	<b>«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ</b> <b>НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ</b> <b>С.Д.АСФЕНДИЯРОВА»</b>	
	Академиялық сапа бөлімі	Стандартты операциялық рәсім
		Редакция: I 7 беттің I беті


**Бекітілді**  
**Академиялық қызмет жөніндегі**  
**проректордың бұйрығымен**  
**К. Ж. Байлинова**  
 " " 2021 ж. № \_\_\_\_\_

**СОР атауы:** «ПОҚ және білім алушылардың өтініштері және шағымдарымен жұмыс»

**Код: СОР**

**1. Нормативтік сілтемелер:**

- 1) "Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы" 2007 жылғы 12 қаңтардағы №221 ҚР Заңы (01.01.2020 ж. жағдай бойынша өзгерістер мен толықтырулармен);
- 2) Университеттің академиялық саясаты, басқарма төрағасы – ректордың 27.08.2020 №375 бұйрығымен бекітілген.
- 3) Сапаны қамтамасыз ету жөніндегі комиссия туралы ереже.

**2. Терминдер, анықтамалар:**

**Өтініш** - білім алушылар мен ПОҚ-ның өз құқықтары мен бостандықтарын немесе басқа адамдардың құқықтары мен бостандықтарын іске асыруда жәрдем көрсету туралы қолдаухаты не университеттің ішкі нормативтік құжаттарының, уәкілетті органдардың заңдары мен нормативтік құқықтық актілерінің бұзылуы, өтініштерді қарайтын лауазымды тұлғалардың жұмысындағы кемшіліктер туралы хабарлама не олардың қызметін сынау;


**Үндеу** - өтінішті қарайтын лауазымды тұлғаға жіберілген жеке немесе ұжымдық жазбаша, ауызша не электрондық құжат, бейнеконференц байланыс, бейне өтініш нысанындағы ұсыныс, арыз, шағым, сұрау салу немесе үн қосу;

**Иесі бүркемеленген өтініш**-ол бойынша авторын белгілеу мүмкін емес, қолтаңбасы, оның ішінде электрондық цифрлық қолтаңбасы, арыз берушінің почталық мекен-жайы жоқ өтініш;

**Қайта жасалған өтініш** - бір тұлғадан бір мәселе бойынша кемінде екі рет келіп түскен: - осының алдындағы өтініш бойынша қабылданған шешімге шағым жасалған; - егер бұрын жіберілген өтініш келіп түскен уақыттан бастап белгіленген қарау мерзімі өтіп кетсе, бірақ арыз беруші жауап алмаған болса, оның уақтылы қаралмағаны туралы хабарланған; - осының алдындағы өтінішті қарау және ол бойынша шешім қабылдау кезінде жіберілген басқа да кемшіліктер көрсетілген өтініш;

**Өтінішті тіркеу** - ақпараттық есепке алу құжатында өтініштің мазмұны бойынша қысқаша деректерді тіркеу және келіп түскен әрбір өтінішке тіркеу нөмірін беру;

**Өтінішті есепке алу** - өтінішті қабылдау және қарау жөніндегі мәліметтерді тіркеу және оларды ЖОО-ның статистикалық есептілігінде көрсету;

	<b>«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ</b> <b>НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ</b> <b>С.Д.АСФЕНДИЯРОВА»</b>		
	Академиялық сапа бөлімі	Стандартты операциялық рәсім	Редакция: I 7 беттің 2 беті

**Өтініштерді қабылдау** - білім алушылар мен ПОҚ өтініштерін қабылдау бойынша лауазымды тұлғаның әрекеті;

**Өтінішті қарау** - лауазымды тұлғаның тіркелген өтініш бойынша Қазақстан Республикасының ішкі нормативтік құжаттарына және заңнамасына сәйкес өз құзыреті шегінде шешім қабылдауы;

**Шағым** - білім алушылар мен ПОҚ-ның өзінің немесе басқа адамдардың бұзылған құқықтарын, бостандықтарын немесе заңды мүдделерін қалпына келтіру немесе қорғау, лауазымды тұлғалардың заңсыз іс-әрекеттерін немесе әрекетсіздігін жою, сондай-ақ олардың заңсыз шешімдерінің күшін жою туралы талабы.

**Ұсыныс** - заңдарды және өзге де нормативтік құқықтық актілерді, ішкі нормативтік құжаттарды жетілдіру, құрылымдық бөлімшелердің қызметін жақсарту, корпоративтік қатынастарды дамыту, білім беру және өзге де қызмет салаларын жақсарту жөніндегі ұсынымдар.

