

УНИВЕРСИТЕТ АДАМ

«УТВЕРЖДАЮ»

Ректор университета Адам

С.Р.Сирмбард

«26» 20 20 г.



**Положение о порядке рассмотрения жалоб и
предложений
студентов и сотрудников Университета Адам**

Бишкек 2020 г.

Настоящее положение «О порядке рассмотрения жалоб и обращений студентов» (далее – Положение) устанавливает порядок работы с поступившими жалобами или предложениями от студентов, сотрудников и профессорско-преподавательского состава университета Адам.

1. Общее положение

- 1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы рассмотрения жалоб и предложений, поступивших от студентов и сотрудников университета Адам.
- 1.2. Положение регулирует правоотношения, связанные с реализацией студента/сотрудника права на обращения в Университет Адам и его должностным лицам.
- 1.3. Настоящее Положение разработано на основании:
 - Закона КР «Об образовании»;
 - Закона КР «О порядке рассмотрения обращений граждан» от 04.05.2007 г. за №67;
 - Закона КР «О противодействии коррупции» от 08.08.2012 г. за №153;
 - Устава Университета Адам;
 - Этического кодекса Университета Адам.
- 1.4. Студенты/сотрудники имеют право обращаться лично или анонимно через ящик для жалоб и предложений, который установлен в фойе университета или он-лайн через сайт университета, а также направляя индивидуальные и коллективные обращения, в Университет Адам и его должностным лицам. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
- 1.5. Конечным результатом рассмотрения обращения являются:
 - устный или письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же заявителя и существа данных ему ранее ответов и разъяснений;
 - необходимые действия, осуществленные по существу поставленных вопросов и с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же заявителя и существа данных ему ранее ответов и разъяснений.
- 1.6. Требования при личном обращении студентов/сотрудников:
 - студент/сотрудник в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
 - в случае необходимости в подтверждение своих доводов студент/сотрудник прилагает к письменному обращению копии относящихся к существу вопроса документов и материалов.
 - письменное обращение с доставкой по почте направляется по почтовому адресу: 720010, Кыргызская Республика, г. Бишкек, бул. Молодая Гвардия 55.
 - обращение может быть направлено по электронной почте (ccbafe@gmail.com).
 - если в обращении, поступившем на официальный сайт Университета Адам указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, такое обращение

рассматривается как письменное обращение; если отсутствуют реквизиты автора – ответ в обобщенной форме публикуется на сайте и на встречах студентами/сотрудниками озвучиваются ответы.

1.7. Обращение не рассматривается в случае:

- если текст обращения не поддается прочтению (о чем заявитель уведомляется, если фамилия и адрес его поддаются прочтению);
- если от студента/сотрудника поступила просьба не рассматривать его обращение.

1.8. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

- обращение студента/сотрудника (далее – обращение) – направленные должностному лицу Университета Адам в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса.
- предложение – рекомендация студента/сотрудника, направленная на улучшение деятельности Университета Адам;
- заявление – просьба студента/сотрудника о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе коллектива Университета Адам, либо критика деятельности Университета Адам;
- жалоба – просьба студента/сотрудника о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;
- должностное лицо – руководитель, сотрудник или работник Университета Адам, обладающий властными полномочиями.

2. Основные задачи

2.1. Основными задачами функционирования Положения является: обеспечение оперативного приема, учета, и рассмотрения письменных обращений студентов/сотрудников, содержащих соблюдения прав, свобод или законных интересов студента/сотрудника университета Адам:

- Обработка, направление обращений для рассмотрения и принятие соответственных мер и решений, установленных законодательством КР;
- Анализ обращений, поступивших посредством «Ящика для жалоб и предложений» или обращения через сайт;
- оперативное реагирование на жалобу, просьбу и предложения студента/сотрудника.

2.2.

