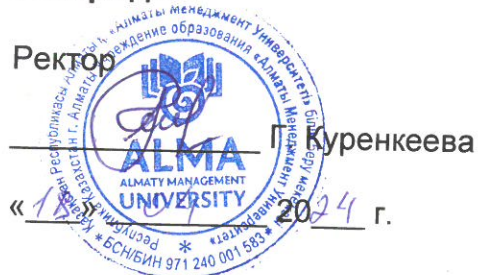




ALMA
ALMATY MANAGEMENT
UNIVERSITY
— Powered by —
Arizona State University

Утверждаю

Ректор



Г. Куренкеева

Вид документа: **Регламент**
Код: **Р-УРС-01**
Название документа: **Рассмотрение обращений обучающихся**
Редакция: **2**
Владелец процесса: **Центр поддержки студентов**
Процесс: **Работа с обучающимися**
Срок пересмотра: **3 года**
Дата ввода в действие: 18 04 2024 г.
Дата отмены: _____ 20__ г.
(подпись)
Основание отмены: _____

	Должность	ФИО	Подпись	Дата
Разработано	Руководитель ЦПС	Касен Н.К.		17.04.24г.
Согласовано	Проректор по поддержке и развитию студентов	Марданов Д.Т.		17.04.24г.
	Директор Управление ИСМ	Будникова Н.А.		17.04.24г.

Настоящий документ предназначен для внутреннего применения работниками УО «Алматы Менеджмент Университет». Передача документа внешним заинтересованным сторонам осуществляется по внутреннему письменному запросу с разрешения Ректора

Содержание

1. Цель документа	3
2. Область применения документа	3
3. Ссылки	3
4. Термины и сокращения	3
5. Ответственность	4
6. Общие положения.....	5
7. Организация работы с обращениями	5
7.1. Регистрация и учет обращений.....	5
7.2. Рассмотрение обращений.....	5
7.3. Принятие решения по обращению.....	6
7.4. Ответы на обращения.	6
7.5. Хранение материалов обращений.....	6
8. Сроки рассмотрения обращений	6
9. Неразглашение сведений в связи с рассмотрением обращений.....	7
10. Права обучающихся при рассмотрении обращений.....	7

1. Цель документа

Настоящий документ определяет требования и порядок организации приема и рассмотрения жалоб / заявлений от обучающихся.

2. Область применения документа

Требования данного Регламента являются обязательными для исполнения структурными подразделениями Университета, участвующие в процессе приема, регистрации и рассмотрения жалоб / заявлений.

Данный Регламент является внутренним нормативным документом Университета и не подлежит представлению другим сторонам.

3. Ссылки

Настоящий Регламент разработан в соответствии с Конституцией Республики Казахстан, Трудовым кодексом Республики Казахстан, Административный процедурно-процессуальный кодекс РК, «Об образовании», Типовыми правилами деятельности организаций высшего и послевузовского образования и другими внутренними документами Университета.

Внутренние нормативные документы

П-БРПС-02 – Положение о дисциплинарном комитете

4. Термины и сокращения

Анонимное обращение – обращение, по которому невозможно установить авторство, отсутствуют подпись, в том числе электронная цифровая подпись, почтовый адрес заявителя.

Жалоба – обращение о нарушении прав, свобод и законных интересов граждан, невыполнение решений, принятых по обращениям, правонарушений должностных лиц сотрудников Университета. одна из форм обращения, содержащая требование обучающегося о восстановлении или защите прав, свобод или законных интересов его или других лиц, которые были нарушены административным актом, административным действием (бездействием).

Заявитель – лицо, подавшее обращение в Университет, должностному лицу для обжалования законных прав и интересов.

Заявление – одна из форм обращения, содержащая ходатайство обучающегося о содействии в реализации его прав, свобод и законных интересов или прав, свобод и законных интересов других лиц.

Запрос – просьба обучающегося о предоставлении информации, документа по интересующим вопросам личного или общественного характера.

Обращение – индивидуальное или коллективное, письменное либо в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба, отклик или запрос.

Отклик – вид обращения, посредством которого граждане реализуют свое отношение к проводимой государством внутренней и внешней политике, а также явлениями и событиями общественной значимости.

Предложение – вид обращения, цель которого обратить внимание на необходимость совершенствования работы Университета, рекомендовать конкретные пути и способы решения поставленных перед Университетом задач.

Повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу не менее двух раз, в котором:

- обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;

- сообщается о несвоевременном рассмотрении ранее направленного обращения, если со времени его поступления истек установленный срок рассмотрения, но ответ заявителем не получен;

- указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

Петиция - коллективное сообщение, отклик или предложение, направленные в Университет, в форме электронного документа и рассматриваемые в законодательном порядке.

Регистрация обращения - фиксация в учетном информационном документе кратких данных по содержанию обращения и присвоение регистрационного номера каждому поступившему обращению.

Действующая база – база для пользования обучающихся в учебном и административном процессе.

Документолог – программа по электронному документообороту в Университете.

РК – Республика Казахстан

ЦПС – центр поддержки студентов.

5. Ответственность

5.1. **Менеджер ЦПС** несет ответственность за:

- Своевременную проверку заявок в действующей базе, вложенных документов по обращению;

- Запуск заявок на издание приказов и распоряжений по Документологу, передачу на рассмотрение субъектам, должностным лицам для дальнейшего изучения и принятия решений;

- Своевременное предоставление ответа по обращениям.

5.2. **Руководитель ЦПС** несет ответственность за:

- Контроль своевременности обработки обращений.

5.3. **Деканы школ** несут ответственность за:

- Своевременность принятия решений по обращениям.

5.4. **Совет школ** по качеству несут ответственность за:

- качество и полноту объективного ответа при проведении внутреннего расследования;

- Своевременность принятия решений по обращениям;

5.5. **Юридическое управление** несет ответственность за:

- оказание юридической помощи при выявлении нарушенных фактов;

- предоставление законного, мотивированного и обоснованного ответа;

- проведения служебного расследования при необходимости.

5.6. **Омбудсмен** несет ответственность за:

- несвоевременное принятие решений по этическим, коррупционным вопросам;

5.7. **Дисциплинарный комитет** несет ответственность за:

- выявления и установления дисциплинарных причин и условий, порождающих жалобы.

5.8. **Офис регистратора** несет ответственность за:

- своевременность вложения полного пакета документов по обращению и сохранность в личном деле обучающегося материалов рассмотрения;

Все участники несут ответственность за качество в принятии решений, действие/бездействие.

6. Общие положения

6.1. В обращении обучающиеся указывают фамилию, имя, при наличии отчество, ИИН, почтовый адрес или контактный телефон. Обращение должно быть подписано заявителем либо заверено электронной цифровой подписью. При подаче жалобы указываются наименование субъекта или должность, фамилии и инициалы должностных лиц, чьи действия обжалуются, мотивы обращения и требования, дата подачи, подпись обучающегося, перечень прилагаемых документов и иные сведения, предусмотренные законодательством РК.

6.2. Не подлежат к рассмотрению:

- анонимные обращения;
- содержащие нецензурные слова, с оскорблением личности;
- обращения, в котором не изложена суть вопроса;
- повторные обращения, в которых не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, если по ним имеются исчерпывающие материалы проверок и заявителям в установленном порядке был предоставлен ответ;
- обращения, в котором не выполнены требования п. 6.1.

Если обращение заявителем не будет приведено в соответствие в установленный срок, то обращение будет возвращаться заявителю. Возврат обращения не препятствует повторному обращению.

7. Организация работы с обращениями

7.1. Регистрация и учет обращений

7.1.1. Обращения от обучающихся принимаются менеджером-консультантом через действующую базу и личным обращением. При поступлении обращений от обучающихся через действующую базу регистрируется автоматически, менеджер-консультант проверяет вложенные документы и направляет в действующей базе на рассмотрение или менеджер-консультант регистрирует и передает менеджерам ЦПС с целью формирования служебной записки в Документологе, для принятия решений.

7.1.2. Повторные обращения регистрируются так же, как первичные.

7.1.3. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам, рассматриваются, как самостоятельные обращения и не должны учитываться как повторные.

7.2. Рассмотрение обращений.

7.2.1. После регистрации обращения направляются на рассмотрение, структурным подразделениям в соответствии с вопросами обращения. Не допускается направление жалоб обучающихся для рассмотрения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

7.2.2. При сложных и запутанных ситуациях для рассмотрения обращения может быть организовано заседание Совета школ.

