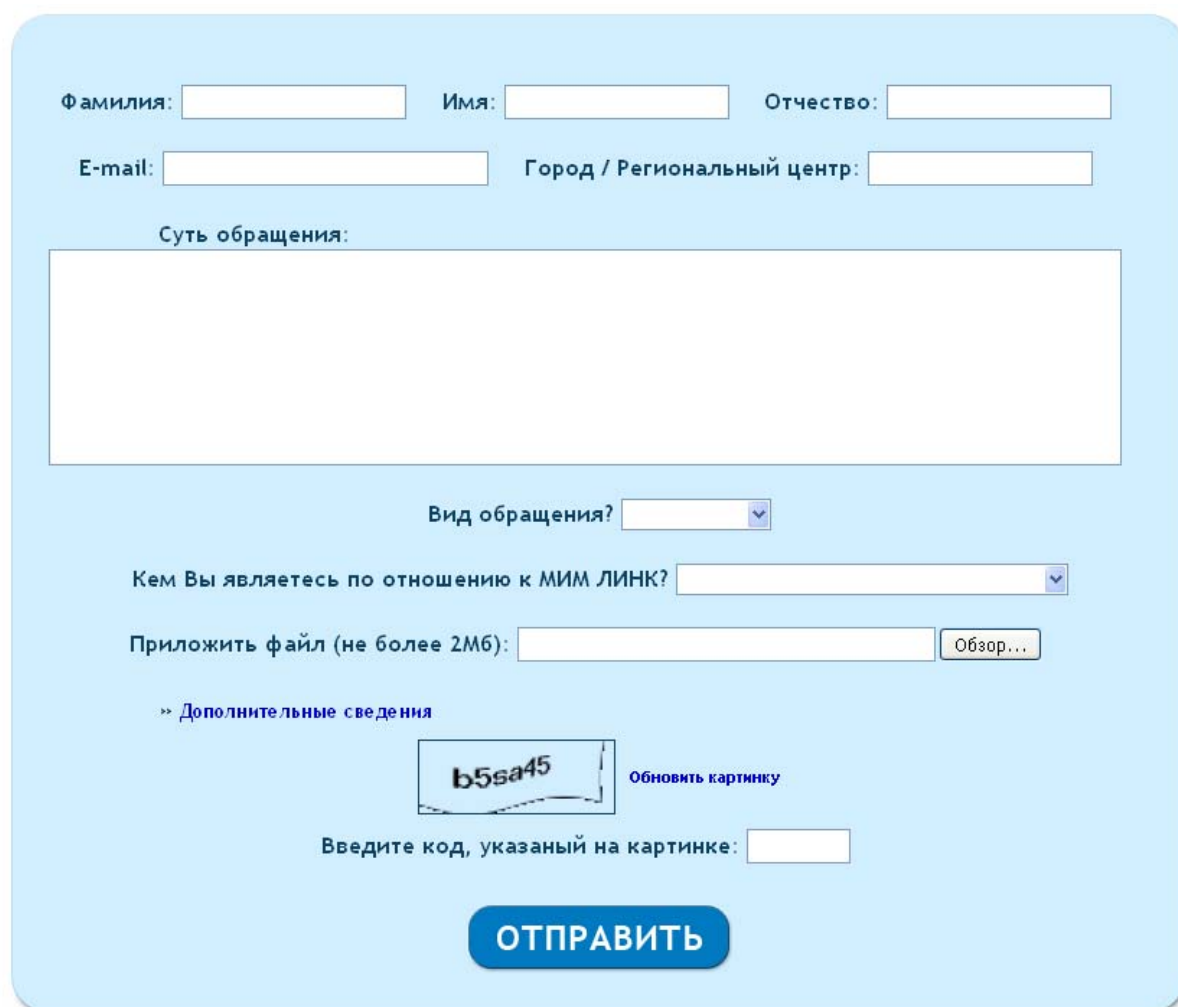


Данная форма является элементом системы обеспечения качества образования в МИМ ЛИНК. Ваше обращение будет внимательно рассмотрено, а Вы в любой момент будете иметь возможность наблюдать за ходом его рассмотрения, используя присвоенный обращению уникальный номер, и дать оценку полученного решения. Подробности работы с обращением содержатся в прилагаемой инструкции.

Спасибо за помощь в совершенствовании нашей деятельности!

