



Swiss International
Institute Lausanne

ПРОЦЕДУРА ПОДАЧИ ЖАЛОБ СТУДЕНТАМИ

Швейцарский международный институт Лозанны - SIIL

Утверждено:	Академический директор
Дата утверждения:	01.09.2023
Дата пересмотра:	01.09.2028
Ответственный:	Академический департамент
Контактное лицо:	t.zarubina@siil.ch

ПРОЦЕДУРА ПОДАЧИ ЖАЛОБ СТУДЕНТАМИ

Швейцарский международный институт Лозанны - SIIL

Содержание

I	КОНТЕКСТ	3
II	ЦЕЛЬ	3
III	ОПРЕДЕЛЕНИЕ	3
IV	СФЕРА ДЕЙСТВИЯ	3
1.	Существующие формальные процедуры	4
2.	Податели жалоб	4
V	ПРОЦЕДУРА	4
1.	Процесс подачи формальной жалобы	5
2.	Стадия 1	5
3.	Стадия 2: Апелляция студентом и рассмотрение процесса Стадии 1	7
VI	ОТЧЕТНОСТЬ	8
VII	ДОКУМЕНТАЦИЯ	8
VIII	ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	8
IX	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТООБОРОТОМ	8
X	СОПУТСТВУЮЩИЕ ДОКУМЕНТЫ	8
XI	КОНТРОЛЬ ДОКУМЕНТООБОРОТА	8

I КОНТЕКСТ

Швейцарский международный институт Лозанны ориентирован на самый высокий уровень в преподавании и предоставлении услуг. Институт стремится к самым высоким стандартам качества во всех своих видах деятельности. Он со всей серьезностью воспринимает легитимные жалобы своих студентов и полон решимости разрешать их прозрачно, справедливо и своевременно.

II ЦЕЛЬ

Цель формальной Процедуры подачи жалоб студентами – гарантировать, что легитимные жалобы студентов расследуются прозрачно, справедливо и своевременно с целью разрешить проблему прозрачно, справедливо и своевременно. Руководящими принципами являются:

- i. Предоставить студентам четкие рамки для подачи жалоб;
- ii. Уважать всех лиц, участвующих в жалобах;
- iii. Соблюдать нормативно-правовые рамочные документы;
- iv. Поддерживать улучшения через регулярную отчетность и аудит поднятых вопросов.

III ОПРЕДЕЛЕНИЕ

Для целей данной процедуры, жалобой считается:

Выражение значительной или сохраняющейся неудовлетворенности, когда студент стремится предпринять конкретное действие для решения проблемы.

IV СФЕРА ДЕЙСТВИЯ

Процедура подачи жалоб затрагивает многие аспекты студенческой жизни: например, преподавательская и академическая инфраструктура, академические услуги, службы поддержки студентов, административные услуги, предполагаемые действия или бездействие со стороны SIIL или его сотрудника. Следует отметить, что традиционные принципы академической свободы сотрудников не должны ограничиваться или быть ущемленными в результате подачи жалобы.

Студент может подать жалобу относящуюся к, но не ограниченную, следующими предполагаемыми проблемами:

- i. Качество или стандарт любой услуги или неоказание услуги Институтом или его сотрудником;
- ii. Качество инфраструктуры или учебных ресурсов;
- iii. Невыполнение соответствующего административного процесса;
- iv. Предполагаемое несправедливое обращение или неподобающее поведение сотрудника по отношению к студенту;

- v. Предполагаемое действие или бездействие со стороны Института или его сотрудника.

Процедура применяется только к тем вопросам, которые находятся в зоне ответственности Института, и, поэтому, не включают в себя, например, вопросы, связанные с Клубом студентом или Клубом выпускников, студенческими организациями и с клубами, компаниями студенческого городка, услугами, предоставляемыми больницами, компаниями, предоставляющими стажировки и место работы и т.п., которые находятся исключительно в зоне их ответственности. Студенты могут обратиться в Академический департамент за советом, как лучше оформить жалобу, которая может возникнуть в силу отношений между Институтом и сторонней организацией.

Данная процедура не относится к решениям, связанным с учебой и успеваемостью.

