



Министерство образования и науки Кыргызской Республики

Кара-Балтинский технико-экономический колледж

имени М.Т. Ибрагимова

Система менеджмента качества: положение

Рассмотрено и одобрено на
Педагогическом совете колледжа
Протокол № 3
от «15» 01 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ

директор колледжа

Макенова А.С.

«15» 01 2016 г.



ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ
КАРА-БАЛТИНСКОГО ТЕХНИКО-ЭКОНОМИЧЕСКОГО
КОЛЛЕДЖА ИМЕНИ М.Т. ИБРАГИМОВА

г. Кара-Балта

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения и разрешения жалоб и предложений граждан, организаций и студентов в соответствии с Конституцией Кыргызской Республики (принята на референдуме 27 июня 2010 года, с изменениями от 11 апреля 2021 года), Законом КР «О порядке рассмотрения обращений граждан» (Закон КР № 67 от 4 мая 2007 года, с изменениями и дополнениями) и иными нормативными правовыми актами.

1.2. Положение распространяется на обращения физических и юридических лиц, а также сотрудников и студентов поступающие в Кара-Балтинский технико-экономический колледж им.М.Т.Ибрагимова.

1.3. Рассмотрение жалоб и предложений осуществляется в целях защиты прав и законных интересов заявителей, повышения эффективности работы колледжа.

1.4. Обращения могут быть поданы в письменной форме, в электронной форме или устно.

2. Порядок подачи и регистрации жалоб и предложений

2.1. Жалобы и предложения могут быть поданы:

- лично в письменном виде;
- посредством почтовой связи;
- через официальные интернет-ресурсы и электронные почтовые ящики;
- через специальные ящики для обращений;
- на личных приемах должностных лиц.

2.2. Все поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в журнале учета обращений.

2.3. В обращении должны быть указаны:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;
- контактные данные (почтовый адрес, телефон, электронная почта);
- суть жалобы или предложения;
- при наличии – приложенные документы и доказательства.

2.4. Анонимные обращения не подлежат рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных законодательством КР.

3. Порядок рассмотрения жалоб и предложений

3.1. Жалобы и предложения рассматриваются в срок, установленный законодательством КР:

- не более 14 календарных дней – на предложения и обращения, не требующие дополнительных проверок;
 - не более 30 календарных дней – на жалобы и обращения, требующие дополнительного рассмотрения и проверки.
- 3.2. В случае необходимости проведения дополнительных проверок срок рассмотрения может быть продлен, о чем заявитель уведомляется в письменной форме.
- 3.3. Ответ на обращение должен быть мотивированным и содержать принятые меры

либо разъяснение отказа с указанием причин.
3.4. При выявлении нарушений принимаются меры по их устранению, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством.
3.5. Ответ заявителю предоставляется в письменном или электронном виде, в зависимости от формы подачи обращения.

4. Контроль и учет обращений

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан возлагается на руководителя колледжа

4.2. По итогам рассмотрения обращений формируется отчетность, анализируются типовые проблемы, разрабатываются меры по их устранению.

4.3. Обращения и принятые по ним решения хранятся в архиве в установленном порядке.

5. Заключительные положения

5.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения.

5.2. Изменения и дополнения в Положение вносятся в порядке, предусмотренном законодательством Кыргызской Республики.

5.3. Контроль за исполнением данного Положения осуществляется руководством колледжа