

ПОЛОЖЕНИЕ

о «Ящике для жалоб и предложений» для письменных обращений студентов и магистрантов факультета гуманитарных знаний КГУ им. И. Арабаева

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 третьем этаже возле лестницы факультета гуманитарных знаний.

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 факультета.

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;

2.2. Обработка, направление обращений для рассмотрения и принятие соответствующих мер, установленных законодательством Кыргызской Республики;

2.3. Анализ обращений, поступивших посредством «Ящик для жалоб и предложений», их обобщение с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы;

2.4. Оперативное реагирование на жалобу, просьбу учащегося и решение его проблем.

3. Регистрация и учет обращений

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

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

- а) порядковый номер обращения;
- б) дата выемки (приема) обращения из «Ящика 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;

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

4. Порядок работы комиссии по вскрытию «Ящика доверия»

4.1. Комиссия назначается УС факультета из числа работников факультета с обязательным включением в нее представителя общественности. Количество членов комиссии должно быть не четным.

4.2. Из числа комиссии распоряжением декана назначается ответственное лицо за организацию работы по сбору и рассмотрению обращений граждан.

4.3. Заседания комиссии проводятся по мере необходимости, но не реже 2-х раз в одно полугодие. По итогам составляется протокол, который подписывается всеми членами комиссии. Нумерация протоколов ведется от начала календарного года.

4.4. На первом заседании комиссия из своего числа избирает открытым голосованием председателя и секретаря заседаний.

4.5. Ежеквартально до 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, ответственным лицом за организацию работы по сбору и рассмотрению обращений граждан, готовится аналитическая справка о поступивших обращениях через «Ящик доверия» (при их наличии) и передается в комиссию для обсуждения на заседании.

5. Ответственность

5.1. Должностные лица, работающие с информацией, полученной посредством «Ящика для жалоб и предложений», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.

6. Делопроизводство

- протоколы заседаний комиссии по вскрытию «Ящика доверия» - журнал учета вскрытия «Ящика доверия» (Приложение № 2) - акты выемки обращений граждан из «Ящика доверия».

Акт № __ выемки обращений граждан из ящика

«__» _____ 20__ г.

В соответствии с Положением о порядке функционирования «Ящика доверия», установленного в фойе третьего этажа ФГЗ: «__» _____ 20__ г. в _____ ч. _____ мин. произведено вскрытие «Ящика доверия», предназначенного для сбора обращений учащихся.

Установлено

(наличие или отсутствие механических повреждений специализированного ящика, пломбы, наличие обращений граждан)

Список поступивших обращений:

№	От кого поступило обращение	Обратный адрес	Примечание
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			

Акт составлен на _____ страницах в _____ экз.

Подписи членов комиссии:

Председатель _____ / _____ (Подпись _____ расшифровка)

Секретарь _____ / _____ (Подпись _____ расшифровка)

Члены комиссии / _____ / _____ (Подпись _____ расшифровка)