1. Существующие формальные процедуры

Примеры существующих процессов на местах, которые исключают возможность прибегнуть к формальной процедуре подачи жалобы:

- i. Апелляция на результаты всех оцениваемых/ экзаменационных работ и решений Апелляционной комиссии;
- ii. Жалобы на адекватность научного руководства магистерской диссертацией сначала необходимо подавать Директору учебной программы.
- iii. Жалобами на притеснения, в том числе сексуальные домогательства и травлю, занимается Директор Студенческого департамента.
- iv. В случае, если жалоба дает повод утверждать, что имеет место нарушение профессиональной этики, то этим элементом будут заниматься отдельно, на усмотрение Института, через согласованный порядок наложения дисциплинарных взысканий и их обжалования;

2. Податели жалоб

Данная процедура относится к жалобам от:

- i. Любого зарегистрированного студента SIIL;
- ii. Лиц, взаимодействующих с SIIL, например, при поступлении;
- iii. Жалобу может подать студент, группа студентов. Жалобу можно направить через выбранного студенческого представителя.

Анонимные жалобы не рассматриваются.

V ПРОЦЕДУРА

Вообще, жалобы разрешаются легче и эффективней на ранней стадии и теми, кто имеет непосредственное влияние на ситуацию. На первом этапе, студенты должны обратиться за советом к своему тьютору/ Команде поддержки студентов

и воспользоваться существующими неформальными механизмами разрешения трудностей – например, обсудить с конкретным преподавателем или персоналом поддержки, задействовать студенческого представителя или в рамках заседаний студентов и сотрудников. Процедура подачи формальной жалобы студентами доступна в том случае, когда неформальные подходы не принесли удовлетворительного разрешения в разумные сроки, или когда этого требует серьезность жалобы.

1. Процесс подачи формальной жалобы

Студенты должны понимать, что после подачи жалобы последуют определенные процедуры, и податели жалобы должны четко осознавать причины для ее подачи. Потребуется, чтобы они предоставили полную и точную информацию и сотрудничали с расследованием, в том числе путем предоставления запрошенной дополнительной информации.

В случае, если жалоба будет воспринята как злонамеренная или сутяжническая, или в случае предоставления неверной информации, дисциплинарные меры могут быть приняты в отношении подателя жалобы.

Институт стремится обращаться со всеми жалобами конфиденциально. Важно, чтобы все вовлеченные стороны уважали и соблюдали конфиденциальность. По возможности конфиденциальность будет сохраняться на всех стадиях процедуры в интересах как студента, подавшего жалобу, так и вовлеченных сотрудников. SIIL никогда не будет обращаться за записями и информацией, связанной с конфиденциальными консультациями между подателем жалобы и службами по вопросам здравоохранения, ограниченных возможностей или консультаций, без явного письменного согласия от подателя жалобы, только в случае риска, связанного с подателем жалобы или SIIL или любым другим сторонним медицинским работником.

Студент, подавший жалобу, не будет подвергнут дискриминации и/или не будет страдать от встречного обвинения в результате подачи легитимной жалобы.

В случае, когда жалоба касается конкретного сотрудника, данный сотрудник имеет право дать ответ в рамках процесса расследования.

Сотрудник, против которого подана жалоба, не будет подвергнут дискриминации и не пострадает от обвинений в результате подачи любой неподтвержденной жалобы.

Вся информация, полученная и рассмотренная как часть расследования жалобы, будет сохранена с целью учета в соответствии с Политикой SIIL по управлению документооборотом и защите данных.

2. Стадия 1

Форма жалобы студента доступна на сайте SIIIL вместе с инструкциями для подачи.

Формальные жалобы следует подавать в течение месяца со дня последнего инцидента, связанного с жалобой.

Сначала жалоба будет оценена Студенческим департаментом на предмет того, подпадает ли она под действие Процедуры подачи жалоб студентами и исчерпаны ли локальные и неформальные процессы до инициации процесса подачи формальной жалобы.

Если жалобу необходимо расследовать, она будет направлена к соответствующему Декану факультета или Директору учебной программы. Он или она расследует жалобу или назначит ответственного по затронутой проблеме. Таким ответственным лицом обычно назначается опытный сотрудник из сферы, которая никоим образом не затронута в жалобе, и который не имеет тесных отношений ни с одной из сторон. Если жалоба касается определенного сотрудника, данный сотрудник должен быть проинформирован о наличии жалобы на данной стадии. Назначенное ответственное лицо должно изучить вопросы, затронутые в жалобе, и постараться установить:

- Характер и обстоятельства жалобы;
- Имеет ли жалоба законное основание;
- Какие действия (если необходимо) требуются для разрешения вопроса.

