

ИНСТРУКЦИЯ
по работе с почтой доверия
университета «Мирас»

НҰСҚАУЛАР
Мирас университетінің сенім
поштасын пайдалану бойынша

Университет ҒК отырысында бекітілді
Утверждено на заседании УС университета
№1 хаттама, «29» тамыз 2025ж.
протокол №1, «29» августа 2025г.

Шымкент, 2025



Настоящая Инструкция является собственностью университета «Мирас» и предназначено для внутреннего пользования в деятельности университета.

Оглавление

1. Общие положения	2
2. Цели и задачи функционирования почты доверия	2
3. Принципы функционирования почты доверия.....	2
4. Формы и каналы обращения.....	3
5. Требования к содержанию обращения.....	3
6. Ответственные лица	3
7. Порядок приема и рассмотрения обращений	3
8. Гарантии конфиденциальности и защиты заявителей	4
9. Учет и анализ обращений	4
10. Заключительные положения	4
Приложение 1. Форма акта вскрытия почты доверия университета «Мирас»..	5
Приложение 2. Электронный реестр регистрации обращений почты доверия .	6

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция по работе с почтой доверия университета «Мирас» (далее — Инструкция) определяет порядок функционирования почты доверия, приема, регистрации, рассмотрения и учета обращений, поступающих от обучающихся, работников и иных заинтересованных лиц.

1.2. Почта доверия является инструментом системы внутреннего обеспечения качества образования, противодействия коррупции, профилактики правонарушений, обеспечения академической честности и соблюдения норм деловой этики в университете «Мирас».

1.3. Почта доверия предназначена для приема обращений обучающихся, работников и иных заинтересованных лиц по вопросам:

- возможных фактов коррупции и иных правонарушений;
- нарушений академической честности и норм деловой этики;
- конфликтных ситуаций и злоупотреблений;
- нарушений прав и законных интересов обучающихся и работников;
- предложений по улучшению деятельности университета.

1.4. В своей деятельности при работе с обращениями университет «Мирас» руководствуется законодательством Республики Казахстан, Уставом университета, Антикоррупционной политикой, Кодексом чести студента/магистранта, Деловым кодексом и иными внутренними нормативными актами.

1.5. Действие настоящей Инструкции распространяется на все структурные подразделения и работников университета, участвующих в рассмотрении обращений.

2. Цели и задачи функционирования почты доверия

2.1. Целью функционирования почты доверия является обеспечение открытого и безопасного канала обратной связи, способствующего формированию атмосферы доверия, прозрачности и нулевой терпимости к коррупции.

2.2. Основными задачами почты доверия являются:

- выявление и предупреждение коррупционных рисков;
- защита прав и законных интересов обучающихся и работников;
- повышение эффективности внутреннего контроля и качества управления;
- учет предложений и инициатив, направленных на развитие университета.

3. Принципы функционирования почты доверия

3.1. Функционирование почты доверия основывается на следующих принципах:

- конфиденциальность;
- анонимность (по желанию заявителя);
- объективность и беспристрастность рассмотрения обращений;
- недопущение преследования лиц, добросовестно сообщивших информацию;

ответственность за заведомо ложные сообщения в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

4. Формы и каналы обращения

4.1. В университете «Мирас» функционируют следующие каналы для обращений:

- электронная почта: adal@miras.edu.kz;
- телефон горячей линии: [+774734874400](tel:+774734874400);
- блог ректора для открытых обращений <https://miras.edu.kz/university/index.php/ru/feedback/speach-ru>;
- электронная форма обращения на портале Miras.App;
- физический ящик почты доверия, размещенный в главном корпусе университета.

4.2. Обращения могут быть поданы как в подписанном, так и в анонимном формате.

4.3. В целях обеспечения сохранности корреспонденции и ограничения доступа третьих лиц к обращениям, физический ящик почты доверия закрывается на замок. Ключ от указанного ящика хранится у комплаенс-офицера университета «Мирас».

5. Требования к содержанию обращения

5.1. В обращении рекомендуется указывать:

- описание сути вопроса, сообщения или предложения;
- дату, время и место события (при наличии);
- сведения о лицах, причастных к ситуации (при наличии);
- подтверждающие материалы (при наличии);
- контактные данные заявителя — по желанию.

5.2. Анонимные обращения подлежат рассмотрению при условии наличия в них конкретной и проверяемой информации.

6. Ответственные лица

6.1. Ответственным за организацию работы почты доверия, прием и первичную регистрацию обращений является комплаенс-офицер университета «Мирас». Комплаенс-офицер несет персональную ответственность за хранение ключа от физического ящика почты доверия и исключение доступа к нему посторонних лиц.

6.2. Для рассмотрения обращений в пределах компетенции могут привлекаться:

- служба внутреннего аудита;
- дисциплинарная комиссия;
- психологическая служба;
- иные структурные подразделения по решению руководства университета.

