



**НЕЗАВИСИМОЕ КАЗАХСТАНСКОЕ АГЕНТСТВО ПО
ОБЕСПЕЧЕНИЮ КАЧЕСТВА В ОБРАЗОВАНИИ (IQAA)**

ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

1. Общие положения

Независимое казахстанское агентство по обеспечению качества в образовании (далее – IQAA или Агентство) работает в соответствии с принципами открытости и подотчетности, изложенными в Стратегии IQAA. Это предполагает наличие ясных и опубликованных процедур реагирования на жалобы организаций образования, несогласных с замечаниями и рекомендациями команды внешних экспертов. Под жалобой понимается выражение недовольства вузами, которые проходили институциональную аккредитацию или аккредитацию образовательных программ, качеством услуг или действиями координатора агентства, или членов внешней экспертной группы IQAA.

Агентство имеет отдельную процедуру рассмотрения жалоб. Рассмотрение жалобы организаций образования позволяет выявлять нарушения, допущенные в ходе проведения внешнего аудита, и предлагать рекомендации по их устранению. Рассмотрение претензий позволяет контролировать и оценивать эффективность используемых процедур, поддерживать открытость и ответственность деятельности сотрудников Агентства и является частью стратегии, направленной на улучшение качества работы IQAA и экспертных комиссий.

2. Комиссия по жалобам

2.1 Комиссия по жалобам (далее – Комиссия) состоит из трех постоянных, во время работы комиссии по жалобам, и пяти непостоянных членов, которые не участвуют в каких-либо действиях, касающихся оценки образовательной программы или организации, которая подала жалобу. Поэтому одного человека из трех постоянных членов можно вывести по жалобе вуза или решения Агентства и заменить непостоянным членом. Продолжительность работы постоянных членов Комиссии составляет 3 года, непостоянных членов - 2 года.

2.2 Комиссия может рассматривать жалобы после проведения внешнего аудита.

2.3 Комиссия формируется на основе предложений вузов и агентства и оформляется приказом Президента IQAA.

3. Основания для подачи жалобы

3.1 Организация образования, проходившая институциональную аккредитацию или аккредитацию образовательной программы, имеет право обратиться в Комиссию по жалобам в течение 2-х недель с момента завершения аккредитации внешней экспертной комиссией на основании следующих претензий:

- жалобы на работу или поведение председателя, члена команды внешних экспертов IQAA, координатора, работающего на IQAA или на членов экспертной комиссии;

- жалобы на неточность информации, которая предоставляется IQAA;

- жалобы на «фактологические ошибки» - это означает, что информация, представленная организацией образования, была использована командой внешнего аудита некорректно, что привело к отрицательному заключению внешней экспертной комиссии;

- нечестность комиссии, нарушение кодекса чести или мошенничество.

Если некорректная информация была представлена самой организацией образования, жалоба не принимается.

4. Документы для Комиссии по жалобам

4.1 Документами, рассматриваемыми Комиссией по жалобам, являются:

жалоба, которая представляется в произвольной форме (с указанием наименования организации образования, ее местонахождения, точного почтового адреса, исходящего номера и даты, сути обжалования, четко сформулированных требований по предмету спора, подписанная руководителем или заместителем руководителя организации образования) на

- отчет по внешнему аудиту;

- ответ председателя экспертной группы или координатора/члена экспертной группы;

- комментарии, полученные от координатора или председателя экспертной группы;

- нарушение кодекса чести председателя экспертной группы, или члена экспертной группы;

ответ-пояснение лица, на которое поступила жалоба.

4.2 Комиссия не будет рассматривать документ, который не был указан в Положении о процедуре по жалобам, и не представлен в срок в Комиссию для рассмотрения документов.

4.3 Не подлежат рассмотрению жалобы заявителей, поданные анонимно, в которых не указаны фамилия, имя, отчество, нет подписи, а также



не изложена суть вопроса; или условия, послужившие основанием для жалобы, были в последующем устранены.

5. Процедура рассмотрения жалобы

5.1 В первую очередь, если организация образования не удовлетворена услугами, которые оказывает IQAA, она должна сообщить об этом координатору или председателю экспертной группы, которые находятся в организации, для получения объяснений.

5.2 Если организации образования не удалось решить проблему на месте, она имеет право написать жалобу в Комиссию по жалобам.

5.3 Жалоба вуза регистрируется и направляется Президенту IQAA, которая передается председателю Комиссии по жалобам. Президент IQAA отправляет заинтересованной организации образования письменное подтверждение о поступлении жалобы в Комиссию по жалобам.

5.4 Жалобы, которые председатель Комиссии классифицирует как «серьезные», подробно рассматриваются комиссией. Примерами «серьезных» жалоб являются жалобы, которые могут включать в себя утверждения о неподобающем поведении, мошенничестве или нечестности комиссии или кого-либо из членов. Сроки подачи жалоб такого рода могут выходить за рамки рекомендуемых сроков, указанных ниже.

5.5 При рассмотрении жалобы Комиссией принимаются меры для соблюдения конфиденциальности сведений, представляющих коммерческую тайну и личные данные. При необходимости комиссия проводит обсуждение вопроса с любой из сторон. В течение заседания Комиссии ведется протокол, который подписывается всеми ее членами. Решение по жалобам принимается голосованием.

6. Стандарты услуги

6.1 Комиссия стремится расследовать жалобы быстро и тщательно.

6.2 Комиссия несет ответственность по жалобам перед Президентом агентства, который должен на заседании Аккредитационного совета о выполнении расследования по жалобам в установленные сроки:

- к концу первой недели - получение жалобы подтверждается в письменной форме в организацию образования, если она принята.

- не позднее третьей недели - Президент IQAA должен либо ответить на жалобу организации образования, либо сообщить, что еще проводится расследование.

- не позднее четвертой недели - в случае необходимости, по решению комиссии по жалобам и согласованию с организацией образования Президент



IQAA может сформировать комиссию для проверки жалобы с выездом в организацию образования.

- не позднее шестой недели - после согласования с организацией образования состава повторной экспертной комиссии проводится аудит по обжалованной программе в течение 1-2-х дней за счет средств организации образования.

- не позднее восьмой недели - Президент IQAA должен сообщить организации образования о результатах дальнейшего расследования (в исключительных случаях это может занять больше времени, если это так, организация будет уведомляться об этом в письменной форме).

7. Решения и следствия

7.1 Комиссия принимает решение принять или отклонить жалобу, считая ее неприемлемой или необоснованной. Организация образования, подающая жалобу, должна быть уведомлена о решении Комиссии по жалобам.

7.2 Если жалоба будет принята, то Комиссия, по обоснованности, рассмотрит ее в сроки и в последовательности, указанные в пункте 6.

7.3 Комиссия по жалобам дает рекомендацию по созданию повторной внешней комиссии для проведения аудита или отклоняет повторный аудит.

7.4 Комиссия на основе имеющихся материалов может вынести свое решение.

7.5 Если жалоба будет отклонена, то решение Комиссии является окончательным.

7.6 На заседании Аккредитационного совета к рассмотрению принимаются материалы по аудиту внешней экспертной группы и Комиссии по жалобам.

7.7 В случае подтверждения обоснованности жалобы вуза, эксперты, на действия которых была подана жалоба, исключаются из общей базы экспертов IQAA (вносятся в «черный список») и впредь не приглашаются к участию в процедурах аккредитации.