Как часть расследования, ответственное лицо может провести индивидуальные беседы с подателем жалобы, с лицами, против которых направлена жалоба, и любыми третьими сторонами, имеющими отношение к делу.

Студент-податель жалобы может сопровождаться своим Тьютором/Советником.

Любой сотрудник может сопровождаться представителем сотрудников по своему выбору.

На этом основании ответственное лицо составит письменный отчет с рекомендуемыми мерами для разрешения жалобы в адрес заинтересованных сторон. Будучи утвержденной Деканом факультета, копия отчета будет направлена подателю жалобы Студенческой службой. Данный документ будет являться описанием результатов расследования и попросит студента ответить на результаты расследования в течение 15 рабочих дней.

Таблица 1: Процесс Стадии 1

Максимальная временная шкала

6 недель с момента получения жалобы до предоставления письменного отчета с результатами работы, направленного подателю жалобы в течение 3 недель.

Возможные результаты

Достигнут взаимно приемлемый результат.

Взаимно приемлемый результат не достигнут, но Декан факультета считает, что жалоба была рассмотрена справедливо и что необходимые меры были приняты.

Студент подает апелляцию на результат на Стадию 2 по одному из важных оснований (см 5.4.1)

3. Стадия 2: Апелляция студентом и рассмотрение процесса Стадии 1

Студент может подать апелляцию на результаты Стадии 1, если есть основания полагать, что

- Письменный отчет не затрагивает сути жалобы;
- Выявлены процедурные нарушения при проведении расследования.

Регистратор Отдела учета возглавит небольшую группу, состоящую из лиц, обладающих необходимыми экспертными знаниями, и Директоров департаментов SIIL при необходимости (например, Старший преподаватель, Директор учебной программы и Ректор [или назначенных лиц, если любой из Директоров департаментов затронут жалобой] для рассмотрения апелляции.

Группе предоставят письменный отчет, описывающий проведение расследования до настоящего момента, апелляционные документы от студента, а группа соберет другие необходимые доказательства. При необходимости, она может опросить студента и других вовлеченных. Студент-податель жалобы может быть в сопровождении своего тьютора/советника.

Любой сотрудник может быть в сопровождении представителя сотрудников. Роль данной группы – решить, правильно и должным ли образом Факультет или Отдел рассмотрел жалобу по существу, выполнил правильные процедуры и рассмотрел все доказательства.

Студенту предоставят отчет группы в течение 3 недель с момента подачи апелляции и попросят ответить на него в течение 15 рабочих дней.

Таблица 2: Процесс Стадии 2

Максимальная временная шкала

3 недели с момента получения запроса на пересмотр

Возможные результаты

Жалоба была рассмотрена корректно. Дальнейшие действия не требуются.
Жалоба возвращается обратно на соответствующий Факультет или Отдел для дальнейших действий и/или расследования, которое завершится взаимно приемлемым решением, и проблема будет решена.
Податель жалобы или Декан факультета/Начальник отдела, против которого была подана жалоба, не удовлетворен и может пожаловаться Ректору или в Офис Омбудсмана, при необходимости.

VI ОТЧЕТНОСТЬ

Важной целью формальной Процедуры подачи жалоб студентами является поддержка улучшений через регулярную отчетность о поднятых вопросах. Соответственно, Департамент обеспечения качества будет получать регулярные отчеты о количестве полученных жалоб от студентов, скорости их рассмотрения, проблем, затрагиваемых в них, и действий, предпринятых для разрешения жалоб и гарантии их неповторения.

VII ДОКУМЕНТАЦИЯ

Форма жалобы студента,
Отчет по расследованию Стадия 1 и Стадия 2.

VIII ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Исполнительный секретарь SIIL отвечает за контроль над этой Процедурой.

IX УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТООБОРОТОМ

Вся информация, полученная и рассмотренная как часть расследования жалобы, будет сохранена в соответствии с Политикой по управлению документооборотом.

X СОПУТСТВУЮЩИЕ ДОКУМЕНТЫ

Политика по защите данных
Политика по управлению документооборотом.

XI КОНТРОЛЬ ДОКУМЕНТООБОРОТА

Исполнительный секретарь отвечает за контроль документооборота данной Процедуры.

Утверждено:	Академический директор
Дата утверждения:	01.09.2023
Дата пересмотра:	01.09.2028
Ответственный:	Академический департамент
Контактное лицо:	t.zarubina@siil.ch