

**«УТВЕРЖДАЮ»**  
Ректор исламского университета  
Кыргызстана Нарматов А.И.

“ 29 ” 2019г.



## ПОЛОЖЕНИЕ о Ящике для жалоб и предложений Исламского университета Кыргызстана

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования «Ящик для жалоб и предложений» для письменных обращений студентов и магистрантов.
- 1.2. «Ящик для жалоб и предложений» расположен на первом этаже здания ИУК.
- 1.3. Обращения могут быть как подписанными, с указанием всех контактных данных, так и анонимными.
- 1.4. Настоящее Положение разработано в целях организации эффективного взаимодействия со студентами и магистрантами ИУК.

### 2. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ

- 2.1. Основными задачами функционирования «Ящик для жалоб и предложений» являются: обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений студентов и магистрантов, содержащих вопросы соблюдения прав студентов и магистрантов, а также предложений по организации учебно-воспитательного процесса в ИУК;
  - обработка, направление обращений для рассмотрения и принятие соответствующих мер, установленных законодательством Кыргызской Республики;
  - анализ обращений, поступивших посредством «Ящик для жалоб и предложений», их обобщение с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы;
  - оперативное реагирование на жалобу, просьбу учащегося и решение его проблем.

### 3. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ «ЯЩИК ДЛЯ ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ»

- 3.1. Информации о функционировании и режиме работы «Ящик для жалоб и предложений» размещается на официальном сайте ИУК, доведена до сведения каждого учащегося.

3.2 Доступ к «Ящик для жалоб и предложений» для обращений осуществляется в рабочее время с 8:30 до 17:00 часов.

3.3. Выемка обращений осуществляется уполномоченным сотрудником ИУК в месяц один раз в 15.45. 3.4. После выемки письменных обращений уполномоченный сотрудник проводит их регистрацию и рассмотрение. Также к рассмотрению обращений могут быть привлечены и другие сотрудники ИУК.

#### 4. Регистрация и учет обращений

4.1. Учет и регистрация поступивших обращений осуществляется посредством ведения Журнала учета обращений (далее- Журнал).

4.2. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован и иметь следующие реквизиты:

- порядковый номер обращения;
- дата выемки (приема) обращения из «Ящик для жалоба и предложений»;
- фамилия, имя, отчество заявителя (в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «аноним»);
- номер его контактного телефона (если есть сведения);
- краткое содержание обращения; е) отметка о принятых мерах.

4.3. В случае поступления обращения, рассмотрение которого не относится к компетенции ИУК, оно направляется к ректору ИУК.

### 5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

5.1. Должностные лица, работающие с информацией, полученной посредством.

5.2. Ящик для жалоб и предложений», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.

**Разработчик:**  
**И.о. декана факультета**  
**гуманитарных знаний**

**Ш. Исмаилов**