Приложение 1
Утверждена приказом _____
от «___» _____ 20___ г. № _____

Политика работы с предложениями и жалобами

Intellect — единая линия обратной связи

Политика действует для «Интеллект Джуниор», «Интеллект Про» и «Интеллект Колледж». Мы принимаем обращения родителей, законных представителей, обучающихся и других заявителей, чтобы решать проблемы и улучшать работу учреждений. Рассмотрение бесплатно.

1 Как подать обращение

Откройте отдельную ссылку или QR-код своего учреждения на feedback.intel.edu.kg. Выберите жалобу или предложение, категорию и опишите ситуацию; при необходимости приложите файлы. Доступные мессенджеры указаны на странице учреждения. Бумажное или устное обращение можно передать администрации для регистрации.

2 Анонимность и обратная связь

Анонимные обращения рассматриваются. Если нужен индивидуальный ответ на сайте, включите обратную связь и добровольно укажите ФИО и email. В мессенджере ответ приходит через бота; профиль и технический контакт не показываются сотрудникам. При этом система и провайдер мессенджера получают контакт для доставки. Текст и файлы могут раскрывать личность автора.

Номер обращения и персональный QR-код открывают переписку. Сохраните их и не передавайте другим. При потере обоих доступ без дополнительных сведений восстановить нельзя. Для анонимного сообщения с сайта без запроса обратной связи индивидуальный ответ не предусмотрен.

3 Кто рассматривает

Процесс контролирует стратегический отдел. Обращение рассматривает отдел, руководитель учреждения или назначенный сотрудник в пределах своих полномочий. Жалобу не передают для единоличного решения тому, на кого жалуются. Доступ получают только уполномоченные участники; сообщения не публикуются.

4 Сроки и результат

Сайт регистрирует обращение сразу. Первый содержательный ответ при запросе обратной связи предоставляется в течение 5 рабочих дней; день отправки не учитывается. Обычный вопрос рассматривается до 10 рабочих дней. Если нужна дополнительная проверка, до истечения срока сообщаем причину и новую дату. Автоподтверждение ответом не считается.

Сроки считаются по опубликованному рабочему расписанию платформы; по умолчанию — понедельник–пятница, 09:00–18:00, время Бишкека. Точная дата первого ответа отображается в обращении. В ответе указываются выводы, меры и сроки их выполнения.

5 Пересмотр и безопасность

При несогласии дополните или повторно откройте обращение и запросите пересмотр стратегическим отделом. Его проводит участник, не принимавший оспариваемое решение; ответ — до 5 рабочих дней. Это не ограничивает право обратиться в компетентные органы. Сообщения об угрозах жизни и безопасности детей передаются руководству незамедлительно; сервис не заменяет экстренную помощь.

6 Конфиденциальность и защита заявителя

Подача обращения не должна приводить к давлению, преследованию или ухудшению отношения к ребёнку. Данные используются для рассмотрения, связи и контроля исполнения; их доступ и хранение ограничены установленными правилами. Отозвать обращение можно через администрацию или переписку; проверка угроз безопасности может продолжаться.