




НОУ «ВПО Международный институт менеджмента ЛИНК»

Инструкция по заполнению электронной формы  
заявления о несоответствии

ЛИНК- СК- И- 8.2- 01- 11

«УТВЕРЖДАЮ»

Ректор МИМ ЛИНК

 Щенников С.А.

«22» декабря 2011 г.

**СИСТЕМА КАЧЕСТВА**  
**ИНСТРУКЦИЯ**  
**ПО ЗАПОЛНЕНИЮ ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЫ**  
**ЗАЯВЛЕНИЯ О НЕСООТВЕТСТВИИ**

ЛИНК- СК- И- 8.2- 01- 11

Версия 1.0



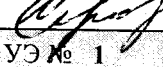
«СОГЛАСОВАНО»

Ответственный представитель  
руководства института по качеству  
Главный проректор МИМ ЛИНК

 Белов И.А.

«22» декабря 2011 г.

Жуковский, 2011

	Должность	Фамилия И.О.	Подпись	Дата
Разработал	Директор по качеству	Нефедов Н.А.		21.12.2011
Проверил	Начальник департамента маркетинга	Дубровин А.А.		21.12.2011
Согласовал	Проректор по учебной работе	Сергеев С.А.		21.12.2011
Версия: 1.0	Документ после распечатки из файла без подписи Директора по качеству недействителен.	КЭ: _____	УЭ № 1	Стр. 1 из 6



## Предисловие

- 1 РАЗРАБОТАНА Директором по качеству.
- 2 ОДОБРЕНА Советом института по качеству «02» ноября 2011г.
- 3 УТВЕРЖДЕНА И ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ ПРИКАЗОМ Ректора МИМ ЛИНК № 109/ВН от « 22 » декабря 2011г.
- 4 Инструкция является приложением к документированной процедуре «Управление несоответствиями» (ЛИНК-СК-ДП-8.2-01-11)
- 5 ВВЕДЕНА ВПЕРВЫЕ.


## Содержание документа

НАЗНАЧЕНИЕ ИНСТРУКЦИИ.....	2
ИНСТРУКЦИЯ ПО ЗАПОЛНЕНИЮ ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЫ ДЛЯ ЖАЛОБ, ПРЕДЛОЖЕНИЙ И ОТЗЫВОВ .....	3
ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ .....	5
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ .....	6

## Назначение инструкции

Настоящая инструкция объясняет правила заполнения электронной формы заявления о несоответствии на сайте <http://quality.ou-link.ru/> и является приложением к ДП «Управление несоответствиями» (ЛИНК-СК-ДП-8.2-01-11).

Инструкция является документом системы обеспечения качества образования в МИМ ЛИНК на основе обратной связи от всех групп потребителей.

	НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»
	Инструкция по заполнению электронной формы заявления о несоответствии
	ЛИНК- СК- И- 8.2- 01- 11



**УЛУЧШЕНИЕ КАЧЕСТВА –  
РЕАЛЬНОЕ НАПРАВЛЕНИЕ  
НАШЕЙ РАБОТЫ**

Введите код

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**

Телефон:

Факультет / подразделение:

Источник информации, о которой говорится в Вашем обращении:

**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.

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.

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 необходимых случаях можно приложить к заявлению документы в электронной форме в виде одного файла, служащие подтверждением Вашего обращения.

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 предоставляемых 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 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.



НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»

Инструкция по заполнению электронной формы  
заявления о несоответствии

ЛИНК- СК- И- 8.2- 01- 11

**Лист ознакомления**

<b>№ п/п</b>	<b>Ф.И.О.</b>	<b>Должность</b>	<b>Дата</b>	<b>Роспись</b>
1	Голубкин В.Н.	Проректор по научной работе		
2	Грабовская А.Т.	Директор Московского филиала МИМ ЛИНК		
3	Григорьев М.И.	Декан факультета «Менеджмент» (очное отделение), директор Жу- ковского филиала МИМ ЛИНК		
4	Дубровин А.А.	Директор департамента по марке- тингу		
5	Зарудняя Е.В.	Декан факультета лингвистики		
6	Лютова Т.В.	Проректор по международным программам		
7	Орехов В.Д.	Декан факультета профессиональ- ной переподготовки		
8	Сазонов А.П.	Директор департамента по работе с регионами		
9	Сергев С.А.	Проректор по учебной работе		
10	Шуинов А.В.	Проректор по международным свя- зям		
11	Щенникова О.Л.	Декан факультета «Менеджмент» (заочное отделение)		
12	Бадалян М.А.	Студент факультета менеджмента		
13	Сиротин Д.В.	Студент факультета лингвистики		
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				



НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»

Инструкция по заполнению электронной формы  
заявления о несоответствии

ЛИНК- СК- И- 8.2- 01- 11

### Лист регистрации изменений

Документ основание	Номер листа			Дата вне- сения из- менения	Дата вве- дения из- менения	Всего лис- тов в до- кументе	Подпись ответственного за внесение изменений
	изменен- ного	нового	изъяттого				