

ОДОБРЕНО

Решением педагогического
совета Протокол 2/24
от « 21 » октября 2024 г.



Положение
О порядке рассмотрения жалоб и обращений обучающихся, профессорско-преподавательского состава и сотрудников
Бишкекского технического колледжа
Кыргызского государственного технического университета
имени И. Раззакова

1. Общие положения

1. Настоящее положение «О порядке рассмотрения жалоб и обращений обучающихся, профессорско-преподавательского состава и сотрудников Бишкекского технического колледжа Кыргызского государственного технического университета имени И. Раззакова» (далее – Положение) устанавливает порядок работы с поступившими жалобами, обращениями и предложениями от обучающихся, ППС и сотрудников БТК.

2. Положение регулирует правоотношения, связанные с реализацией обучающихся/ППС/сотрудников права на обращение к Университету, колледжу и его должностным лицам.

3. Настоящее Положение разработано на основании:

- Конституции КР;
- Закона КР «Об образовании» ;
- Закона КР «О противодействии коррупции»;
- Указа Президента КР «О государственной стратегии по противодействию коррупции в Кыргызской республике на 2025-2030 годы»;
- Устава КГТУ им. И. Раззакова;
- Положения «О Бишкекском техническом колледже Кыргызского государственного технического университета имени И. Раззакова».

4. Обучающиеся/ППС/сотрудники имеют право обращаться лично или анонимно через ящик жалоб и предложений, который устанавливается в фойе или он-лайн через сайт университета или колледжа, направлять индивидуальные или коллективные обращения администрации и должностным лицам. Граждане реализуют свое право на свободное и добровольное обращение. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

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.

6. Требования при личном обращении обучающихся/сотрудников:

- обучающийся/сотрудник в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свою 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 обучающийся/сотрудник прилагает к письменному обращению копии относящихся к существу вопроса документов и материалов;

- обращение может быть направлено по электронной почте или на сайт;
- если в обращении, поступившем на официальный сайт колледжа, 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 с обучающимися/сотрудниками.

7. Обращение не рассматривается в случае:

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

8. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

- **обращение обучающегося/сотрудника** (далее - обращение) – направленные должностному лицу колледжа 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 обучающегося/сотрудника, направленная на улучшение деятельности колледжа;
- **заявление** – просьба обучающегося/сотрудника о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативно-правовых актов, недостатки в работе коллектива колледжа, либо критика деятельности колледжа;
- **жалоба** – просьба обучающегося/сотрудника о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;
- **должностное лицо** – руководитель, сотрудник или работник колледжа, обладающий властными полномочиями.

2. Основные задачи

9. Основными задачами функционирования Положения являются:

- обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений обучающихся/сотрудников, содержащих соблюдение прав, свобод или законных интересов обучающегося/сотрудника колледжа;
- обработка, направление обращений для рассмотрения и принятия соответствующих мер и решений, установленных законодательством КР;
- анализ обращений, поступивших посредством «Ящика для жалоб и предложений» или через сайт;
- оперативное реагирование на жалобы, просьбы и предложения обучающихся/сотрудников.

3. Направление и регистрация письменного обращения

10. Обучающийся/сотрудник направляет письменное обращение непосредственно тому должностному лицу, в компетенции которого входит решение поставленных в обращении вопросов или в соответствующее структурное подразделение колледжа.

11. Письменное обращение подлежит обязательно регистрации в течении трех дней с момента поступления его в колледж или должностному лицу.

12. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию структурного подразделения или должностного лица, направляется в течении семи дней со дня регистрации в соответствующее структурное подразделение или соответствующему должностному лицу, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением обучающегося/сотрудника, направившего обращение, о переадресации обращения.

13. Структурное подразделение или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другое структурное подразделение или иному должностному лицу, в случае необходимости, может запрашивать в указанных структурных подразделениях или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

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

14. Он-лайн обращение через сайт является дополнительным средством для обеспечения возможности обращения обучающихся/сотрудников к колледжу.

15. Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт колледжа, регистрируются в соответствии с разделом 7 настоящего Положения.

16. 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, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

17. В случае внесения в анкету некорректных или недостоверных данных ответ на обращение не дается.

18. Обращение может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о причинах принятия такого решения, если:

- в нем содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 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.

19. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства КР о персональных данных.

20. Обучающийся/сотрудник может получить информацию, касающуюся обработки его обращения, назвав свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) по телефону: 312 610942 с понедельника по пятницу с 9-00 до 17-45 часов.

5. Порядок оформления и рассмотрения анонимных обращений

21. Анонимные обращения, поступившие через «Ящик жалоб и предложений» или через сайт являются также дополнительным средством для обеспечения возможности обращения обучающихся/сотрудников к колледжу.

22. Анонимные обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт колледжа, регистрируются и рассматриваются в соответствии с разделом 7 Положения.

23. Анонимные обращения, изъятые из «Ящика для жалоб и предложений» колледжа, регистрируются и рассматриваются в соответствии с разделом 7 Положения.

6. Рассмотрение обращений

24. Личное письменное обращение, поступившее в соответствующее структурное подразделение колледжа или должностному лицу в соответствии с их компетенциями, подлежит обязательному рассмотрению.

25. Анонимное обращение, поступившее через «Ящик для жалоб и предложений» или через сайт подлежит обязательному рассмотрению.

26. 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 обучающегося/сотрудника;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

27. 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.

28. Результаты рассмотренных анонимных обращений доводятся на встречах с обучающимися/сотрудниками.

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

29. «Ящик для жалоб и предложений» вскрывается в последнюю пятницу месяца в 9-00 уполномоченным сотрудником.

30. Он-лайн обращения фиксируются ежедневно.

31. Уполномоченный сотрудник ведет учет и регистрацию поступивших обращений.

32. 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 и принятых мерах.

33. В случае поступления обращения, рассмотрение которого не относится к компетенции, уполномоченное лицо обобщает всю информацию и доводит до сведения директора.

34. Директор, в рамках своих полномочий, может назначить служебное расследование.

8. Сроки рассмотрения письменного обращения

35. Письменное обращение, поступившее в соответствующее структурное подразделение в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течении 10 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

36. 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.

9. Личный прием граждан

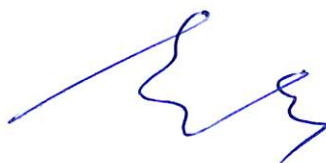
37. Личный прием граждан осуществляется директором, в его отсутствие заместителем директора по учебной работе.

38. При личном приеме обучающийся предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

10. Ответственность

39. Уполномоченный сотрудник, работающий с информацией полученной посредством «Ящика для жалоб и предложений», несет персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.

Заведующая ОКО



М.И. Елфимова