



Министерство науки, высшего образования и инноваций Кыргызской Республики
Министерство просвещения Российской Федерации
Межгосударственная образовательная организация высшего образования Кыргызско-Российский
Славянский университет имени первого Президента Российской Федерации Б.Н. Ельцина
КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДЕНО



Проректор по образовательной
деятельности

Е.Г. Аверкова

«15» июня 2026

**ПОЛОЖЕНИЕ
О «ЯЩИКЕ ДОВЕРИЯ», «ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ»
И ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ
ДЛЯ ОБРАЩЕНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ,
РОДИТЕЛЕЙ (ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ)
И СОТРУДНИКОВ В КОЛЛЕДЖЕ КРСУ**



Министерство науки, высшего образования и инноваций Кыргызской Республики
Министерство просвещения Российской Федерации
Межгосударственная образовательная организация высшего образования Кыргызско-Российский
Славянский университет имени первого Президента Российской Федерации Б.Н. Ельцина
КОЛЛЕДЖ

СОДЕРЖАНИЕ

Наименование раздела	стр.
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	
2. ЦЕЛИ И ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ	
3. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ	
4. РЕГИСТРАЦИЯ	
5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	



1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования «Ящика доверия», «Телефона доверия» и электронной почты для приема и рассмотрения обращений обучающихся, родителей (законных представителей), работников и иных граждан в Колледже Межгосударственной образовательной организации высшего образования Кыргызско-Российский Славянский университет имени первого Президента Российской Федерации Б.Н. Ельцина, в том числе по вопросам противодействия коррупции, а также определяет организацию работы с поступившими обращениями.

1.2. Настоящее Положение разработано в целях получения объективной информации о работе Колледжа, организации эффективного взаимодействия со обучающимися, родителями и сотрудниками КРСУ, а также для противодействия коррупции в рамках противокоррупционной деятельности Колледжа.

1.3. Настоящее Положение разработано на основании:

- Закона Кыргызской Республики «Об образовании» от 11.08.2023 г. № 179;
- Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ;
- Закона Кыргызской Республики о противодействии коррупции от 8 августа 2012 года № 153 (В редакции Законов Кыргызской Республики от 17 мая 2014 года № 70, 21 октября 2016 года № 169, 18 марта 2017 года № 46, 25 июля 2023 года № 147);
- Государственной стратегии по противодействию коррупции в Кыргызской Республике на 2025-2030 годы, утвержденной Указом Президента Кыргызской Республики от 5 июня 2024 года № 137;
- Закона Кыргызской Республики о порядке рассмотрения обращений граждан от 4 мая 2007 года № 67 (В редакции Законов КР от 26 февраля 2008 года № 16, 15 июля 2009 года № 214, 3 мая 2011 года № 17, 15 июля 2013 года № 144, 17 февраля 2015 года № 35, 27 июля 2016 года № 148, 27 июля 2016 года № 151, 12 февраля 2025 года № 37, 18 июля 2025 года № 152));
- Положения о Колледже.

2. Цели и основные задачи

4.1. Основными целями функционирования «Ящика доверия», «Телефона доверия» и электронной почты являются:

- обеспечение доступности и открытости взаимодействия между администрацией Колледжа и участниками образовательного процесса;
- создание условий для своевременного приема, рассмотрения и реагирования на обращения обучающихся, родителей (законных представителей), работников и иных граждан;
- содействие защите прав и законных интересов участников образовательного процесса;
- предупреждение, выявление и пресечение коррупционных проявлений и иных нарушений в деятельности Колледжа;
- повышение эффективности рассмотрения обращений и совершенствование организации образовательного процесса;
- формирование атмосферы доверия, ответственности и нетерпимости к коррупционному поведению.

