**Студенттердің шағымдарын қарастыру тәртібі**

Студенттердің шағымдарын қарастыру тәртібі келесі жүйе бойынша жүзеге асырылады:

*Студент → Эдвайзер → Кафедра меңгерушісі*

Эдвайзерлер студенттердің шағымдары мен ұсыныстарын кафедра меңгерушісіне жеткізеді. Эдвайзер ауызша немесе жазбаша түрде кафедра меңгерушісіне мәлімдеген шағымдарды әдетте кафедра меңгерушісі қысқа мерзімде шешеді.

Егер шағымды шешу кафедра меңгерушісінің құзыретіне кірмесе, ол ауызша немесе жазбаша түрде *Жастар саясаты департаментінің басшысына* хабарланады.

*Студент → Жастар саясаты департаменті*

Бұл жағдайда студенттердің жазбаша өтініштері Жастар саясаты департаментінде тіркеліп, сапаны қамтамасыз ету комиссиясының деңгейінде қаралады.

*Студент → Академиялық даму жөніндегі проректор / Ғылым жөніндегі проректор*

Бұл жүйе келесі электрондық пошта арқылы жүзеге асырылады:

Академиялық даму жөніндегі проректор: [studenthelp@kineu.kz](mailto:studenthelp@kineu.kz)

Ғылым және инновациялар жөніндегі проректор: [studentcare@kineu.kz](mailto:studentcare@kineu.kz)

*Студент → Ректор*

Бұл жүйе ректордың тікелей поштасы арқылы adm@kineu.kz, ректордың блогы (https://kineu.edu.kz/ru/blog-rektora) немесе жеке мәселелер бойынша қабылдау сағаттарында жүзеге асырылады .

Аралық бақылау апелляциясы және ағымдағы (рейтингтік) бақылау апелляциясы сияқты бірқатар шағымдар апелляциялық Ережемен реттеледі.

**Порядок рассмотрения жалоб студентов**

Процедура рассмотрения жалоб реализуется по схемам:

*Обучающийся - эдвайзер → Заведующий кафедрой*

Эдвайзеры передают жалобы и предложения обучающихся заведующему кафедрой). Жалобы, о которых эдвайзер докладывает в устной или письменной форме заведующему кафедрой, как правило, разрешаются последним в сравнительно короткие сроки.

Однако, если решение жалобы не в рамках полномочий заведующего кафедрой, они также в устной или письменной форме докладываются начальнику *департамента молодежной политики*.

*Обучающийся → Департамент молодежной политики*

В этом случае письменные заявления от студентов регистрируются в департаменте молодежной политики и рассматриваются на уровне комиссии по обеспечению качества

*Обучающийся → Проректор по академическому развитию/ Проректор по науке*

Эта схема реализуется через прямую почту Проректора по академическому развитию: [studenthelp@kineu.kz](mailto:studenthelp@kineu.kz)

Проректора по науке и инновациям: [studentcare@kineu.kz](mailto:studentcare@kineu.kz)

*Обучающийся → Ректор.*

Эта схема реализуется через прямую почту Ректора [adm@kineu.kz](mailto:adm@kineu.kz), блог Ректора (https://kineu.edu.kz/ru/blog-rektora) или в часы приема по личным вопросам.

Ряд жалоб, такие как апелляции по промежуточному контролю и апелляции по текущему (рейтинговому) контролю, регулируются Положением об апелляции.

Procedure for Handling Student Complaints

The procedure for handling student complaints is implemented through the following schemes:

Student → Advisor → Head of Department

Advisors forward students' complaints and suggestions to the head of the department. Complaints, reported orally or in writing by the advisor to the head of the department, are generally resolved by the latter within a relatively short period.

However, if the resolution of the complaint is beyond the authority of the head of the department, they also report it, either orally or in writing, to the head of the Youth Policy Department.

Student → Youth Policy Department

In this case, written statements from students are registered in the Youth Policy Department and reviewed by the Quality Assurance Commission.

Student → Vice-Rector for Academic Development / Vice-Rector for Science

This scheme is implemented through the direct email of the Vice-Rector for Academic Development: studenthelp@kineu.kz, and the Vice-Rector for Science and Innovation: studentcare@kineu.kz.

Student → Rector

This scheme is implemented via the Rector's direct email adm@kineu.kz, the Rector's blog (https://kineu.edu.kz/ru/blog-rektora), or during reception hours for personal matters.

Certain complaints, such as appeals regarding interim assessments or current (rating) control, are regulated by the Regulation on Appeals.