


КЫРГЫЗ РЕСПУБЛИКАСЫНЫН БИЛИМ БЕРҮҮ ЖАНА ИЛИМ
МИНИСТРЛИГИ

КЫРГЫЗСТАН ИСЛАМ УНИВЕРСИТЕТИ

КАРАЛДЫ	БЕКТЕМИН
Окумуштуулар кеңешинин № <u>2</u> протоколу	Кыргызстан ислам университетинин ректору, проф.
" <u>12</u> " <u>12</u> 202 <u>3</u> -ж.	 Нарматов А.И.
	" <u>12</u> " <u>12</u> 202 <u>3</u> -ж.

“ИШЕНИМ КУТУЧАСЫ” ЖӨНҮНДӨ ЖОБО

Бишкек-2023

1-БӨЛҮМ. ЖАЛПЫ ЖОБОЛОР

1.1.Бул Жобо Кыргызстан Ислам университетинде (мындан ары – Университет) “Ишеним кутучасынын” ишмердүүлүгүн уюштуруунун, кайрылууларды кабыл алуунун, каттоонун, кароонун жана тиешелүү чараларды көрүүнүн тартибин аныктайт.

1.2.“Ишеним кутучасы” — университеттин билим берүү процессинин сапатын жакшыртуу, академиялык жана этикалык чөйрөнү өнүктүрүү, студенттердин, окутуучулардын жана кызматкерлердин укуктарын коргоо максатында түзүлгөн ички коммуникациялык жана кайтарым байланыш механизми болуп саналат.

1.3.“Ишеним кутучасы” университеттин бардык структуралык бөлүмдөрүндө ачыктыкты, жоопкерчиликти жана адилеттүүлүктү камсыз кылууга көмөктөшөт.

1.4.Бул Жобо төмөнкү нормативдик-укуктук актылардын негизинде иштелип чыккан:

- Кыргыз Республикасынын Конституциясы;
- Кыргыз Республикасынын «Билим берүү жөнүндө» Мыйзамы;
- Кыргыз Республикасынын коррупцияга каршы аракеттенүү боюнча мыйзамдары;
- университеттин Уставы;
- ички тартип эрежелери жана башка ички нормативдик документтер.

1.5.“Ишеним кутучасы” аркылуу келип түшкөн бардык кайрылуулар мыйзамдуулук, объективдүүлүк жана купуялуулук принциптеринин негизинде каралат.

1.6.Жобонун талаптары университеттин:

- студенттерине;
- магистранттарына;
- аспиранттарына;
- окутуучуларына;
- административдик жана техникалык кызматкерлерине;
- ата-энелерине;
- башка кызыкдар тараптарга колдонулат.

2-БӨЛҮМ. “ИШЕНИМ КУТУЧАСЫНЫН” МАКСАТТАРЫ ЖАНА МИЛДЕТТЕРИ

2.1. Негизги максаттары:

- университетте ачык жана коопсуз академиялык чөйрөнү түзүү;
- билим берүү процессинин сапатын жогорулатуу;

- студенттердин жана кызматкерлердин кайтарым байланышын камсыз кылуу;
- укук бузууларды жана көйгөйлөрдү өз убагында аныктоо;
- академиялык чынчылдык жана этикалык нормаларды бекемдөө;
- коррупциялык тобокелдиктердин алдын алуу;
- студенттердин жана кызматкерлердин укуктарын коргоо.

2.2. Негизги милдеттери:

- сунуштарды, арыздарды жана даттанууларды кабыл алуу;
- кайрылууларды объективдүү кароо;
- көйгөйлөрдү талдоо жана алардын себептерин аныктоо;
- тиешелүү түзүмдөргө сунуштарды берүү;
- билим берүү сапатын жакшыртуу боюнча чараларды сунуштоо;
- университетте ишенимдүү жана адилеттүү чөйрөнү калыптандыруу.

