

Утверждаю
Ректор КНК



Г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о «Ящике для жалоб и предложений» для письменных обращений
студентов,

ассистентов-стажеров, слушателей дополнительного образования.

Кыргызской национальной консерватории

Бишкек-2020 г.

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования «Ящик для жалоб и предложений» для письменных обращений студентов.
- 1.2. «Ящик для жалоб и предложений» расположен в фойе, рядом с главным входом в учебный корпус консерватории.
- 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

2. Основные задачи

- 2.1. Основными задачами функционирования «Ящик для жалоб и предложений» являются: обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений студентов, ассистентов-стажеров, слушателей дополнительного образования, содержащих вопросы соблюдения прав, а также предложений по организации учебно-воспитательного процесса в ВУЗе;
 - обработка, направление обращений для рассмотрения и принятие соответствующих мер, установленных законодательством Кыргызской Республики;
 - анализ обращений, их обобщение с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы;
 - оперативное реагирование на жалобу, просьбу 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 консерватории, доведена до сведения каждого обучающегося.
- 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 консерватории (проректор по воспитательной работе) один раз в месяц..
- 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 консерватории, оно направляется к ректору ВУЗа.

5. Ответственность

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