2. Направление и регистрация письменного обращения

- 2.1 Студент/сотрудник направляет письменное обращение непосредственно тому должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов или в соответствующее структурное подразделение Университета Адам.
- 2.2 Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления его в Университет Адам или должностному лицу.
- 2.3 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию структурного подразделения или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующее структурное подразделение или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением студента/сотрудника, направившего обращение, о переадресации обращения.
- 2.4 Структурное подразделение или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другое структурное подразделение, или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных структурных подразделениях или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3. Порядок оформления, приема и рассмотрения он-лайн обращений через сайт

- 3.1 Он-лайн обращения через сайт является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений студентов/сотрудников в Университет Адам.
- 3.2 Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт Университета Адам, регистрируются и рассматриваются в соответствии с разделом 6 настоящего Положения.
- 3.3 В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.
- 3.4 В случае внесения в анкету некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается.
- 3.5 Обращение может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о причинах принятия такого решения, если:
- 3.5.1 в нём содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения;
- 3.5.2 текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 3.5.3 в обращении содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.
- 3.6 Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства КР о персональных данных.
- 3.7 Студент/сотрудник может получить информацию, касающуюся обработки его

обращения, назвав свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии): 0772 527794 с понедельника по пятницу с 09-00 до 16-00 часов.

4. Порядок оформления и рассмотрения анонимных обращений

- 4.1 Анонимные обращения, поступившие через «Ящик для жалоб и предложений» или через сайт является также дополнительным средством для обеспечения возможности обращений студентов/сотрудников в Университет Адам.
- 4.2 Анонимные обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт Университета Адам, регистрируются и рассматриваются в соответствии с разделом 6 настоящего Положения.
- 4.3 Анонимные обращения, изъятые из «Ящика для жалоб и предложений» Университета Адам, регистрируются и рассматриваются в соответствии с разделом 6 настоящего Положения.

5. Рассмотрение обращений

- 5.1 Личное письменное обращение, поступившее в соответствующее структурное подразделение Университета Адам или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.
- 5.2 Анонимное обращение, поступившее через «Ящик для жалоб и предложений» или через сайт подлежит обязательному рассмотрению;
- 5.3 Должностное лицо, получившее письменное обращение:
 - обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
 - запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других структурных подразделениях, необходимых для принятия решений;
 - принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов студента/сотрудника;
 - даёт письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- 5.4 Ответ на личное обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.
- 5.5 Результаты рассмотренных анонимных обращений доводятся на встречах со студентами или сотрудниками.

6. Регистрация и учет обращений поступивших через «Ящик для жалоб и предложений» или он-лайн через сайт

- 6.1 «Ящик для жалоб и предложений» вскрывается в последнюю пятницу месяца в 9-00 ч. уполномоченном структурным подразделением;
- 6.2 Он-лайн обращения фиксируются ежедневно;
- 6.3 Уполномоченным структурным подразделением ведется учет и регистрация поступивших обращений;
- 6.4 Журнал должен быть пронумерован, прошнурован и иметь следующие реквизиты:
 - порядковый номер обращения;
 - дата выемки (приема) обращения из «Ящика для жалоб и предложений»/ дата он-лайн обращения;
 - фамилия, имя, отчество заявителя при личном обращении;
 - в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «аноним»;
 - номер контактного телефона (если есть сведения);
 - краткое содержание обращения;
 - отметка опривятых мерах;
- 6.5 В случае поступления обращения, рассмотрение которого не относится к компетенции, уполномоченное лицо обобщает всю информацию и доводит досведения ректора.
- 6.6 Ректор в рамках своих полномочий может назначить служебное расследование.

7. Сроки рассмотрения письменного обращения

- 7.1 Письменное обращение, поступившее в соответствующее структурное подразделение в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 10 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.
- 7.2 В исключительных случаях должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 5 рабочих дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения с указанием причины, направившего обращение.

8. Личный приём граждан

- 8.1 Запись студента/сотрудника на личный приём к Ректору осуществляется на основе их обращений о записи на личный прием при личном посещении Университета Адам или через телефонный звонок 031265-02-17, через электронную почту bafe.rectorat@yandex.ru.
- 8.2 В журнале записи на личный прием при личном посещении указываются:
 - 8.2.1 номер и дата поступления обращения;
 - 8.2.2 фамилия, имя, отчество (последнего – при наличии) гражданина;
 - 8.2.3 указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать тематику вопроса);
 - 8.2.4 дата и время личного приёма.
- 8.3 Личный приём граждан осуществляется ректором Университета Адам, в его

отсутствие проректором по учебной работе. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения студентов и сотрудников.

- 8.4 При личном приеме студент/сотрудник предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

9. Ответственность

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

Начальник учебного отдела



Н.Т. Суеркулова