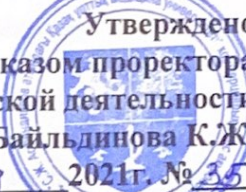
	<b>«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ</b> <b>НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ</b> <b>С.Д.АСФЕНДИЯРОВА»</b>		
	Отдел академического качества	Стандартная операционная процедура	Редакция: 1 Страница 1 из 7

  
**Утверждено**  
**приказом проректора**  
**по академической деятельности**  
**Байльдинова К.Ж.**  
 от «35» 01 2021г. № 35

**Наименование СОП:** «Работа с обращениями и жалобами ППС и обучающихся»

**Код: СОП**

**1. Нормативные ссылки:**

- 1) Закон РК от 12 января 2007 года №221 «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 01.01.2020 г.);
- 2) Академическая политика университета, утвержденная приказом Председателя Правления – Ректора от 27.08.2020 №375.
- 3) Положение о Комиссии по обеспечению качества.

**2. Термины, определения:**

**Заявление** – ходатайство обучающихся и ППС о содействии в реализации их прав и свобод или прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении внутренних нормативных документов Университета, Законов и нормативно-правовых актов уполномоченных органов, недостатках в работе должностных лиц, рассматривающих обращения, либо критика их деятельности;


**Обращение** - направленное должностному лицу, рассматривающему обращение индивидуальное или коллективное письменное, устное либо в форме электронного документа, видеоконференцсвязи, видеообращения, предложение, заявление, жалоба, запрос или отклик;

**Анонимное обращение** - обращение, по которому невозможно установить авторство, отсутствуют подпись, в том числе электронная цифровая подпись, почтовый адрес заявителя;

**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;

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

**Учет обращения** - фиксирование сведений по приему и рассмотрению обращения и их отражение в статистической отчетности вуза;

	<b>«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ</b> <b>НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ</b> <b>С.Д.АСФЕНДИЯРОВА»</b>	
	Отдел академического качества	Стандартная операционная процедура

**Прием обращения** - действие должностного лица по принятию обращения обучающихся и ППС;

**Рассмотрение обращения** - принятие должностным лицом в пределах своей компетенции по зарегистрированному обращению решения в соответствии с внутренними нормативными документами и законодательством Республики Казахстан;

**Жалоба** - требование обучающихся и ППС о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов его или других лиц, об устранении неправомерных действий или бездействия должностных лиц, а также отмене их незаконных решений.

**Предложение** - рекомендации по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, внутренних нормативных документов, улучшению деятельности структурных подразделений, развитию корпоративных отношений, улучшению образовательной и иных сфер деятельности.

**КОК** – Комиссия по обеспечению качества

**ППС** – профессорско-преподавательский состав

**КОП** – комитет образовательных программ

**РК** – Республика Казахстан

### 3. **Общие положения**

- 1) СОП «Работа с обращениями и жалобами ППС и обучающихся» определяет порядок проведения рассмотрения обращений и жалоб профессорско-преподавательского состава и обучающихся всех уровней образования, обеспечивает условиями для беспрепятственной работы всех коллегиальных органов и создаваемых Комиссий по рассмотрению обращений и жалоб, и наделяет полномочиями по истребованию необходимых для работы документов и материалов у кафедр и структурных подразделений.
- 2) На рассмотрение принимаются все обращения и жалобы обучающихся/ППС (далее - Заявитель), зарегистрированные в журнале регистрации входящих документов:
- 3) В электронном виде на корпоративную почту Университета [info@kazntmu.kz](mailto:info@kazntmu.kz), Школы;
- 4) В письменном виде в отдел делопроизводства Университета, деканат соответствующих Школ
- 5) Обращения на блог Ректора
- 6) Все обращения на блог Ректора подлежат модерированию, а при указании фамилии работника Университета в обращении, направляются в профильный деканат для рассмотрения обращения и принятия решения с соблюдением этических норм.
- 7) Анонимное обращение к рассмотрению не подлежит, за исключением случаев, когда в таком сообщении содержатся сведения о готовящихся или совершенных уголовных правонарушениях либо об угрозе государственной или общественной безопасности. Такое обращение подлежит немедленному




перенаправлению в государственные органы для рассмотрения в соответствии с их компетенцией.


