



ALMA
ALMATY MANAGEMENT
UNIVERSITY

Бекітемін
«Алматы Менеджмент
Университеті» ББМ ректоры



Куренкеева Г.Т.

2025 ж.

Құжат түрі: **Регламент**
Коды: **РГ-УЧР- 09**
Құжат атауы: **Қызметкерлердің өтініштерін қарау**
Редакция: **1**
Процесс иесі: **HR басқармасы**
Процесс: **Өтініштерді өңдеу, қарау және реттеу**
Қайта қарау мерзімі: **3 жыл**
Қолданысқа енгізілген күні: 25 03 2025 ж.
Күшін жою күні: _____ 20____ ж. _____
(қолы)
Күшін жоюдың негізі: _____

	Лауазымы	Т.А.Ө.	Қолы	Күні
Өзірленген	HR басқарушы директорының орынбасары	Мадияр А.С.		20.03.2025
Келісілді	БМЖ басқармасының директоры	Будникова Н.А.		20.03.2025
Келісілді	HR басқарушы директоры	Таренова Ж.М.		20.03.2025

Осы құжат «Алматы Менеджмент Университеті» ББМ қызметкерлерінің ішкі қолдануына арналған. Құжатты сыртқы мүдделі тараптарға беру Ректордың рұқсатымен жазбаша сұрау салу бойынша жүзеге асырылады

Мазмұны

1. Құжаттың мақсаты.....	Ошибка! Закладка не определена.
2. Құжаттың қолданылу саласы	Ошибка! Закладка не определена.
3. Сілтемелер	Ошибка! Закладка не определена.
4. Терминдер мен қысқартулар.....	Ошибка! Закладка не определена.
5. Жауапкершілік.....	Ошибка! Закладка не определена.
6. Жалпы ережелер.....	4
7. Өтініштермен жұмысты ұйымдастыру	4
7.1. Өтініштерді тіркеу және есепке алу	4
7.2. Өтініштерді қарау.....	5
7.3. Өтініш бойынша шешім қабылдау.....	5
7.4. Өтініштерге жауаптар	6
7.5. Өтініштердің материалдарын сақтау.....	6
8. Өтініштерді қарау мерзімдері.....	Ошибка! Закладка не определена.
9. Өтініштерді қарауға байланысты мәліметтерді жария етпеу	6
10. Өтініштерді қарау кезіндегі қызметкерлердің құқықтары	6

1. Құжаттың мақсаты

Осы құжат қызметкерлерден өтініштер/шағымдар мен өтініштерді қабылдауды және қарауды ұйымдастырудың талаптары мен тәртібін айқындайды. Бұл құжат еңбек заңнамасымен реттелетін қатынастарды, оның ішінде Келісім комиссиясы қарайтын мәселелерді реттемейді.

2. Құжаттың қолданылу саласы

Осы Регламенттің талаптары өтініштерді/шағымдар мен өтініштерді қабылдау, тіркеу және қарау процесіне қатысатын AlmaU құрылымдық бөлімшелерінің орындауы үшін міндетті болып табылады.

3. Сілтемелер

Осы Регламент Қазақстан Республикасының Конституциясына, "Білім туралы" ҚР Заңына, жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдары қызметінің үлгілік қағидаларына және AlmaU басқа да ішкі құжаттарына сәйкес әзірленді.

Ішкі нормативтік құжаттар

ПР-УЧР-03 Ішкі еңбек тәртібі ережелері

К-УЧР - Корпоративтік этика Кодексі

4. Терминдер мен қысқартулар

Анонимді өтініш – авторлықты анықтау мүмкін емес, қолы, оның ішінде электрондық цифрлық қолтаңбасы, өтініш берушінің пошталық мекенжайы жоқ өтініш.

Шағым - қызметкердің құқықтарын, бостандықтарын мен заңды мүдделерін бұзу туралы өтініш, AlmaU лауазымды тұлғаларының өтініштері, заңсыз әрекеттері бойынша қабылданған шешімдердің орындалмауы.

