


**Федеральное агентство морского и речного транспорта
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Государственный университет морского и речного флота
имени адмирала С.О. Макарова»**

**Арктический морской институт имени В.И. Воронина – филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ
имени адмирала С.О. Макарова»
Региональный центр дополнительного профессионального образования**

ИНСТРУКЦИЯ

РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ

**Архангельск
2022**

	Арктический морской институт имени В.И. Воронина – филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. МАКАРОВА» Региональный центр дополнительного профессионального образования	Стр. 2 из 10
	ИНСТРУКЦИЯ РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ	Версия: 3

СТРАНИЦА СТАТУСА ДОКУМЕНТА

Приложение № 1


к приказу директора АМИ им.
 В.И. Воронина - филиал ФГБОУ ВО
 «ГУМРФ имени адмирала
 С.О. Макарова»
 от 30 09 2022 № 151

Система стандартов качества Инструкция. Рассмотрение жалоб и апелляций обучающихся	Новая редакция
	Дата введения - в соответствии с распоряжением

Настоящая инструкция разработана согласно требованиям Международного Стандарта ИСО 9001:2015 и является документом системы стандартов качества Института ДПО ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. МАКАРОВА». Инструкция регламентирует порядок рассмотрения претензий, жалоб и апелляций в региональном центре дополнительного профессионального образования Арктического морского института имени В.И. Воронина – филиала ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. МАКАРОВА».


Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения директора института ДПО.

Контроль документа:	Директор АМИ им. В.И. Воронина - филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»
Руководитель разработки	Руководитель РЦ ДПО Рушаков Н.В.
Исполнитель	Бунина А.А.

	Арктический морской институт имени В.И. Воронина – филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. МАКАРОВА» Региональный центр дополнительного профессионального образования		Стр. 3 из 10
	ИНСТРУКЦИЯ РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ	Версия:	3

Оглавление

Лист ознакомления	4
Лист учета экземпляров.....	4
Лист учета корректуры.....	4
1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	5
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	5
3. ПОЛНОМОЧИЯ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	5
4. ПРЕТЕНЗИИ, ЖАЛОБЫ И АПЕЛЛЯЦИИ	5

	Арктический морской институт имени В.И. Воронина – филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. МАКАРОВА» Региональный центр дополнительного профессионального образования	Стр. 5 из 10
	ИНСТРУКЦИЯ РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ	Версия: 3

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция определяет порядок рассмотрения жалоб и апелляций обучающихся в региональном центре дополнительного профессионального образования (далее – РЦ ДПО) Арктического морского института имени В.И. Воронина – филиала ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова» (далее - филиал), а также определяет порядок урегулирования спорных вопросов по деятельности РЦ ДПО и между организациями и гражданами – заявителями. Положения документа применяются при наличии претензий в сфере полномочий РЦ ДПО.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

- Конституция РФ;
- Федеральный Закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ;
- Устав университета;
- Международная конвенция о подготовке и дипломировании моряков и несении вахты 1978 года с поправками (далее - Конвенция ПДНВ);
- Федеральный Закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О работе с обращениями граждан»;
- Нормативная документация Минтранса России и Федерального агентства морского и речного транспорта;
- Приказы и распоряжения ректора, директора ИДПО, директора филиала;
- Руководство по качеству;
- Система стандартов качества серии ИСО 9001;
- СМК ГУМРФ. Управления корректирующими действиями;
- СМК ГУМРФ. СК ИДПО, СК РЦ ДПО Положение о входном, текущем, промежуточном и итоговом контроле компетентности обучающихся по программам ДПО.
- Инструкция Института дополнительного профессионального образования ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова» (далее – Институт ДПО) «Рассмотрение жалоб и апелляций обучающихся»;

3. ПОЛНОМОЧИЯ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

3.1. Организация, выполнение и мониторинг выполнения инструкции осуществляется руководителем РЦ ДПО.


3.2. Общую ответственность несет директор филиала.

4. ЖАЛОБЫ И АПЕЛЛЯЦИИ

4.1. Определения.

Жалоба — письменное требование или просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Апелляция - жалоба, подаваемая в высшую инстанцию на решение низшей инстанции, например, заявление о пересмотре оценки на экзамене.

	Арктический морской институт имени В.И. Воронина – филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. МАКАРОВА» Региональный центр дополнительного профессионального образования	Стр. 6 из 10
	ИНСТРУКЦИЯ РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ	Версия: 3

4.2. При возникновении претензий у обучающихся или потенциальных клиентов к РЦ ДПО (персоналу или иным аспектам) в сфере деятельности РЦ ДПО, как административного характера, так и в образовательной области, заявитель имеет право направить в РЦ ДПО жалобу или апелляцию.

4.3. В случае несогласия заявителя с результатами входной, промежуточной или итоговой аттестации, заявитель имеет право направить в РЦ ДПО апелляцию о нарушении, по его мнению, установленной процедуры проведения аттестации и (или) несогласии с результатами аттестации. Апелляция подается лично обучающимся в апелляционную комиссию не позднее текущего рабочего дня после объявления результатов аттестации.

4.4. При возникновении претензий, связанных с организационной стороной деятельности РЦ ДПО, заявитель имеет право направить в РЦ ДПО жалобу.

4.5. Согласно положениям СМК, руководитель РЦ ДПО организует немедленное позитивное действие, направленное на удовлетворение потребностей потребителей. Последующее действие руководителя РЦ ДПО – оценка причины несоответствия /претензии для определения любого необходимого долгосрочного корректирующего действия, направленного на предупреждение повторения выявленной проблемы, а также проведение анализа эффективности предпринятых действий.

