобы осуществляется компетентными должностными лицами с учетом характера обращения. При необходимости могут привлекаться преподаватели, заведующие отделениями, заместители директора и иные ответственные лица.

3.4. В процессе рассмотрения жалобы проводится всесторонний анализ изложенных фактов, изучаются представленные документы, при необходимости запрашиваются дополнительные сведения и объяснения от участников образовательного процесса.

3.5. Срок рассмотрения жалобы, как правило, не превышает пяти рабочих дней. В случае необходимости проведения дополнительной проверки срок может быть продлен, но не более чем до пятнадцати рабочих дней с обязательным уведомлением заявителя.

3.6. По результатам рассмотрения принимается обоснованное решение, которое оформляется в письменной форме и доводится до сведения заявителя с разъяснением принятых мер и выводов.

3.7. В случае выявления нарушений со стороны работников колледжа принимаются меры в соответствии с внутренними нормативными актами и законодательством Республики Казахстан.

4. ПОРЯДОК ПОДАЧИ АПЕЛЛЯЦИЙ

4.1. Апелляция представляет собой письменное обращение обучающегося, направленное на пересмотр результатов оценивания знаний, полученных в ходе промежуточной или итоговой аттестации.

4.2. Обучающийся имеет право подать апелляцию в случае несогласия с выставленной оценкой, при наличии обоснованных сомнений в объективности оценивания или соблюдении процедуры проведения аттестации.

4.3. Апелляция подается в письменной форме на имя директора колледжа не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов оценивания.

4.4. В апелляции должны быть четко изложены причины несогласия, указаны конкретные обстоятельства, которые, по мнению обучающегося, повлияли на результат оценивания.

5. АПЕЛЛЯЦИОННАЯ КОМИССИЯ

5.1. Для рассмотрения апелляций в колледже создается апелляционная комиссия, деятельность которой регулируется настоящим Положением.

5.2. Апелляционная комиссия формируется приказом директора колледжа из числа педагогических работников и представителей администрации, обладающих необходимой квалификацией и компетенцией.

5.3. Состав комиссии формируется с учетом принципа объективности и исключения конфликта интересов. В комиссию не включаются лица, принимавшие участие в оценивании работы обучающегося.

5.4. Комиссия формируется в нечетном количестве членов, включая председателя. Секретарь комиссии обеспечивает организационное сопровождение работы комиссии и не участвует в голосовании.

6. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ

- 6.1. Рассмотрение апелляции осуществляется в срок не позднее трех рабочих дней со дня ее поступления в соответствии с требованиями Типовые правила проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся.
- 6.2. В ходе рассмотрения апелляции комиссия изучает материалы оценивания, проверяет соблюдение установленных критериев, объективность выставленной оценки и корректность проведения процедуры контроля знаний.
- 6.3. При необходимости обучающийся может быть приглашен для предоставления пояснений, а также могут быть заслушаны преподаватели и иные лица, участвовавшие в процессе оценивания.
- 6.4. По итогам рассмотрения апелляции комиссия принимает решение, которое может заключаться в подтверждении ранее выставленной оценки либо в ее изменении.
- 6.5. Решение апелляционной комиссии оформляется протоколом и доводится до сведения обучающегося в письменной форме.

7. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЭТИКИ И КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

- 7.1. Рассмотрение жалоб и апелляций осуществляется с обязательным соблюдением норм академической и профессиональной этики.
- 7.2. Все участники процесса обязаны соблюдать корректность, уважение и недопущение конфликтных ситуаций.
- 7.3. Информация, полученная в ходе рассмотрения жалоб и апелляций, является конфиденциальной и не подлежит разглашению, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.
- 7.4. Не допускается оказание давления на членов комиссии, заявителей или иных участников процесса.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 8.1. Настоящее Положение является обязательным для исполнения всеми участниками образовательного процесса.
- 8.2. Контроль за соблюдением требований Положения возлагается на администрацию колледжа.
- 8.3. Положение вступает в силу с момента утверждения приказом директора колледжа.
- 8.4. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся в установленном порядке.