Өтініш беруші - заңды құқықтарын мен мүдделеріне шағымдану үшін AlmaU-ға, лауазымды тұлғаға өтініш берген тұлға.

Өтініш - қызметкердің өз құқықтарын, бостандықтарын мен заңды мүдделерін немесе басқа адамдардың құқықтарын, бостандықтарын мен заңды мүдделерін іске асыруға жәрдемдесу туралы өтінішхатын қамтитын өтініш нысандарының бірі.

Сұрау салу - қызметкерлердің жеке немесе қоғамдық сипаттағы қызықтыратын мәселелер бойынша ақпарат, құжат ұсыну туралы өтініші.

Өтініш - жеке немесе ұжымдық, жазбаша не электрондық құжат нысанында ұсыныс, өтініш, шағым немесе сұрау салу.

Ұсыныс - AlmaU жұмысын жетілдіру қажеттілігіне назар аударуға, AlmaU алдына қойылған міндеттерді шешудің нақты жолдары мен тәсілдерін ұсынуға бағытталған өтініш түрі.

Қайта жүгіну – бір адамнан бір мәселе бойынша кемінде екі рет келіп түскен өтініш, онда:

- алдыңғы өтініш бойынша қабылданған шешімге шағым жасалады;
- егер бұрын жіберілген өтініш келіп түскен уақыттан бастап қараудың белгіленген мерзімі өтіп кетсе, бірақ өтініш беруші жауап алмаса, оның уақтылы қаралмағаны туралы хабарланады;
- алдыңғы өтінішті қарау және шешу кезінде жіберілген басқа да кемшіліктер көрсетіледі.

Петиция - университетке жіберілген, электрондық құжат нысанында және заңнамалық тәртіппен қаралатын ұжымдық хабарлама немесе ұсыныс.

Өтінішті тіркеу - есепке алу ақпараттық құжатта өтініштің мазмұны бойынша қысқаша деректерді тіркеу және келіп түскен әрбір өтінішке тіркеу нөмірін беру.

Документолог - AlmaU электрондық құжат айналымы бағдарламасы.

ҚР - Қазақстан Республикасы
КӘБ - кадрлық әкімшілендіру бөлімі.

5. Жауапкершілік

5.1. КӘБ бастығы жауапты:

- өтініштер мен өтініш бойынша құжаттарды уақтылы тексеру;
- «Документолог» ЭҚЖ бойынша өтініштерді іске қосу, одан әрі зерделеу және шешімдер қабылдау үшін субъектілерге, лауазымды тұлғаларға қарауға беру;
- өтініштерді уақтылы өңдеуді және қызметкерлердің жеке ісінде қарау материалдарының сақталуын бақылау;
- өтініштер бойынша уақтылы жауап беру.

5.2. Құрылымдық бөлімшелердің басшылары жауапты:

- өтініштер бойынша уақтылы шешім қабылдау;
- жауап дайындаудың уақтылығын, толықтығын және сапасын қамтамасыз ету.

5.3. Заң басқармасы жауапты:

- заңнаманы бұзу фактілері анықталған кезде заң көмегін көрсету;
- қажет болған жағдайда қызметтік тексеру жүргізу.

5.4. Омбудсмен жауапты:

- омбудсмен қызметінің саласына қатысты мәселелер бойынша уақтылы шешім қабылдау.

5.5. Корпоративтік этика жөніндегі Комиссия:

- шағымдарды тудыратын тәртіптік себептер мен жағдайларды айқындау және анықтау.

5.6. Кеңсе жауапты:

- өтініш бойынша құжаттардың толық топтамасын «Документолог» ЭҚЖ салудың уақтылығы.

Барлық қатысушылар шешім қабылдаудағы сапа, әрекет/әрекетсіздік үшін жауап береді.

