



ALMA
ALMATY MANAGEMENT
UNIVERSITY

Утверждаю
Ректор Учреждения образования
«Алматы Менеджмент
Университет»



Куренкеева Г.Т.

« 25 03 2025 г.

Вид документа: **Регламент**
Код: **РГ-УЧР- 09**
Название документа: **Рассмотрение обращений работников**
Редакция: **1**
Владелец процесса: **Управление HR**
Процесс: **Обработка, рассмотрение и урегулирование обращений**
Срок пересмотра: **3 года**
Дата ввода в действие: 25 03 2025 г.
Дата отмены: _____ 20__ г. _____
(подпись)
Основание отмены: _____

	Должность	ФИО	Подпись	Дата
Разработано	Заместитель управляющего директора HR	Мадияр А.С.		20.03
Согласовано	Директор Управления ИСМ	Будникова Н.А.		20.03
Согласовано	Управляющий директор HR	Таренова Ж.М.		20.03

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 обращений/жалоб и заявлений от работников. Данный документ не регламентирует отношения, которые регулируются трудовым законодательством, в том числе вопросы, рассматриваемые Согласительной комиссией.

2. Область применения документа

Требования данного Регламента являются обязательными для исполнения структурными подразделениями AlmaU, участвующими в процессе приема, регистрации и рассмотрении обращений/жалоб и заявлений.

3. Ссылки

Настоящий Регламент разработан в соответствии с Конституцией Республики Казахстан, Законом РК «Об образовании», Типовыми правилами деятельности организаций высшего и послевузовского образования и другими внутренними документами AlmaU.

Внутренние нормативные документы

ПР-УЧР-03 Правила внутреннего трудового распорядка

К-УЧР -Кодексом корпоративной этики

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 работника, невыполнение решений, принятых по обращениям, неправомерных действиях должностных лиц AlmaU.

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

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

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

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

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

Документолог – программа по электронному документообороту в AlmaU.

РК – Республика Казахстан

ОКА – отдел кадрового администрирования.

5. Ответственность

5.1. **Начальник ОКА** несет ответственность за:

- Своевременную проверку обращений и документов по обращению;
- Запуск обращений по Документологу, передачу на рассмотрение субъектам, должностным лицам для дальнейшего изучения и принятия решений;
- Контроль своевременности обработки обращений и сохранность в личном деле работников материалов рассмотрения;
- Своевременное предоставление ответа по обращениям.

5.2. Руководители структурных подразделений несут ответственность за:

- своевременность принятия решений по обращениям;
- обеспечить своевременность, полноту и качество подготовки ответа ;

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

- оказание юридической помощи при выявлении фактов нарушения законодательства; проведения служебного расследования при необходимости;

5.4. **Омбудсмен** несет ответственность за:

- своевременное принятие решений по вопросам, относящимся к сфере деятельности Омбудсмана;

5.5. Комиссия по корпоративной этике несет ответственность за:

- выявление и установление дисциплинарных причин и условий, порождающих жалобы.

5.6. **Канцелярия** несет ответственность за:

- своевременность вложения СЭД «Документолог» полного пакета документов по обращению.

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

6. Общие положения

6.1. Обращение может быть в электронном виде и/или на бумажном носителе. В обращении работники 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 мотивы обращения и требования, дата подачи, подпись работника, 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.

7. Организация работы с обращениями

7.1. Регистрация и учет обращений

7.1.1. Обращения от работников могут быть получены как в электронном виде, так и на бумажном носителе. Обращения принимаются и регистрируются канцелярией через СЭД «Документолог». Канцелярия направляет обращение Ректору, который поручает курирующим проректорам и управляющему директору HR организовать работу по рассмотрению обращения.

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 работников для рассмотрения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

7.2.2. При сложных и запутанных ситуациях для рассмотрения обращения может быть создана рабочая комиссия и организовано заседание комиссии.

7.2.3. Исполнители (руководители структурного подразделения) имеют право:

- запрашивать и получать необходимую для рассмотрения обращений информацию от соответствующих структурных подразделений AlmaU, в порядке и на условиях, установленных законодательством Республики Казахстан.
- направлять членов комиссии 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.

7.3. Принятие решения по обращению.

7.3.1. 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.

7.3.2. 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 работников AlmaU, действия (бездействия) которых явились причиной жалобы;
- направить на проведение служебного расследования в Юридическое управление.

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

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

7.3.5. 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.

7.4.2. Не могут передаваться сведения, разглашающие государственную, коммерческую тайну и персональные данные работника.

7.4.3. Контроль за своевременным доведением ответа заявителю возлагается на начальника ОКА.

7.5. Хранение материала обращения.

7.5.1. После завершения рассмотрения обращения вместе с материалами рассмотрения и перепиской передается в ОКА для вложения в личное дело работника.

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 ОКА.

8.1.2. В тех случаях, когда необходимо проведение дополнительного изучения или проверки, срок рассмотрения может быть продлен не более чем до двух месяцев.

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

8.1.4. Сроки, касающиеся трудовых споров работников, регулируются действующим трудовым законодательством.

8.1.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений возлагается на руководителя ОКА.

9. Неразглашение сведений в связи с рассмотрением обращений

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

10. Права работников 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 обстоятельств, при обжаловании решения, принятого по предыдущему обращению, если обращение осталось без рассмотрения или были нарушены сроки рассмотрения обращения.

10.2. Порядок рассмотрения обращений работников в AlmaU устанавливается в соответствии с данным Регламентом, Кодексом корпоративной этики, Правилами внутреннего трудового распорядка.