

## Положение о Книге и Ящике «Отзывов и предложений» АИК



Утверждаю

Директор АИК

Шамшиева М.С.

« 06 » 09 2017г.

### I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования Книги и Ящика «Отзывов и предложений» (далее - Книга и Ящик) для письменных обращений студентов, преподавателей и других заинтересованных сторон.

1.2. Книга и Ящик «Отзывов и предложений» ведется в Азиатском Инновационном колледже (далее АИК) с целью учета мнения студентов и преподавателей данного учебного заведения о качестве образования и работы должностных лиц для оперативного принятия решений по устранению недостатков в организации работы колледжа.

1.3. Книга и Ящик «Отзывов и предложений» расположены в фойе АИК.

1.4. Обращения могут быть как подписанными, с указанием всех контактных данных, так и анонимными.

1.5. Настоящее Положение разработано в целях организации эффективного взаимодействия со всеми стейкхолдерами АИК.

### II. Основные задачи

2.1. Основными задачами функционирования Книги и Ящика «Отзывов и предложений» являются обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений студентов и других заинтересованных сторон, содержащих вопросы соблюдения прав студентов, а также предложений по организации учебно-воспитательного процесса в АИК:

- обработка, направление обращений для рассмотрения и принятие соответствующих мер, установленных законодательством Кыргызской Республики;
- анализ обращений, поступивших посредством Книги и Ящика, их обобщение с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы;
- оперативное реагирование на жалобу, просьбу учащегося и решение его проблем.

### III. Подготовка и организация Книги и Ящика «Отзывов и предложений»

3.1. Подготовка Книги и Ящика к выдаче осуществляется отделом кадров данного учебного заведения.

При подготовке Книги к выдаче ее листы нумеруются и прошиваются, нити прошивки скрепляются наклейкой с оттиском печати АИК, на последнем прошитом листе Книги с оформлением заверительной надписи, в которой указывается количество листов, прошитых в Книге, должность, личная подпись с расшифровкой и дата. Заверительная надпись удостоверяется оттиском гербовой печати данного учебного заведения.

При подготовке Ящика к установлению его отверстие завязывают нитью, концы нити скрепляются наклейкой с оттиском печати АИК с оформлением заверительной надписи, в которой указывается должность, личная подпись с расшифровкой и дата. Заверительная надпись удостоверяется оттиском гербовой печати данного учебного заведения.

3.2. Ведущийся экземпляр Книги и Ящик хранится в специальном кармане на видном и доступном для всех месте.

Очередной экземпляр Книги, заблаговременно оформленный в соответствии с пунктом 3.1. настоящего Положения, хранится у директора колледжа.

3.3. Организация работы по качеству преподавания преподавателей колледжа осуществляется директором данного учебного заведения.

Организация работы по обеспечению сохранности Книги и Ящика в колледже - осуществляется также директором данного учебного заведения.

В случаях утраты или порчи Книги и Ящика, а также частичного повреждения текста записи, оставленной студентом, преподавателем или третьим лицом составляется соответствующий акт.

3.4. Ответственные должностные лица должны обеспечить свободный доступ к Книге «Отзывов и предложений» для внесения в нее отзывов и предложений, а также необходимые условия для внесения записей (оборудовать место для заполнения Книги, предполагающее наличие исправных стола, стула, письменных принадлежностей).

3.5. Запрещается требовать от лиц изъявившего желание сделать запись в Книге, документы или объяснение причин, вызвавших необходимость написания отзыва и предложений.

3.6. Лицо, ответственное за ежедневную проверку Книги и за ежемесячную проверку Ящика Азиатском инновационном колледже является заместитель директора по воспитательной работе.

3.7. С записями, оставленными лицами в Книге жалоб и предложений, директор учебного заведения знакомится по мере их внесения. Факт ознакомления удостоверяется собственноручной подписью с проставлением даты.

Директором учебного заведения после рассмотрения внесенных в Книгу записей разбирается по существу вопроса и принимает необходимые меры по его разрешению.

С учетом характера отзыва или предложения его инициатору в необходимом случае направляется письменный ответ, о чем делается соответствующая запись в Книге. Лицо, осуществляющий проверку, проверяют состояние работы по рассмотрению отзывов и предложений и принятию по ним решений. Результат проверки заносится в Книгу.

3.8. Ведение не полностью заполненной в течение года Книги продолжается в следующем учебном году, о чем делается соответствующая запись в Книге. По заполнении Книги она передается в архив, где хранится в течение трех лет.

Взамен выдается новый экземпляр Книги, заблаговременно оформленный в соответствии требованиям пункта 3.1. настоящего Положения.

3.9. Учет и регистрация поступивших обращений в Ящик «Отзывов и предложений» осуществляется посредством ведения Журнала учета обращений (далее - Журнал).

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

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

#### **IV. Ответственность**

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