4.6. Для рассмотрения поданных апелляций или/и жалоб руководитель РЦ ДПО анализирует заявление и формирует предложение по составу комиссии. Решением заседания РЦ ДПО создается комиссия по жалобам и апелляциям (далее – комиссия). В состав комиссии включаются не менее 2 человек из числа лиц, относящихся к преподавательскому составу РЦ ДПО и не входящих в состав комиссии по итоговой аттестации. В состав комиссии включается не менее 2 сотрудников, деятельность которых не ассоциируется с жалобой (не затрагивается заявлением).


4.7. Жалоба или апелляция подаются заявителем в письменной форме (далее - документ) на имя руководителя РЦ ДПО за подписью заявителя методисту РЦ ДПО или e-mail через сайт.

4.8. Форма документа может быть произвольной. Документ должен иметь по возможности краткое содержание и лаконично выраженную просьбу заявителя. Этот документ должен содержать все реквизиты заявителя, датирован и быть надлежащим образом заверен подписью заявителя.

4.9. Документ должен быть рассмотрен руководством в течение 3 рабочих дней.

4.10. Документ регистрируется в журнале регистрации предложений, жалоб и апелляций и направляется на рассмотрение руководителю РЦ ДПО, который определяет должностное лицо, ответственное за рассмотрение документа и подготовку ответа.

4.11. Подготовка включает в себя сбор необходимой информации и подготовку предложений по проведению дополнительных мероприятий (при необходимости). Результаты передаются в комиссию.

	Арктический морской институт имени В.И. Воронина – филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. МАКАРОВА» Региональный центр дополнительного профессионального образования		Стр. 7 из 10
	ИНСТРУКЦИЯ РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ	Версия:	3

4.12. Комиссия рассматривает документ, собранную информацию и рекомендации, при необходимости, с привлечением специалистов РЦ ДПО для принятия коллегиального решения. Решение, принятое комиссией, должно быть утверждено руководителем РЦ ДПО.

4.13. В ходе рассмотрения документа может быть установлена необходимость получения дополнительных материалов или проведения мероприятий.

4.14. Для рассмотрения апелляции по проведению итоговой аттестации в комиссию представляется заключение председателя комиссии о соблюдении процедурных вопросов при проведении аттестации, а также результаты итогового теста.

4.15. Апелляция рассматривается не позднее 1 рабочего дня со дня подачи апелляции на заседании апелляционной комиссии, на которое приглашаются председатель экзаменационной комиссии и обучающийся, подавший апелляцию. При необходимости, по решению председателя комиссии, могут быть приглашен директор филиала.

4.16. Решение апелляционной комиссии оформляется протоколом и доводится до сведения обучающегося, подавшего апелляцию, в течение 1 рабочего дня со дня заседания апелляционной комиссии. Факт ознакомления обучающегося, подавшего апелляцию, с решением апелляционной комиссии удостоверяется подписью обучающегося.

4.17. При рассмотрении апелляции о нарушении порядка проведения итоговой аттестации апелляционная комиссия принимает одно из следующих решений:


- об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях процедуры проведения итоговой аттестации обучающегося не подтвердились и (или) не повлияли на результат итоговой аттестации;
- об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях процедуры проведения итоговой аттестации обучающегося подтвердились и повлияли на результат итогового испытания.

4.18. В случае удовлетворения апелляции результат проведения итоговой аттестации аннулируется, а протокол о рассмотрении апелляции не позднее следующего рабочего дня передается в экзаменационную комиссию для реализации решения апелляционной комиссии. Обучающемуся предоставляется возможность повторно пройти итоговое испытание в присутствии одного из членов апелляционной комиссии в дополнительный срок, устанавливаемый комиссией.

4.19. Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит. Апелляция на повторное проведение итоговой аттестации не принимается.

Решение должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении жалобы или апелляции – срок и способ ее удовлетворения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы – причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;

	Арктический морской институт имени В.И. Воронина – филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. МАКАРОВА» Региональный центр дополнительного профессионального образования		Стр. 8 из 10
	ИНСТРУКЦИЯ РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ	Версия:	3

- при необходимости, перечень документов, подтверждающих обоснованность решения;

- необходимые корректирующие действия.

4.20. Ответ по документу, подготовленный на основании решения, направляется заявителю в письменном виде с регистрацией даты отправки. Копия ответа хранится в делах апелляционной комиссии.

4.22. Срок подготовки ответа на документ – не более 1 месяца со дня его регистрации в филиале.

4.23. При необходимости проведения дополнительных мероприятий для принятия решения по документу (испытаний, экспертиз и т.п.), РЦ ДПО официально информирует об этом заявителя.

4.24. В случае неудовлетворенности принятым РЦ ДПО решением заявитель вправе обратиться с апелляцией в вышестоящие органы в установленном порядке.

Записи о качестве: Журналы регистрации жалоб и апелляций.

Приложение. Форма журнала регистрации жалоб и апелляций.



Арктический морской институт имени В.И. Воронина – филиал
ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. МАКАРОВА»
Региональный центр дополнительного профессионального образования

Стр. 9 из 10

ИНСТРУКЦИЯ РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ
ОБУЧАЮЩИХСЯ

Версия:

3

**Федеральное агентство морского и речного транспорта
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Государственный университет морского и речного флота
имени адмирала С.О. Макарова»
Арктический морской институт имени В.И. Воронина – филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ
имени адмирала С.О. Макарова»
Региональный центр дополнительного профессионального образования**

ЖУРНАЛ

РЕГИСТРАЦИИ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Архангельск

20_