**СҚК** – Сапаны қамтамасыз ету жөніндегі Комиссия


**ПОҚ** – профессор-оқытушылар құрамы

**ББК** – білім беру бағдарламалары комитеті

**ҚР** –Қазақстан Республикасы

### 3. Жалпы ережелер

- 1) СОР "ПОҚ және білім алушылардың өтініштері мен шағымдарымен жұмыс" профессор-оқытушылар құрамының және білім берудің барлық деңгейлеріндегі білім алушылардың өтініштері мен шағымдарын қарау тәртібін айқындайды, барлық алқалы органдардың және құрылатын өтініштер мен шағымдарды қарау жөніндегі комиссиялардың кедергісіз жұмыс істеуіне жағдай жасайды және кафедралар мен құрылымдық бөлімшелерден жұмыс үшін қажетті құжаттар мен материалдарды талап ету өкілеттіктерін береді.
- 2) Білім алушылардың/ПОҚ - ның (бұдан әрі-өтініш беруші) кіріс құжаттарын тіркеу журналында тіркелген барлық өтініштері мен шағымдары қарауға қабылданады;
- 3) Университеттің корпоративтік поштасына электрондық түрде info@kaznmu.kz, мектептер;
- 4) Университеттің іс жүргізу бөліміне, тиісті мектептердің деканатына жазбаша түрде
- 5) Ректор блогына өтініштер
- 6) Ректор блогына келіп түскен барлық өтініштер модерациялауға жатады, ал университет қызметкерінің аты-жөні көрсетілген жағдайда өтінішті қарау және этикалық нормаларды сақтай отырып шешім қабылдау үшін бейінді деканатқа жіберіледі.
- 7) Иесі бүркемеленген өтініш, мұндай хабарламада дайындалып жатқан немесе жасалған қылмыстық құқық бұзушылықтар туралы не мемлекеттік немесе қоғамдық қауіпсіздікке төнетін қауіп туралы мәліметтер бар жағдайларды қоспағанда, қарауға жатпайды. Мұндай өтініш олардың құзыретіне сәйкес қарау үшін мемлекеттік органдарға дереу жіберілуге тиіс.

	<b>«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ</b> <b>НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ</b> <b>С.Д.АСФЕНДИЯРОВА»</b>	
	Академиялық сапа бөлімі	Стандартты операциялық рәсім
		Редакция: 1 7 беттің 3 беті

- 8) Өтінішті қабылдаудан бас тартуға жол берілмейді.
  - 9) Жазбаша өтініштер білім алушыдан/ПОҚ - дан (бұдан әрі-өтініш беруші) жеке қабылданады, бұл ретте өтініш берушінің жеке басын куәландыратын құжаты болуы тиіс.
  - 10) Өтініш топтың атынан немесе жеке берілуі мүмкін.
  - 11) Білім алушы кәмелетке толмаған, білім алушы/ПОҚ сырқаттанған кезде, ҚР резиденттері емес, ҚР аумағында болмаған жағдайда, өтініш берген сәтте өтініш білім алушының/ПОҚ-ның заңды өкілі арқылы енгізілуі мүмкін. Өкілдікті рәсімдеу Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен жүргізіледі.
  - 12) Өтініштер мен шағымдарды қарау мерзімі 15 (он бес) жұмыс күнінен аспайды, өтініш берілген күн қосылмайды. Осы мерзім "жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы" Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 12 қаңтардағы № 221 Заңына сәйкес 30 жұмыс күніне дейін ұзартылуы мүмкін.
  - 13) Мәселенің мәні баяндалмаған өтініш келіп түскен сәттен бастап үш жұмыс күнінен кешіктірілмей деканның тиісті түсіндірмесімен қараусыз өтініш берушіге қайтарылады.
  - 14) Егер қайта жасалған өтініштер кезінде жаңа дәлелдер немесе жаңадан анықталған мән-жайлар келтірілмесе, ал осының алдындағы өтініштің материалдарында тексерудің егжей-тегжейлі материалдары бар болса және арыз берушілерге белгіленген тәртіппен жауаптар берілсе, онда қайтадан өтінішті қарау тоқтатылады;
  - 15) Білім беру қатынастарына қатысушылар арасындағы келіспеушіліктерді реттеуге байланысты өтініштерді қарау кезінде білім алушының/оқытушының қанағаттанбауының себептерін анықтау және талдау ұйымдастырылады, өтініште көрсетілген дәлелдердің дұрыстығы мен негізділігі тексеріледі, тиісті шаралар қабылданады.
- 4. Іс-шаралар**
- 1) Білім алушыдан жазбаша түрде өтініш 1-қосымшаға сәйкес, ПОҚ-дан 2-қосымшаға сәйкес рәсімделуі тиіс
  - 2) білім алушылар/оқытушылардың келіп түскен барлық өтініштерін алдымен тиісті мектептің деканы қарайды, ол қандай алқалық органда (деканат Кеңесі, СҚК, ББК, кеңейтілген Комиссия) өтінішті қарайтынын және шешім қабылданатынын айқындайды.
  - 3) Деканат кеңесінде оқу, тәрбие процестерін және тұрғын үй-тұрмыстық жағдайларды ұйымдастыруға байланысты өтініштер қаралады.
  - 4) ББК - да білім беру бағдарламаларының, силлабустардың, бағалау әдістері мен өлшемшарттарының мазмұнына байланысты өтініштер қаралады
  - 5) СҚК-да білім беру процесінің сапасына (оқыту сапасына, материалдық-техникалық қамтамасыз етуге, еңбек жағдайларына) қанағаттанбаушылыққа байланысты өтініштер қаралады.