3-БӨЛҮМ. “ИШЕНИМ КУТУЧАСЫНЫН” ИШ ПРИНЦИПТЕРИ

3.1. “Ишеним кутучасы” төмөнкү принциптердин негизинде иш жүргүзөт:

- мыйзамдуулук;
- ачык-айкындуулук;
- объективдүүлүк;
- купуялуулук;
- анонимдүүлүк;
- адилеттүүлүк;
- академиялык жана кызматтык этика;
- дискриминацияга жол бербөө.

3.2. Ар бир кайрылуу урматтоо менен кабыл алынып, белгиленген мөөнөттө каралууга тийиш.

3.3. Кайрылуу ээсине карата басым жасоого, куугунтуктоого же терс мамиле кылууга тыюу салынат.

3.4. Кайрылууларды кароо процессинде алынган маалыматтар үчүнчү жактарга берилбейт, мыйзамда каралган учурлардан тышкары.

4-БӨЛҮМ. КАЙРЫЛУУЛАРДЫ БЕРҮҮ ЖАНА КАБЫЛ АЛУУ ТАРТИБИ

4.1. “Ишеним кутучасы” төмөнкү форматтарда уюштурулушу мүмкүн:

- университеттин имаратында орнотулган атайын кутуча;
- электрондук почта;
- онлайн платформа;
- университеттин расмий веб-сайты;
- QR-код аркылуу электрондук форма.

4.2.Кайрылуулар төмөнкү маселелер боюнча кабыл алынат:

- билим берүү процессинин сапаты;
- окутуучулардын сабак өтүү деңгээли;
- адилетсиз баалоо учурлары;
- академиялык чынчылдыкты бузуу;
- коррупциялык көрүнүштөр;
- этикалык нормалардын бузулушу;
- студенттердин укуктарынын бузулушу;
- психологиялык басым көрсөтүү;
- материалдык-техникалык камсыздоо маселелери;
- жатакана жана студенттик турмуш маселелери;
- университеттин ишин жакшыртуу боюнча сунуштар.

4.3.Кайрылуу төмөнкү маалыматтарды камтышы мүмкүн:

- маселенин кыскача сүрөттөлүшү;
- датасы;
- тиешелүү бөлүм же кызматкер;
- сунуш же өтүнүч.

4.4.Кайрылуулар:

- анонимдүү;
- ачык (аты-жөнү көрсөтүлгөн) түрүндө кабыл алынат.

4.5.Төмөнкү кайрылуулар каралбайт:

- мазактоочу сөздөрдү камтыган;
- жалган маалымат берген;
- башка адамдардын аброюна шек келтирген;
- мыйзамга каршы мазмундагы билдирүүлөр.

5-БӨЛҮМ. КАЙРЫЛУУЛАРДЫ КАРОО ТАРТИБИ

5.1.Кайрылууларды кароо үчүн университеттин ректорунун буйругу менен жооптуу комиссия же түзүм дайындалат.

5.2.Кайрылуулар атайын журналга же электрондук базага катталат.

5.3.Кайрылууларды кароо мөөнөтү, эреже катары, 10 жумуш күнүнөн ашпоого тийиш.

5.4.Татаал маселелер боюнча кароо мөөнөтү узартылышы мүмкүн, бирок бул тууралуу тиешелүү маалымат берилет.

5.5.Кайрылууну кароо учурунда:

- түшүндүрмөлөр алынат;
- тиешелүү документтер изилденет;
- зарыл учурда кызматтык иликтөө жүргүзүлөт.

5.6.Кароо жыйынтыгы боюнча төмөнкү чечимдер кабыл алынышы мүмкүн:

- сунуштарды ишке ашыруу;
- тартиптик чара көрүү;
- маселени тиешелүү бөлүмгө жөнөтүү;
- түшүндүрүү иштерин жүргүзүү;
- кайрылууну негизсиз деп табуу.

