

“УТВЕРЖДАЮ”  
Директор ИЕНиТ  
д.г.н., и.о. проф. Дылдаев М.М.

« 25 » 2023

## ПОЛОЖЕНИЕ

о «Ящике для жалоб и предложений» для письменных обращений  
студентов и магистрантов института естественных наук и  
туризма

Бишкек-2023 г.

Утверждено на Ученом Совете ИЕНиТ Протокол №2 от «24» октября 2023г.

## Положение

о «Ящике для жалоб и предложений» для письменных обращений студентов и магистрантов института естественных наук и туризма

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования «Ящик для жалоб и предложений» для письменных обращений студентов и магистрантов (далее-учащихся).

1.2. «Ящик для жалоб и предложений» расположен на четвертом этаже возле расписание института естественных наук и туризма.

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 института.

### 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 ВУЗе;

1) обработка, направление обращений для рассмотрения и принятие соответствующих мер, установленных законодательством Кыргызской Республики;

2) анализ обращений, поступивших посредством «Ящик для жалоб и предложений», их обобщение с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы;

3) 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 института естественных наук и туризма, доведена до сведения каждого учащегося.

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

3.3. Выемка обращений осуществляется уполномоченным сотрудником института в месяц один раз в 16:00

3.4. После выемки письменных обращений уполномоченный сотрудник проводит их регистрацию и рассмотрение. Также к рассмотрению обращений могут быть привлечены и другие сотрудники института.

### **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:

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

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

## **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.