6. Жалпы ережелер

6.1. Өтініш электронды тасымалдаушыда және/немесе қағаз түрінде болуы мүмкін. Өтініште қызметкерлер тегін, атын, бар болса әкесінің атын, ЖСН, пошталық мекенжайын немесе байланыс телефонын көрсетеді. Өтінішке өтініш беруші қол қоюы не электрондық цифрлық қолтаңбамен куәландырылуы тиіс. Шағым беру кезінде өтініштің себептері мен талаптары, берілген күні, қызметкердің қолы, қоса беріліп отырған құжаттардың тізбесі және ҚР заңнамасында көзделген өзге де мәліметтер көрсетіледі.

6.2. Қарауға жатпайды:

- анонимді өтініштер;
- жеке басын қорлайтын цензуралық емес сөздер;
- мәселенің мәні баяндалмаған өтініш;
- егер олар бойынша тексерулердің толық материалдары болса және өтініш берушілерге белгіленген тәртіппен жауап берілсе, жаңа дәлелдер немесе жаңадан ашылған мән-жайлар келтірілмейтін қайталама өтініштер;
- 6.1-тармақтың талаптары орындалмаған өтініштер.

7. Өтініштермен жұмысты ұйымдастыру

7.1. Өтініштерді тіркеу және есепке алу

7.1.1. Қызметкерлерден өтініштер электронды түрде де, қағаз жеткізгіште де алынуы мүмкін. Өтініштерді кеңсе «Документолог» ЭҚЖ арқылы қабылдайды және тіркейді. Кеңсе

өтінішті Ректорға жібереді, ол жетекшілік ететін проректорларға және HR басқарушы директорына өтінішті қарау жөніндегі жұмысты ұйымдастыруды тапсырады.

7.1.2. Қайталанып берілген өтініштер бастапқы өтініштер сияқты тіркеледі.

7.1.3. Бір тұлғаның бір мәселе бойынша бірнеше адресатқа жіберілген өтініштері дербес өтініштер ретінде қаралады және қайталама өтініштер ретінде ескерілмеуге тиіс.

7.2. Өтініштерді қарау.

7.2.1. Өтініш тіркелгеннен кейін өтініш мәселелеріне сәйкес құрылымдық бөлімшелерге қарауға жіберіледі. Іс-әрекеттеріне шағым жасалып отырған лауазымды адамдарға қарау үшін қызметкерлердің шағымдарын жіберуге жол берілмейді.

7.2.2. Күрделі және күрделі жағдайларда өтінішті қарау үшін Жұмыс комиссиясы құрылып, комиссия отырысы ұйымдастырылуы мүмкін.

7.2.3. Орындаушылардың (құрылымдық бөлімше басшыларының) құқығы бар:

- Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен және шарттарда AlmaU тиісті құрылымдық бөлімшелерінен өтініштерді қарау үшін қажетті ақпаратты сұрату және алу.

- комиссия мүшелерін өтініштерде баяндалған мән-жайларды тексеру үшін тиісті құрылымдық бөлімшелерге жіберу.

- ішкі тексеру жүргізуге бастамашылық жасау.

- өтініштің авторы қойған мәселелерді объективті, уақтылы шешу, шағымдарды тудыратын себептер мен жағдайларды анықтау және анықтау үшін басқа шаралар қабылдау.

7.3. Өтініш бойынша шешім қабылдау.

7.3.1. Өтініштерді, талаптарды, ұсыныстарды қамтитын өтініштерді қарау нәтижелері бойынша мынадай шешімдердің бірі қабылданады:

- өтінішті толық немесе ішінара қанағаттандыру туралы;

- осындай шешім қабылдауды негіздей отырып, өтінішті қанағаттандырудан бас тарту туралы.

7.3.2. Шағымдарды қарау қорытындысы бойынша мынадай шешімдердің бірі қабылданады:

- шағымды негізсіз деп тану және оны қарауды тоқтату. Бұл жағдайда өтініш берушіге заңнамада белгіленген тәртіппен моральдық және материалдық сипаттағы талаптар қойылуы мүмкін;

- шағымды негізді және фактіні расталған деп тану. Бұл жағдайда іс-әрекеттері (әрекетсіздігі) шағымның себебі болып табылатын AlmaU қызметкерлеріне қатысты шаралар қабылданады;

- қызметтік тергеу жүргізуге заң басқармасына жіберілсін.