6-БӨЛҮМ. ЖООПТУУ ТАРАПТАРДЫН УКУКТАРЫ ЖАНА МИЛДЕТТЕРИ

6.1. Жооптуу кызматкерлер төмөнкү укуктарга ээ:

- керектүү маалыматтарды суроого;
- тиешелүү бөлүмдөрдөн түшүндүрмө алууга;
- кызматтык текшерүү жүргүзүүгө сунуш берүүгө.

6.2. Жооптуу кызматкерлер милдеттүү:

- кайрылууларды өз убагында кароого;
- объективдүүлүктү сактоого;
- маалыматтын купуялуулугун камсыз кылууга;
- этикалык нормаларды сактоого;
- отчетторду даярдоого.

7-БӨЛҮМ. МОНИТОРИНГ ЖАНА ТАЛДОО

7.1. “Ишеним кутучасына” түшкөн кайрылуулар боюнча мезгил-мезгили менен мониторинг жүргүзүлөт.

7.2. Мониторингдин жыйынтыгы боюнча:

- аналитикалык отчет даярдалат;
- көйгөйлүү маселелер аныкталат;
- алдын алуу чаралары сунушталат;
- билим берүү сапатын жакшыртуу боюнча сунуштар иштелип чыгат.

7.3. Жылдык жыйынтыктар университеттин жетекчилигине жана тиешелүү кеңештерге сунушталышы мүмкүн.

8-БӨЛҮМ. ЖЫЙЫНТЫК ЖОБОЛОР

8.1. Бул Жобо Окумуштуулар кеңешинин чечими менен күчүнө кирет.

8.2. Жобого өзгөртүүлөр жана толуктоолор университеттин ички тартибине ылайык киргизилет.

8.3. Бул Жобонун аткарылышын көзөмөлдөө университеттин тиешелүү түзүмдөрүнө жүктөлөт.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КЫРГЫЗСКОЙ
РЕСПУБЛИКИ

ИСЛАМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КЫРГЫЗСТАНА

РАССМОТРЕНО	УТВЕРЖДАЮ
Протокол № Учёного совета «В» <u>12</u> 20 <u>23</u> г.	Ректор Исламского университета Кыргызстана, проф.  Нарматов А.И. «В» <u>12</u> 20 <u>23</u> г. 

ПОЛОЖЕНИЕ О «ЯЩИКЕ ДОВЕРИЯ»

Бишкек – 2023

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение определяет порядок организации деятельности «Ящика доверия», приема, регистрации, рассмотрения обращений и принятия соответствующих мер в Кыргызстанском Исламском университете (далее — Университет).

1.2. «Ящик доверия» является внутренним механизмом коммуникации и обратной связи, созданным с целью повышения качества образовательного процесса, развития академической и этической среды, а также защиты прав студентов, преподавателей и сотрудников.

1.3. Функционирование «Ящика доверия» способствует обеспечению открытости, ответственности и справедливости во всех структурных подразделениях Университета.

1.4. Настоящее Положение разработано на основании:

- Конституции Кыргызской Республики;
- Закона Кыргызской Республики «Об образовании»;
- законодательства Кыргызской Республики о противодействии коррупции;
- Устава Университета;
- правил внутреннего распорядка и иных внутренних нормативных документов.

1.5. Все обращения, поступившие через «Ящик доверия», рассматриваются на основе принципов законности, объективности и конфиденциальности.

1.6. Требования настоящего Положения распространяются на:

- студентов;
- магистрантов;
- аспирантов;
- преподавателей;
- административный и технический персонал;
- родителей;
- иных заинтересованных лиц.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ «ЯЩИКА ДОВЕРИЯ»

2.1. Основные цели:

- создание открытой и безопасной академической среды в Университете;
- повышение качества образовательного процесса;
- обеспечение обратной связи со студентами и сотрудниками;
- своевременное выявление нарушений и проблем;
- укрепление принципов академической честности и этических норм;

- предупреждение коррупционных рисков;
- защита прав студентов и сотрудников.

