

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



ОДОБРЕНО
на заседании Ученого Совета
Учреждения «Салымбеков Университет»
Протокол № 0112 от «14» 10 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ
Ректор Учреждения «Салымбеков
Университет» Жумадилов Э.Ж.
«14» 10 2019 г.



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



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 регистрации обращений в журнале;
- осуществление отправки обращений на рассмотрение исполнителю в соответствии с компетенцией;
- обеспечение контроля за своевременным рассмотрением обращений.

4. Регистрация и учёт обращений

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



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.



УЧРЕЖДЕНИЕ
САЛЫМБЕКОВ УНИВЕРСИТЕТ»

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

Таблица №1

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



УЧРЕЖДЕНИЕ
САЛЫМБЕКОВ УНИВЕРСИТЕТ»

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

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ И ОЗНАКОМЛЕНИЯ

«__» _____ 20__ г.



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

Регистрация изменений

[illegible]