# МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ УЧРЕЖДЕНИЕ «САЛЫМБЕКОВ УНИВЕРСИТЕТ»



ОДОБРЕНО на заседании Ученого Совета Учреждения «Салымбеков Университет» Протокол № <u>С</u>Фот «<u>//</u>» <u>/</u>∂ 20/<u>/</u>г.

УТВЕРЖДАЮ Ректор Учреждения «Салымбеков Университет» Жумадилов Э.Ж. «/// » / 20 / 21.

Положение о «Ящике доверия» для письменных обращений участников образовательного процесса Учреждения «Салымбеков Университет»



Положение о «Ящике доверия» для письменных обращений студентов, родителей и сотрудников

### 1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение (далее Положение) устанавливает порядок функционирования «Ящика доверия» для письменных обращений граждан в Учреждение «Салымбеков Университет» (далее университет).
- 1.2. Настоящее Положение разработано в целях организации эффективного взаимодействия с участниками образовательного процесса студентами, родителями студентов (законных представителей), также административно-управленческого персонала (далее АУП) и профессорско-преподавательского состава (далее ППС) университета и оперативного решения возникших проблем.
- 1.3. «Ящик доверия» установлен в фойе учебного корпуса университета, по адресу: г. Бишкек, ул. Фучика, 3.
- 1.4. Обращения могут быть как подписанными с указанием всех контактных данных, так и анонимными.

#### 2. Основные задачи

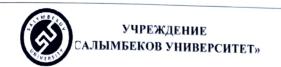
- 2.1. Основными задачами функционирования «Ящика доверия» являются:
- оказание психологической, педагогической и правовой помощи участникам образовательного процесса в решении их проблем;
- обеспечения оперативного приёма, учёта и рассмотрения сообщений участников образовательного процесса, поступивших в «Ящик доверия»;
- своевременное рассмотрение поступивших в «Ящик доверия» обращений участников образовательного процесса, а также направление их для рассмотрения должностным лицам;
- осуществление контроля за своевременным и качественным рассмотрением обращений участников образовательного процесса, поступивших в «Ящик доверия»;
- анализ обращений участников образовательного процесса, поступивших в «Ящик доверия», их учёт при разработке и реализации мер, направленных на защиту их прав и интересов.

### 3. Порядок организации работы «Ящика доверия»

- 3.1. Информация о функционировании и режиме работы «Ящика доверия» размещается на официальном сайте университета, доведена до сведения каждого студента, родителей студентов и сотрудников университета.
- 3.2. Доступ к «Ящику доверия» для обращений осуществляется в рабочее время с 8.00 до 18.00 часов с понедельника по пятницу;
- 3.3. Выемка полученных писем осуществляется каждый понедельник в 9:00 часов Департаментом развития и качества образования, с участием членами комиссии по работе со входящими / исходящими письмами.
- 3.4. После выемки письменных обращений сотрудником Департамента развития и качества образования университета проводится их регистрация и рассмотрение следующим образом:
- представление обращения ректору / проректорам / должностным лицам университета для назначения исполнителя обращения;
  - проведение регистраци обращений в журнале;
- осуществление отправки обращений на рассмотрение исполнителю в соответствии с компетенцией;
  - обеспечение контроля за своевременным рассмотрением обращений.

### 4. Регистрация и учет обращений

4.1. С целью ведения учёта и контроля качества реагирования и рассмотрения обращений участников образовательного процесса ведётся «Журнал учёта информации» (далее - журнал).



Положение о «Ящике доверия» для письменных обращений студентов, родителей и сотрудников

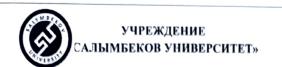
- 4.2. Страницы журнала должны быть пронумерованы, прошнурованы, скреплены печатью и иметь следующие графы:
- порядковый номер обращения (ежегодная нумерация с начала календарного года начинается заново);
  - дата и время поступления обращения;
  - фамилия, имя, отчество, домашний адрес и номер контактного телефона заявителя;
  - в случае поступления анонимного обращения, ставится отметка «аноним»;
  - краткое содержание обращения;
- должностное лицо, которому направлено обращение для рассмотрения, а также срок рассмотрения;
  - отметка о результатах рассмотрения обращения.
- 4.3. Оформление журнала осуществляется согласно таблице №1 настоящего Положения.
- 4.4. Хранение и заполнение журнала осуществляется заведующим Студенческого отдела кадров университета.
- 4.5. Результаты работы «Ящика доверия» обобщаются, анализируются. Итоги анализа ежемесячно предоставляются ректору университета.
- 4.6. По итогам анализа содержания обращений вносятся коррективы в план работы университета по направлениям деятельности.

# 5. Обязанности и права специалиста, работающего с информацией, поступившей в «Ящик доверия».

- 5.1. Специалист, работающий с информацией, полученной посредством «Ящика доверия» (далее специалист) должен знать:
  - основы трудового законодательства;
  - нормативные документы, действующие в университете;
  - основы психологии;
- координаты государственных, социальных, специальных учреждений для направления обратившихся.
- 5.2. Специалист и исполнитель обязаны при необходимости сохранять конфиденциальность содержания обращения.
- 5.3. Специалист может вносить предложения по повышению эффективности своей деятельности и деятельности «Ящика доверия».
- 5.4. Специалист имеет право самостоятельно принимать решения в пределах своей компетенции и нести за них ответственность.

### 6. Ответственность

6.1. Должностные лица, работающие с информацией, полученной посредством «Ящика доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.



Положение о «Ящике доверия» для письменных обращений студентов, родителей и сотрудников

### Таблица №1

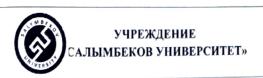
Nº	Дата	Регистрационный номер	Краткое содержание обращения	Результат	Примечание
1.					
2.					
3.					



Положение о «Ящике доверия» для письменных обращений студентов, родителей и сотрудииков

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ И ОЗНАКОМЛЕНИЯ

<b>«</b>	<b>&gt;&gt;</b>	20	Γ.



Положение о «Ящике доверия» для письменных обращений студентов, родителей и сотрудников

## Регистрация изменений

Номер изменения	Номера замененных листов	Основание (документ)	Подпись	Дата введения изменения