## Инструкция по заполнению электронной формы для жалоб, предложений и отзывов

Электронная форма заявления приведена на рис. 1 и доступна для заполнения по соответствующей ссылке на любом сайте МИМ ЛИНК, а также в специальном разделе «Система качества» на сайте высшего образования [http://mimlink.ru/about\\_institute/the\\_quality\\_system/](http://mimlink.ru/about_institute/the_quality_system/). Сама форма находится по адресу <http://quality.ou-link.ru/>, где ее можно заполнить непосредственно.



Фамилия:  Имя:  Отчество:

E-mail:  Город / Региональный центр:


Суть обращения:

Вид обращения?

Кем Вы являетесь по отношению к МИМ ЛИНК?

Приложить файл (не более 2Мб):

» [Дополнительные сведения](#)



Введите код, указанный на картинке:

Все поля основного блока являются обязательным для заполнения

Рис. 1

Все поля формы, за исключением полей раздела «Дополнительные сведения», имеют непосредственное отношение к рассмотрению заявления и должны быть заполнены. При наличии незаполненных обязательных полей Вы не сможете отослать заявление, и Вам автоматически будет предложено предоставить недостающую информацию.

Без разрешения может быть оставлено обращение, если по сути оно лишено смысла или касается малозначительных фактов, не требующих официального рассмотрения. Об этом заявителю направляется мотивированное сообщение с разъяснением, к кому для этого следует обратиться. В заявлении запрещается использование ненормативной лексики и оскорбительных выражений.

Все поля основного раздела формы обязательны для заполнения. Их назначение понятно и конкретно. Следует обратить внимание, что в поле «Суть обращения» необходимо кратко и по существу изложить содержание фактов, которые, по мнению заявителя, не соответствуют требуемому уровню качества деятельности института, указать конкретные условия, в которых обнаружено несоответствие, раскрыть обстоятельства и сообщить подтверждающие данные.

В поле «Вид обращения» необходимо классифицировать с Вашей точки зрения вид заявления путем выбора из предложенных вариантов:

*жалоба* - обращение в письменной форме в МИМ ЛИНК об устранении нарушенных прав, на действия или бездействие должностных лиц института, о вмешательстве в конфликт или иную проблемную ситуацию;

*замечание* - это краткое критическое суждение в письменной форме по поводу чего-нибудь увиденного или услышанного, не соответствующего представлению потребителя о должном уровне качества услуг института;

*претензия* – это требование покупателя или потребителя, предъявляемое МИМ ЛИНК по поводу ненадлежащего качества поставляемых услуг и устранения недостатков, выражение недовольства оказанной некачественной услугой в письменной форме;

*предложение* - это высказывание о чем-либо в виде письменного сообщения с целью улучшения существующей деятельности или повышения качества образовательных услуг;

*отзыв* – это положительное, если уровень качества соответствует или выше Ваших ожиданий, или отрицательное, если уровень качества ниже Ваших ожиданий, мнение о работе должностных лиц и подразделений МИМ ЛИНК в письменной форме.

В необходимых случаях можно приложить к заявлению документы в электронной форме в виде одного файла, служащие подтверждением Вашего обращения. В имени файла нельзя использовать служебные символы, желательно только буквы и цифры.

Перед отправкой обращения введите код, указанный на картинке, что требуется для фильтрации искусственных сообщений от программ - роботов.

Необходимо иметь в виду, что дата и уникальный номер заявления автоматически присваиваются при заполнении заявления на сайте. Уникальный номер заявления будет Вам показан сразу после принятия заявления системой. Затем системой обработки обращения автоматически будет выслан код на указанный Вами электронный адрес. Используя его в поле «Введите код» в верхней части экрана справа, Вы всегда сможете узнать, как происходит рассмотрение Вашего обращения.

В ходе изменения статуса обращения Вы будете получать автоматические сообщения по почте. Когда, к Вам на указанный электронный адрес придет письмо с подтверждением, что решение принято, Вы можете не только ознакомиться с ним, но и сформировать свое отношение к полученному решению и дать ему количественную оценку по пятибалльной шкале.

Нам очень важна Ваша оценка полученного решения по обращению. Просим Вас конкретно и объективно формировать свое мнение. Оно будет доступно для ознакомления не только ответственному исполнителю, но и руководству института.

***Спасибо за сотрудничество!***