4.2. Основными задачами функционирования «Ящика доверия» являются:



- обеспечение приема, учета и рассмотрения обращений обучающихся, родителей (законных представителей), работников и иных участников образовательного процесса, содержащих вопросы, предложения, заявления и жалобы, касающиеся деятельности Колледжа;
- организация своевременного рассмотрения обращений и принятия мер по вопросам, входящим в компетенцию Колледжа;
- своевременная обработка и направление поступивших обращений руководству Колледжа и КРСУ для рассмотрения и принятия мер в соответствии с законодательством Кыргызской Республики и локальными нормативными актами;
- выявление, предупреждение и профилактика коррупционных проявлений в деятельности Колледжа;
- направление обращений, содержащих сведения о возможных правонарушениях, в компетентные органы и должностным лицам в установленном порядке;
- анализ и обобщение поступающих обращений с целью выявления и устранения причин, способствующих возникновению жалоб и конфликтных ситуаций;
- обеспечение оперативного реагирования на обращения обучающихся, родителей (законных представителей) и работников Колледжа о нарушениях прав участников образовательного процесса, конфликтных ситуациях и иных проблемах;
- содействие защите прав и законных интересов участников образовательного процесса;
- профилактика, выявление и пресечение коррупционных проявлений и иных нарушений в деятельности Колледжа;
- повышение уровня доверия, открытости и эффективности взаимодействия между администрацией Колледжа и участниками образовательного процесса;
- обеспечение конфиденциальности информации, содержащейся в обращениях, в соответствии с законодательством Кыргызской Республики и локальными нормативными актами Колледжа.

3. Порядок организации работы

3.1. Информация о порядке функционирования и режиме работы «Ящика доверия», «Телефона доверия» и электронной почты размещается на официальном сайте Колледжа и доводится до сведения обучающихся, их родителей (законных представителей) и работников Колледжа.

3.2. Порядок организации работы «Ящика доверия»

3.2.1. «Ящик доверия» размещается в общедоступном месте на 1-м этаже Колледжа. Обращения могут направляться как с указанием фамилии, имени, контактных данных заявителя, так и анонимно.

3.2.2. Доступ к «Ящику доверия» обеспечивается в рабочие дни с 08:00 до 17:00 часов.

3.2.3. Выемка обращений из «Ящика доверия» осуществляется заместителем директора Колледжа по воспитательной работе не одного раза в две недели.

3.2.4. После выемки обращения подлежат регистрации в журнале учета обращений и передаются на рассмотрение в установленном порядке.

3.3. Порядок организации работы «Телефона доверия»



3.3.1. Номер «Телефона доверия» размещается на официальном сайте Колледжа, информационных стендах и иных доступных информационных ресурсах. ((996)-312-44-76-28)

3.3.2. Прием обращений по «Телефону доверия» осуществляется в рабочие дни и часы, установленные Колледжем: в рабочее время с 9.00 до 18.00 часов.

3.3.3. Обращения, поступившие по «Телефону доверия», фиксируются в журнале учета обращений с указанием даты, времени, краткого содержания сообщения и сведений о заявителе (при наличии).

3.3.4. Информация, содержащая сведения о возможных нарушениях законодательства или коррупционных проявлениях, незамедлительно доводится до сведения директора Колледжа для принятия соответствующих мер.

3.4. Порядок организации электронной почты

3.4.1. Для приема обращений в Колледже используется официальный адрес электронной почты, размещенный на официальном сайте Колледжа: college@krsu.kg

3.4.2. Обращения, поступившие посредством электронной почты, принимаются и рассматриваются в порядке, установленном настоящим Положением.

3.4.3. Электронные обращения подлежат регистрации уполномоченным лицом в журнале учета обращений с указанием даты поступления, сведений о заявителе (при наличии) и краткого содержания обращения.

3.4.4. При необходимости заявителю может быть направлен ответ по указанному адресу электронной почты либо обращение может быть передано для рассмотрения компетентным должностным лицам или органам.

3.5. Контроль за организацией и функционированием «Ящика доверия», «Телефона доверия» и электронной почты, а также за рассмотрением поступивших обращений осуществляет заместитель директора Колледжа по воспитательной работе.

3.6. Рассмотрение обращений и взаимодействие

3.6.1. По результатам рассмотрения обращений принимаются необходимые меры в пределах компетенции Колледжа и КРСУ.