2.2. Основные задачи:

- прием предложений, заявлений и жалоб;
- объективное рассмотрение обращений;
- анализ проблем и выявление причин их возникновения;
- подготовка рекомендаций для соответствующих подразделений;
- разработка мер по повышению качества образования;
- формирование в Университете атмосферы доверия и справедливости.

3. ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ «ЯЩИКА ДОВЕРИЯ»

3.1. «Ящик доверия» осуществляет свою деятельность на основе следующих принципов:

- законность;
- прозрачность;
- объективность;
- конфиденциальность;
- анонимность;
- справедливость;
- академическая и служебная этика;
- недопущение дискриминации.

3.2. Каждое обращение должно приниматься с уважением и рассматриваться в установленные сроки.

3.3. Запрещается оказывать давление, преследование или негативное воздействие в отношении лица, подавшего обращение.

3.4. Информация, полученная в процессе рассмотрения обращений, не подлежит передаче третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

4. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ

4.1. «Ящик доверия» может функционировать в следующих форматах:

- специальный ящик, установленный в здании Университета;
- электронная почта;
- онлайн-платформа;
- официальный веб-сайт Университета;
- электронная форма через QR-код.

4.2. Обращения принимаются по следующим вопросам:

- качество образовательного процесса;
- уровень преподавания;

- случаи несправедливого оценивания;
- нарушение принципов академической честности;
- коррупционные проявления;
- нарушение этических норм;
- нарушение прав студентов;
- психологическое давление;
- вопросы материально-технического обеспечения;
- вопросы общежития и студенческой жизни;
- предложения по совершенствованию деятельности Университета.

4.3. Обращение может содержать:

- краткое описание проблемы;
- дату;
- указание соответствующего подразделения или сотрудника;
- предложение или просьбу.

4.4. Обращения принимаются:

- анонимно;
- в открытой форме (с указанием ФИО).

4.5. Не подлежат рассмотрению обращения:

- содержащие оскорбительные выражения;
- содержащие ложную информацию;
- порочащие честь и достоинство других лиц;
- противоречащие законодательству.

5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. Для рассмотрения обращений приказом ректора назначается ответственная комиссия или структурное подразделение.

5.2. Все обращения регистрируются в специальном журнале или электронной базе данных.

5.3. Срок рассмотрения обращений, как правило, не должен превышать 10 рабочих дней.

5.4. По сложным вопросам срок рассмотрения может быть продлен с обязательным уведомлением заинтересованных сторон.

5.5. В процессе рассмотрения обращения:

- запрашиваются объяснительные;
- изучаются соответствующие документы;
- при необходимости проводится служебное расследование.

5.6. По итогам рассмотрения могут быть приняты следующие решения:

- реализация предложений;
- применение дисциплинарных мер;

- направление вопроса в соответствующее подразделение;
- проведение разъяснительной работы;
- признание обращения необоснованным.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТВЕТСТВЕННЫХ ЛИЦ

6.1. Ответственные сотрудники имеют право:

- запрашивать необходимую информацию;
- получать объяснения от соответствующих подразделений;
- вносить предложения о проведении служебной проверки.

6.2. Ответственные сотрудники обязаны:

- своевременно рассматривать обращения;
- обеспечивать объективность;
- соблюдать конфиденциальность информации;
- соблюдать нормы этики;
- подготавливать соответствующие отчеты.

7. МОНИТОРИНГ И АНАЛИЗ

7.1. По обращениям, поступившим в «Ящик доверия», регулярно проводится мониторинг.

7.2. По результатам мониторинга:

- подготавливается аналитический отчет;
- выявляются проблемные вопросы;
- разрабатываются профилактические меры;
- формируются предложения по повышению качества образования.

7.3. Ежегодные результаты могут представляться руководству Университета и соответствующим советам.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Настоящее Положение вступает в силу после утверждения Ученым советом Университета.

8.2. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся в соответствии с внутренним порядком Университета.

8.3. Контроль за исполнением настоящего Положения возлагается на соответствующие структурные подразделения Университета.