6.3. Ответственные лица обязаны соблюдать требования конфиденциальности и недопущения конфликта интересов.

7. Порядок приема и рассмотрения обращений

7.1. Физическая почта доверия открывается один раз в полугодие, после завершения экзаменационной сессии и оформляется Актом (Приложение 1).

7.2. Открытие почты доверия осуществляется комиссионно (председатель Дисциплинарной комиссии, председатель Комиссии по академическому

качеству, комплаенс-офицер), в присутствии представителя Комитета по делам молодежи (КДМ).

7.3. Процедура открытия почты доверия фиксируется посредством фото- или видеосъемки в целях обеспечения прозрачности и доверия к процедуре.

7.4. Все обращения, поступившие через почту доверия, подлежат обязательной регистрации в электронном реестре (Приложение 2).

7.5. Срок первичного рассмотрения обращения составляет до 5 рабочих дней с даты регистрации.

7.6. Общий срок рассмотрения обращения и принятия решения не должен превышать 15 рабочих дней.

7.7. В случае необходимости проведения дополнительной проверки срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем до 30 календарных дней, о чем заявитель уведомляется (при наличии контактных данных).

7.8. По результатам рассмотрения обращения принимаются управленческие, организационные, профилактические либо дисциплинарные меры в пределах компетенции университета.

8. Гарантии конфиденциальности и защиты заявителей

8.1. Университет «Мирас» гарантирует конфиденциальность сведений о заявителях и содержании обращений.

8.2. Запрещается преследование, давление или иные формы негативного воздействия на лиц, добросовестно обратившихся через почту доверия.

8.3. Нарушение принципов конфиденциальности влечет ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними актами университета.

9. Учет и анализ обращений

9.1. Комплаенс-офицер обеспечивает систематический учет и анализ обращений, поступивших через почту доверия.

9.2. Обобщенные результаты анализа используются:

- для выявления системных рисков и проблемных зон;
- для корректировки внутренних процедур;
- при подготовке отчетов по системе внутреннего обеспечения качества образования и антикоррупционной политике.

10. Заключительные положения

10.1. Настоящая Инструкция вступает в силу с даты утверждения ректором Университета «Мирас».

10.2. Изменения и дополнения в настоящую Инструкцию вносятся в порядке, установленном для принятия внутренних нормативных документов университета.

10.2. Контроль за исполнением настоящей Инструкции возлагается на комплаенс-офицера.

Приложение 1. Форма акта вскрытия почты доверия университета «Мирас»

Университет «Мирас» АКТ вскрытия почты доверия

г. Шымкент

«___» _____ 2026 г.

Мы, нижеподписавшиеся, комиссия в составе:
Председатель комиссии:

(должность, Ф.И.О.)

Члены комиссии:

1. _____
(должность, Ф.И.О.)

2. _____
(должность, Ф.И.О.)

3. Представитель Комитета по делам молодежи (КДМ):

(Ф.И.О.)

составили настоящий акт о том, что «___» _____ 2026 г., в ___ ч. ___ мин.
произведено комиссионное вскрытие физической почты доверия университета
«Мирас», расположенной по адресу: г.Шымкент, ул. Сапак Датка, 2, главный
корпус, 1 этаж.

В ходе вскрытия почты доверия:

- общее количество извлеченных обращений: _____;
- количество анонимных обращений: _____;
- количество подписанных обращений: _____.

Содержимое почты доверия было извлечено полностью и передано
ответственному лицу — комплаенс-офицеру университета «Мирас» Каменских
Н.Д. — для регистрации и дальнейшего рассмотрения в порядке, установленном
Инструкцией по работе с почтой доверия. Процедура вскрытия почты доверия
была зафиксирована посредством:

☐ фотофиксации

☐ видеофиксации

(нужное отметить)

Замечаний по процедуре вскрытия почты доверия:

☐ не имеется

☐ имеются (указать)

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

Подписи членов комиссии:

Председатель комиссии _____/_____/

Члены комиссии: 1. _____/_____/

2. _____/_____/

Представитель КДМ _____/_____/

М.П. (ОАУК)

Приложение 2. Электронный реестр регистрации обращений почты доверия

Университет «Мирас» Электронный реестр регистрации обращений почты доверия

Начат: «____» _____ 20__ г.

Окончен: «____» _____ 20__ г.

№ п/ п	Дата поступл ения обраще ния	Канал поступл ения (email / сайт / физичес кий ящик)	Кратко е содерж ание обраще ния	Аноним ное / подписа нное	Ответств енное подраздел ение / лицо	Дата регистра ции	Срок рассмотр ения	Приня тые меры / решен ие	Дата закрыт ия обраще ния	Примеч ание
--------------	--	---	--	------------------------------------	--	-------------------------	--------------------------	---------------------------------------	---------------------------------------	----------------

Ответственное лицо за ведение Реестра:

(должность, Ф.И.О.)

Подпись _____ Дата «____» _____ 20__ г.