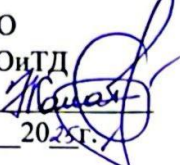


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ, ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ И ИННОВАЦИЙ  
КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

АЗИАТСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ИМ. САТКЫНБАЯ ТЕНТИШЕВА

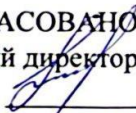
СОГЛАСОВАНО  
Проректор по КОиТД  
Эдигеев Ж.А.   
« 30 » 10 2025г.

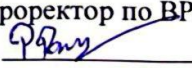
УТВЕРЖДЕНО  
решением УС АЗМУ  
протокол № 2  
« 30 » 10 2025г.

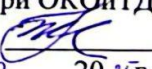


СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА  
ПОЛОЖЕНИЕ О ЯЩИКЕ ДЛЯ ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

СМК –ЭК- 4- 2025

СОГЛАСОВАНО  
Административный директор  
Алаков Ч.К.   
« 30 » 10 2025г.

Проректор по ВР  
Мишра Прашант Ранжан   
« 30 » 10 2025г.

СОСТАВИТЕЛЬ  
Специалист СМК при КОиТД  
Карагулова М.Ш.   
« 30 » 10 2025г.

Кант - 2025

## **1. Общие положения**

1.1 «Ящик для жалоб и предложений» является каналом связи со студентами Азиатского международного университета имени Саткынбая Тентишева (далее - АЗМУ), а также с гражданами и организациями. Ящик предназначен для получения обращений, предложений и замечаний, направленных на совершенствование деятельности АЗМУ, оперативное реагирование на нарушения, выявление коррупционных и иных правонарушений, совершаемых работниками АЗМУ, а также для обеспечения защиты прав и законных интересов студентов, граждан и организаций.

1.2 На передней панели ящика должна быть размещена надпись крупными буквами «ДЛЯ ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ».

1.3 Ответственным за организацию работы ящика для жалоб и предложений является проректор по качеству образования и трудовой дисциплине (КОИТД), назначаемый приказом ректора АЗМУ.

1.4 Вскрытие ящика осуществляется комиссией в составе:

- проректора по качеству образования и трудовой дисциплине (КОИТД);
- представителя администрации университета (административного директора);
- представителя студентов (председателя студенческого парламента);
- представителя юридического отдела.

1.5 Ящик для жалоб и предложений размещается в общедоступном месте на территории университета.

## **2. Основные задачи**

2.1 Содействие реализации мер, направленных на предупреждение и профилактику коррупционных и иных правонарушений в АЗМУ.

2.2 Выявление возможных фактов нарушений законодательства Кыргызской Республики, норм академической этики, правил внутреннего распорядка и иных локальных нормативных актов АЗМУ.

2.3 Обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения обращений студентов, граждан и организаций.

2.4 Анализ поступающих обращений и подготовка предложений по совершенствованию деятельности университета.

2.5 Обеспечение защиты прав и законных интересов студентов, работников и иных лиц, взаимодействующих с университетом.

## **3. Функции**

3.1 Организация взаимодействия АЗМУ со студентами, гражданами и организациями по вопросам, связанным с деятельностью университета.

3.2 Обеспечение приема обращений, поступающих через ящик для жалоб и предложений.

3.3 Регистрация поступивших обращений в журнале учета обращений.

3.4 Выемка обращений осуществляется не реже одного раза в месяц, как правило в последнюю пятницу месяца, комиссией по вскрытию ящика.

3.5 После выемки письменных обращений осуществляется их регистрация и передача для рассмотрения в установленном порядке.

3.6 После каждого вскрытия ящик опечатывается, при этом составляется акт о вскрытии, который подписывается всеми присутствующими членами комиссии.

3.7 Акт вскрытия должен содержать:

- порядковый номер обращения;
- дату и время поступления обращения;
- фамилию, имя, отчество заявителя (при наличии);
- контактные данные заявителя (при наличии);
- краткое содержание обращения;
- отметку о результатах рассмотрения обращения.

3.8 Анонимные обращения могут приниматься к сведению и рассматриваться при наличии информации о возможных нарушениях законодательства или внутренних нормативных актов АЗМУ, однако официальный ответ по таким обращениям не направляется.

3.9 Обращения, содержащие сведения о возможных нарушениях законодательства, коррупционных действиях или нарушениях внутреннего распорядка, передаются ректору университета для принятия соответствующих управленческих решений.

#### **4. Ответственность**

4.1 Должностные лица, работающие с информацией, полученной посредством ящика для жалоб и предложений, несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений и недопущение разглашения информации о заявителях.

4.2 Несоблюдение требований настоящего положения рассматривается как нарушение служебных обязанностей и может повлечь ответственность в соответствии с законодательством Кыргызской Республики и локальными нормативными актами АЗМУ.

#### **5. Порядок хранения и внесения изменений в положение**

5.1. Пересмотр Положения осуществляется по мере необходимости, но не реже чем один раз в три года. Положение может быть пересмотрено в целях внесения изменений оперативного характера:

- при изменении нормативных и законодательных документов и нормативных актов; регулирующих образовательную деятельность в Кыргызской Республике;
- при изменении Устава АЗМУ, Миссии, Политики и стратегии развития;
- пересмотра требований образовательных программ;
- при изменении организационной структуры;
- при изменении штатного расписания;
- при перераспределении функций между подразделениями и должностными лицами;
- в рамках рекомендаций по итогам международной институциональной или программной аккредитации.

5.2. Внесение изменений в утвержденные положения осуществляет их разработчик путем разработки нового документа и его согласования и утверждения в установленном порядке.

5.3. Утверждение нового варианта Положения является основанием для изъятия утративших силу предыдущих документов.

5.4. Оригинал Положения хранится в отделе КОиТД.

5.5. Копии нового положения тиражируются отделом КОиТД, распространение среди соответствующих структурных подразделений возлагается на отдел КОиТД, руководитель структурного подразделения несет ответственность за ознакомление своих сотрудников с новым вариантом Положения, ответственность за замену старого положения на сайте АЗМУ на новое Положение также несет отдел КОиТД и сотрудник отдела системного и программного обеспечения.