7.2.3. Исполнители (руководители структурного подразделения) имеют право:

- запрашивать и получать необходимую для рассмотрения обращений информацию от соответствующих структурных подразделений Университета, в порядке и на условиях, установленных законодательством Республики Казахстан.
- направлять членов Совета школ на места для проверки изложенных в обращениях обстоятельств.
- инициировать проведения внутреннего расследования.

- принимать другие меры для объективного, своевременного разрешения поставленных автором обращения вопросов, выявления и установления причин и условий, порождающих жалобы.

7.2.4. Менеджеры обязаны:

- обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан.

7.2.5. При обнаружении нарушения со стороны обучающегося Правил университета жалоба / заявление может быть направлена на рассмотрение Дисциплинарного комитета.

7.3. Принятие решения по обращению.

7.3.1. Решение по обращениям принимает сотрудник, которому было направлено обращение.

7.3.2. По результатам рассмотрения обращений, содержащих просьбы, требования, предложения, принимается одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении обращения;
- об отказе в удовлетворении обращения с обоснованием принятия такого решения.

7.3.3. По итогам рассмотрения жалоб принимаются одно из следующих решений:

- признать жалобу необоснованной и прекратить ее рассмотрение. В этом случае к заявителю могут быть предъявлены претензии морального и материального характера в установленном законодательством порядке;

- признать жалобу обоснованной и факт подтвержденным. В этом случае принимаются меры в отношении сотрудников Университета, действия (бездействия) которых явились причиной жалобы;

- направить на проведение служебного расследования в Юридическое управление.

7.3.4. Ответное решение предоставляется на казахском или русском языке, в зависимости от того на каком языке было подано обращение.

7.3.5. Решения по обращениям должно быть мотивированными со ссылкой на конкретные нормативно-правовые документы и внутренние правила, опровергающие или подтверждающие доводы заявителя.

7.3.6. При отсутствии каких-либо рекомендаций, требований, ходатайств, просьб обращения принимаются к сведению.

7.4. Ответы на обращения.

7.4.1. После принятия решения, заявителя информируют о принятом решении с обоснованием принятого решения в устной или письменной форме. В действующей базе после принятия решения заявка закрывается и обучающийся может увидеть ответ в личном кабинете.

7.4.2. Не могут передаваться сведения, разглашающие государственную, коммерческую тайну и т.д.

7.4.3. Контроль за своевременным доведением ответа заявителю возлагается на руководителя ЦПС.

7.5. Хранение материала обращения.

7.5.1. После завершения рассмотрения обращения вместе с материалами рассмотрения и перепиской передается в Офис регистратора для вложения в личное дело обучающегося.

8. Сроки рассмотрения обращений

8.1.1. Решения по вопросам, не требующим дополнительного изучения и проверки, принимаются в срок не позднее 15 рабочих дней со дня их поступления в ЦПС.

8.1.2. В тех случаях, когда необходимо проведение дополнительного изучения или проверки, срок рассмотрения может быть продлен не более чем на 20 рабочих дней.

8.1.3. О продлении срока рассмотрения обращения сообщается заявителю в течение пяти рабочих дней со дня продления срока рассмотрения.

8.1.4. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений возлагается на руководителя ЦПС.

9. Неразглашение сведений в связи с рассмотрением обращений

9.1. Вся информация, полученная сотрудниками Университета в ходе рассмотрения обращения, является служебной и признается информацией ограниченного доступа.

10. Права обучающихся при рассмотрении обращений

10.1. Заявитель, подавший обращение, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы в подтверждение своего обращения либо просить об их истребовании;
- изложить доводы лицу, рассматривающему обращение;
- ознакомиться с материалами, связанными с рассмотрением его обращения, участвовать в рассмотрении обращения, если это не нарушает права, свободы других лиц;
- получить мотивированный ответ в письменной или устной форме о принятом решении;
- требовать возмещения убытков, если они стали результатом нарушений установленного порядка рассмотрения обращений;
- обжаловать действия (бездействия) должностных лиц либо решение, принятое по обращению;
- заново обратиться с предоставлением фактов по вновь открывшихся обстоятельствам, при обжаловании решения, принятого по предыдущему обращению, если обращение осталось без рассмотрения или были нарушены сроки рассмотрения обращения.