- 8) Отказ в приеме обращения не допускается.
- 9) Письменные обращения принимаются от обучающегося/ППС (далее - Заявитель) лично, при этом заявитель должен иметь документ, удостоверяющий личность.
- 10) Обращение может быть подано от имени группы или индивидуально.
- 11) В случае несовершеннолетия обучающегося, болезни обучающегося/ППС, не резидентов РК, отсутствия на территории РК, на момент подачи заявления, обращение может вноситься через законного представителя, обучающегося/ППС. Оформление представительства производится в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.
- 12) Срок рассмотрения обращений и жалоб составляет не более 15 (пятнадцать) рабочих дней, не включается день подачи обращения. Настоящий срок может быть продлен до 30 рабочих дней в соответствии с Законом РК «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц» от 12 января 2007 года № 221.
- 13) Обращение, в котором не изложена суть вопроса, возвращается заявителю без рассмотрения, с соответствующим разъяснением декана, не позднее трех рабочих дней с момента поступления.
- 14) Если при повторных обращениях не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а в материалах предыдущего обращения имеются исчерпывающие материалы проверок и заявителям в установленном порядке давались ответы, то рассмотрение повторного обращения прекращается;
- 15) При рассмотрении обращений, связанных с урегулированием разногласий между участниками образовательных отношений организуются выяснение и анализ причин неудовлетворенности обучающегося/преподавателя, проверяются достоверность и обоснованность указанных в заявлении аргументов, принимаются соответствующие меры.

#### 4. Процедура

- 1) Обращение от обучающегося в письменном виде должно быть оформлено в соответствии с приложением 1, от ППС в соответствии с приложением 2
- 2) Все поступившие обращения обучающихся/преподавателей первоначально рассматриваются деканом соответствующей школы, который определяет в каком коллегиальном органе (Совет деканата, КОП, КОК, Расширенная Комиссия) будет рассматриваться обращение и приниматься решение.
- 3) На Совете деканата рассматриваются обращения связанные с организацией учебного, воспитательного процессов и жилищно-бытовых условий.
- 4) В КОП рассматриваются обращения связанные с содержанием ОП, силлабусов, методов и критериев оценивания

	<b>«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТИ» КЕАҚ</b> <b>НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ</b> <b>С.Д.АСФЕНДИЯРОВА»</b>		
	Отдел академического качества	Стандартная операционная процедура	Редакция: 1 Страница 4 из 7

- 5) В КОК рассматриваются обращения связанные с неудовлетворенностью качеством образовательного процесса (качеством преподавания, материально-технического обеспечения, условиями труда).
  - 6) Обращения по вопросам норм деловой этики ППС рассматриваются на Этическом Совете Университета.
  - 7) В случаях неразрешенных обращений распоряжением декана Школы/факультета формируется Расширенная Комиссия, под председательством декана Школы, с обязательным приглашением работника Управления молодежной политики и студенческого деканата (для рассмотрения жалоб обучающихся), представителей Этического Совета и Локального профсоюза работников (для рассмотрения жалоб ППС), представителей КОП, КОК и юриста. При необходимости в работу Комиссии могут привлекаться работники других структурных подразделений.
  - 8) Комиссия проводит проверку фактов, изложенных в обращении Заявителя.
  - 9) В случае подтверждения фактов, изложенных в заявлении или обращении, выносится протокольное решение о принятии соответствующих мер, в том числе дисциплинарного характера.
  - 10) В случае не подтверждения фактов, изложенных в заявлении или обращении, а также выявления заведомо ложной информации, оскорблений и заявлений, порочащих честь и достоинство ППС, работников Университета Расширенная Комиссия выносит протокольное решение по признанию недостоверности фактов и принятии дисциплинарных мер к Заявителю с принесением извинений пострадавшей стороне.
  - 11) Рекомендации, содержащие в себе требования по устранению причин и условий возникновения конфликта, в обязательном порядке учитываются участниками образовательных отношений.
  - 12) Жалоба на действия (бездействие) лиц, рассматривающих обращение, а также на принятое решение, подается вышестоящему должностному лицу, не позднее трех месяцев с момента, когда Заявителю стало известно о совершении действия либо о принятии решения. Пропущенный срок не является основанием к отказу в рассмотрении жалобы. Причины пропуска срока выясняются при рассмотрении жалобы по существу и могут являться одним из оснований к отказу в удовлетворении жалобы.
- 5. Результаты рассмотрения обращения:**
- 1) Для обучающихся - выдаются лично под подпись или направляются по почте на адрес, указанный в обращении;
  - 2) Для законных представителей направляются по почте на адрес, указанный в обращении или выдаются лично под подпись (о сроках выдачи ответа заявителю сообщается посредством телефонной связи).
  - 3) Для ППС выдаются лично под подпись и направляются на корпоративный адрес электронной почты;
- 6. Статистический учет и анализ обращений**