3.6.2. Заместитель директора Колледжа по воспитательной работе обеспечивает подготовку информационных материалов по поступившим обращениям и при необходимости направляет их директору Колледжа не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации обращения.

3.6.3. В случае поступления обращений, содержащих сведения о возможных коррупционных правонарушениях либо информацию, относящуюся к компетенции правоохранительных или иных государственных органов, соответствующая информация незамедлительно доводится до сведения директора Колледжа и ректора КРСУ для принятия соответствующих мер.

3.6.4. К рассмотрению обращений при необходимости могут привлекаться члены комиссии по противодействию коррупции КРСУ, а также иные уполномоченные лица в пределах их компетенции.

4. Регистрация

4.1. Учет и регистрация поступивших обращений осуществляются путем ведения журнала учета обращений (далее — Журнал).



4.2. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен подписью руководителя Колледжа и печатью (при наличии) и содержать следующие сведения:

- порядковый номер обращения;
- дату поступления (выемки) обращения;
- способ поступления обращения («Ящик доверия», «Телефон доверия», электронная почта);
- фамилию, имя, отчество заявителя либо отметку «аноним» при отсутствии данных;
- сведения о заявителе (должность работника, учебная группа обучающегося, контактные данные — при наличии);
- краткое содержание обращения;
- отметку о передаче обращения на рассмотрение;
- сведения о принятых мерах и результатах рассмотрения обращения;
- дату и подпись ответственного лица о закрытии обращения.

4.3. Регистрация обращения осуществляется в день его поступления (выемки) путем внесения соответствующей записи в Журнал.

4.4. Ответственность за ведение, хранение и сохранность Журнала возлагается на заместителя директора Колледжа по воспитательной работе либо иное уполномоченное приказом директора лицо.

4.5. Журнал учета обращений хранится в Колледже в установленном порядке с соблюдением требований законодательства о защите персональных данных и конфиденциальности информации.

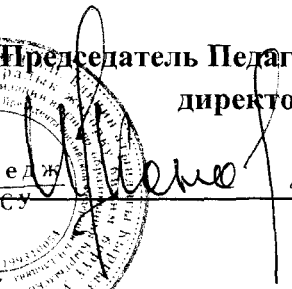
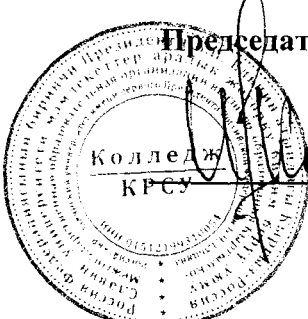
4.6. Доступ к Журналу имеет ограниченный круг должностных лиц, определяемый распоряжением директора Колледжа, в пределах их компетенции.

5. Ответственность

5.1. Должностные лица, работающие с информацией, полученной посредством «Ящика доверия», «Телефона доверия» и электронной почты несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с Законодательством Кыргызской Республики.

Одобрено
Педагогическим советом Колледжа КРСУ

Протокол № 8 от «01» июня 2026 г.

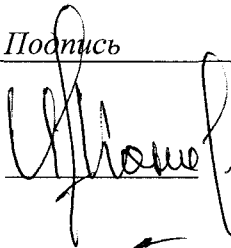
Председатель Педагогического совета,
директор Колледжа КРСУ

И.А. Коновалова




Министерство науки, высшего образования и инноваций Кыргызской Республики
Министерство просвещения Российской Федерации
Межгосударственная образовательная организация высшего образования Кыргызско-Российский
Славянский университет имени первого Президента Российской Федерации Б.Н. Ельцина
КОЛЛЕДЖ

к Положению о «Ящике доверия», «Телефоне доверия» и электронной почте
для обращений обучающихся, родителей (законных представителей)
и сотрудников в Колледже КРСУ

Разработчики:

Должность	Подпись	И.О. Фамилия	Дата
Директор Колледжа КРСУ		И.А. Коновалова	02.06 2026 г.
Заместитель директора по развитию программ непрерывного образования		Л.Н. Пряникова	02.06 2026 г.