

Министерство культуры, информации, спорта и молодежной политики  
Кыргызской Республики

Республиканский колледж культуры и искусства имени Насыра Давлесова

Одобрено на заседании метод.  
совета РККИ  
Протокол № 2  
от «29» 12 2021 г.

«Утверждаю»  
Директор РККИ им.Н.Давлесова  
Коонтаев Т.Б.  
от «29» 12 2021 г.



Положение о рассмотрении жалоб студентов, преподавателей и  
сотрудников колледжа

2. Основные задачи

- 1.1. Основными задачами функционирования в порядке рассмотрения жалоб и предложений студентов является: обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений студентов, содержащих адресов соблюдения прав студентов в сфере культуры;  
- Обработка, направление обращений для рассмотрения и принятия соответствующих мер, установленных законодательством КР;  
- Анализ обращений, поступивших по средствам «Языка для жалоб и предложений» и их обобщение с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы;  
- Оперативное реагирование на жалобу, просьбу студентов и решение его проблем.

3. Порядок организации работы «Языка для жалоб и предложений студента»

- 3.1. Информация о функционировании и режиме работы «Языка для жалоб и предложений» размещается на официальном сайте РККИ культуры им. Н. Давлесова до сведения каждого студента.
- 3.2. Доступ к «Языку для жалоб и предложений» для обращения студентов осуществляется в рабочее время с 8.00 до 17.00 ч.

Токмок 2021

# Положение о рассмотрении жалоб студентов и преподавателей сотрудников колледжа

## 1. Общее положение

- 1.1. Настоящие положение устанавливает порядок функционирования «Ящик для жалоб и предложений» для письменных обращений студентов.
- 1.2. «Ящик для жалоб и предложений» расположен на первом этаже в фойе.
- 1.3. Обращения могут быть как подписанными с указанием всех контактных данных, так и анонимными.
- 1.4. Настоящие положение разработано в целях организации эффективного взаимодействия со студентами РКК на основании:
  - Закон КР «Об образовании»
  - Закон КР «О порядке рассмотрения обращений граждан» от 04.05.2007 г № 67 ( в редакции Законов КР от 26.02.2008г. №16, 15.06.2009г. №214)
  - Закон КР о противодействии коррупции от 8 августа 2012 года №153 (в редакции Законов КР от 17 мая 2014 года №70, 21 октября 2016 года №169, 18 марта 2017 года № 46)
  - Устав
  - Положение об антикоррупционной комиссии от 19.06.2017г.

## 2. Основные задачи

- 2.1. Основными задачами функционирования о порядке рассмотрения жалоб и предложений студентов является: обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений студентов, содержащих вопросы соблюдения прав студентов РКК и искусств.
  - Обработка, направление обращений для рассмотрения и принятие соответствующих мер, установленных законодательством КР:
  - Анализ обращений, поступивших по средствам «Ящика для жалоб и предложений» и их обобщение с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы;
  - Оперативное реагирование на жалобу, просьбу студентов и решение его проблем.

## 3. Порядок организации работы «О порядке рассмотрения жалоб и предложений студентов»

- 3.1. Информация о функционировании и режиме работы «Ящика для жалоб и предложений» размещается на официальном сайте РКК и искусств им Н. Давлесова, доведена до сведения каждого студента.
- 3.2. Доступ к «Ящику для жалоб и предложений» для обращений студентов осуществляется в рабочее время с 8.00 до 17.00 ч.

- 3.3. Выемка обращения осуществляется уполномоченным сотрудником РКК в месяц один раз в 15.45.
- 3.4. После выемки письменных обращений уполномоченный сотрудник проводит их регистрацию и рассмотрение .

#### **4. Регистрация и учет обращений**

- 4.1. Учет и регистрация поступивших обращений осуществляется посредством ведения Журнала для обращения (далее Журнал)
- 4.2. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован и иметь следующие реквизиты:
  - а) порядковый номер обращения
  - б) дата выемки (приемки) обращения из «Ящика для жалоб 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, уполномоченное лицо обобщает всю информацию и доводит до сведения директора.
- 4.4. Директор в рамках своих полномочий может назначить служебное расследование.

#### **5. Ответственность:**

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