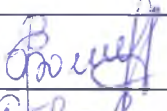
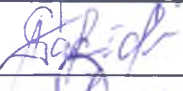


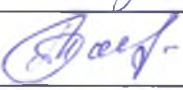


	<b>«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ</b> <b>НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д.АСФЕНДИЯРОВА»</b>	
	Отдел академического качества	Стандартная операционная процедура
		Редакция: 1 Страница 5 из 7

1) Деканат Школы ведет статистический учет обращений и жалоб и проводит анализ работы с обращениями и жалобами в соответствии с планом работы Совета Школы.




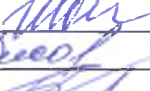


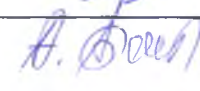




**7. Ресурсы:**

- 1) Заявление на имя декана Школы от обучающегося (Приложение 1).
- 2) Заявление на имя декана Школы от ППС Университета (Приложение 2)

**Составлено:**

Председатель Комиссии по обеспечению качества Школы общей медицины-1		Колоскова Е.А.
Председатель Комиссии по обеспечению качества Школы общей медицины -2		Садыкова А.М.
Председатель Комиссии по обеспечению качества Школы Стоматологии		Кумарбаева А.Т.
Председатель Комиссии по обеспечению качества Школы Общественного здравоохранения		Аймаханова А.Ш.
Председатель Комиссии по обеспечению качества Школы Фармации		Балпанова Д.Т.
Председатель Комиссии по обеспечению качества Школы Педиатрии		Байгазиева Г.Ж.
Заместитель руководителя департамента по академической работе		Ташетова А.Б.

**Согласовано:**

Проектор по корпоративному развитию		Датхаев У.М.
Руководитель департамента человеческих ресурсов и правового обеспечения		Нагасбекова Б.С.
Руководитель юридического управления		Гаитова М.А.
Декан Школы Общей медицины-1		Измайлова С.Х.
Декан Школы Общей медицины-2		Шопаева Г.А.
Декан Школы ММФ		Джардемалиева Н.Ж.
Декан Школы Стоматологии		Дильбарханов Б.П.
Декан Школы Фармации		Сакипова З.Б.
Декан Школы Общественного Здравоохранения		Карибаев К.Б.
Декан факультета интернатуры и резидентуры		Баймаханов А.Н.
Руководитель отдела магистратуры и докторантуры		Иванченко Н.Н.
Декан Школы «Педиатрия»		Сыдыкова С.И.

## Приложение 1

### Форма обращения для обучающегося

Вх. № от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*Заполняется работником Университета*

Председателю Правления-Ректору/Декану школы/факультета

От	Ф.И.О. (полностью)
Уровень обучения	высшее образование, интернатура, резидентура, магистратура, докторантура <i>(нужное подчеркнуть)</i>
Специальность	_____
Курс	_____
Язык обучения	казахский, русский, английский <i>(нужное подчеркнуть)</i>
Финансирование обучения	грант, госзаказ, платная основа <i>(нужное подчеркнуть)</i>
Форма обучения	Очная
Адрес проживания	_____
Телефон	_____
Электронная почта	_____

Заявление

---



---



---



---

Подпись обучающегося

Дата подачи заявления

Заявление принято:  
Ф.И.О.

\_\_\_\_\_  
*(подпись)*

Должность



«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ  
НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ  
С.Д.АСФЕНДИЯРОВА»

Отдел академического качества

Стандартная операционная процедура

Редакция: 1

Страница 7 из 7

## Приложение 2

### Форма обращения для ППС

Вх. № от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Заполняется работником Университета

Председателю Правления-  
Ректору/Декану школы/факультета

От

\_\_\_\_\_  
(полностью)

Ф.И.О.

Место работы

(должность) \_\_\_\_\_

Адрес

проживания \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

Электронная

почта \_\_\_\_\_

Заявление

Подпись ППС

Дата подачи  
заявления

Заявление принято:

Ф.И.О.

Должность

\_\_\_\_\_  
(подпись)