7.3.3. Жауап шешімі өтініш қай тілде берілгеніне байланысты қазақ немесе орыс тілінде беріледі.

7.3.4. Өтініштер бойынша шешімдер өтініш берушінің дәлелдерін жоққа шығаратын немесе растайтын нақты нормативтік-құқықтық құжаттар мен ішкі ережелерге сілтеме жасай отырып дәлелді болуға тиіс.

7.3.5. Қандай да бір қосымша ұсынымдар, талаптар, өтінімдер болмаған кезде өтініштер назарға алынады.

7.4. Өтініштерге жауаптар.

7.4.1. Шешім қабылданғаннан кейін өтініш берушіге қабылданған шешімнің негіздемесімен ауызша немесе жазбаша нысанда қабылданған шешім туралы хабарланады.

7.4.2. Мемлекеттік, коммерциялық құпияны және қызметкердің дербес деректерін жария ететін мәліметтер берілмейді.

7.4.3. Өтініш берушіге жауаптың уақтылы жеткізілуін бақылау КӨБ бастығына жүктеледі.

7.5. Өтініштердің материалын сақтау.

7.5.1. Өтінішті қарау аяқталғаннан кейін қарау материалдарымен және хат-хабарлармен бірге қызметкердің жеке ісіне тіркеп сақтау үшін КӨБ-не беріледі.

8. Өтініштерді қарау мерзімдері

8.1.1. Қосымша зерделеуді және тексеруді талап етпейтін мәселелер бойынша шешімдер КӨБ-не түскен күннен бастап 15 жұмыс күнінен кешіктірілмейтін мерзімде қабылданады.

8.1.2. Қосымша зерделеу немесе тексеру жүргізу қажет болған жағдайларда қарау мерзімі екі айдан аспайтын мерзімге ұзартылуы мүмкін.

8.1.3. Өтінішті қарау мерзімін ұзарту туралы өтініш берушіге қарау мерзімі ұзартылған күннен бастап үш жұмыс күні ішінде хабарланады.

8.1.4. Қызметкерлердің еңбек дауларына қатысты мерзімдер қолданыстағы еңбек заңнамасымен реттеледі.

8.1.5. Өтініштерді қарау мерзімдерінің сақталуын бақылау КӨБ басшысына жүктеледі.

9. Өтініштерді қарауға байланысты мәліметтерді жария етпеу

9.1. AlmaU қызметкерлері өтінішті қарау барысында алған барлық ақпарат қызметтік болып табылады және қолжетімділігі шектеулі ақпарат болып танылады.

10. Өтініштерді қарау кезіндегі қызметкерлердің құқықтары

10.1. Өтініш берушінің құқығы:

- өз өтінішін растау үшін қосымша құжаттар мен материалдарды ұсыну не оларды талап ету туралы сұрау;
- өтінішті қарастыратын адамға дәлелдерді толығымен келтіру;
- оның өтінішін қарауға байланысты материалдармен танысу, егер бұл басқа адамдардың құқықтарын, бостандықтарын бұзбаса, өтінішті қарауға қатысу;
- қабылданған шешім туралы жазбаша немесе ауызша түрде дәлелді жауап алу;
- егер олар өтініштерді қараудың белгіленген тәртібін бұзуға алып келсе, онда шығындарды өтеуді талап ету;
- лауазымды адамдардың әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) не өтініш бойынша қабылданған шешімге шағымдану;
- егер өтініш қараусыз қалса немесе өтінішті қарау мерзімдері бұзылған болса, алдыңғы өтініш бойынша қабылданған шешімге шағымдану кезінде жаңадан ашылған мән-жайлар бойынша фактілерді ұсына отырып, қайта жүгінуге құқылы.

10.2. AlmaU-де қызметкерлердің өтініштерін қарау тәртібі осы Регламентке, корпоративтік Әдеп кодексіне, Ішкі еңбек тәртібі қағидаларына сәйкес белгіленеді.