- 6) ПОҚ іскерлік этика нормалары мәселелері бойынша өтініштер университеттің этикалық Кеңесінде қарастырылады.
- 7) Шешілмеген өтініштер болған жағдайда мектеп/факультет деканының өкімімен мектеп деканының төрағалық етуімен жастар саясаты басқармасының қызметкері мен студенттік деканаттың (білім алушылардың шағымдарын қарау үшін), этикалық кеңестің және қызметкерлердің жергілікті кәсіподағының (ПОҚ шағымдарын қарау үшін), ББК, СҚК және заңгер өкілдерін міндетті түрде шақыруымен кеңейтілген Комиссия құрылады. Қажет болған жағдайда Комиссияның жұмысына басқа құрылымдық бөлімшелердің қызметкерлері тартылуы мүмкін.
- 8) Комиссия өтініш берушінің өтінішінде баяндалған фактілерге тексеру жүргізеді.
- 9) Өтініште немесе өтініште баяндалған фактілер расталған жағдайда тиісті, оның ішінде тәртіптік сипаттағы шараларды қабылдау туралы хаттамалық шешім шығарылады.
- 10) Өтініште немесе өтініште баяндалған фактілер расталмаған жағдайда, сондай-ақ ПОҚ-ның, Университет қызметкерлерінің ар-намысы мен қадір-қасиетіне нұқсан келтіретін көрінеу жалған ақпарат, қорлау және өтініштер анықталған жағдайда, кеңейтілген Комиссия фактілердің дұрыс еместігін тану және зардап шеккен тараптан кешірім сұрай отырып, өтініш берушіге тәртіптік шаралар қабылдау бойынша хаттамалық шешім шығарады.
- 11) Жанжалдың себептері мен жағдайларын жоюға қойылатын талаптарды қамтитын ұсыныстарды білім беру қатынастарына қатысушылар міндетті түрде ескереді.
- 12) Өтінішті қарайтын адамдардың әрекеттеріне (әрекетсіздігіне), сондай-ақ қабылданған шешімге шағым арыз берушіге әрекеттің жасалғаны туралы не шешімнің қабылданғаны туралы белгілі болған кезден бастап үш айдан кешіктірілмей жоғары тұрған лауазымды адамға беріледі. Өтіп кеткен мерзім шағымды қараудан бас тартуға негіз болып табылмайды. Шағым беру мерзімінің өтіп кету себептері шағымды мәні бойынша қарау кезінде анықталады және шағымды қанағаттандырудан бас тартуға негіздердің бірі болып табылуы мүмкін.

##### **5. Өтінішті қарау нәтижелері:**

- 1) Білім алушылар үшін - қол қою үшін жеке беріледі немесе өтініште көрсетілген мекенжайға пошта арқылы жіберіледі;
- 2) Заңды өкілдер үшін өтініште көрсетілген мекенжайға пошта арқылы жіберіледі немесе қол қою арқылы жеке беріледі (өтініш берушіге жауап беру мерзімдері туралы телефон байланысы арқылы хабарланады).
- 3) ПОҚ үшін жеке қол қою арқылы беріледі және корпоративтік электрондық пошта мекенжайына жіберіледі;

##### **6. Статистический учет и анализ обращений**


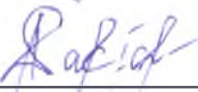





	<b>«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ</b> <b>НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ</b> <b>С.Д.АСФЕНДИЯРОВА»</b>	
	Академиялық сапа бөлімі	Стандартты операциялық рәсім
		Редакция: 1 7 беттің 5 беті

1) Мектеп деканаты өтініштер мен шағымдардың статистикалық есебін жүргізеді және мектеп Кеңесінің жұмыс жоспарына сәйкес өтініштер мен шағымдардың жұмысына талдау жүргізеді.



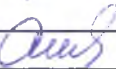
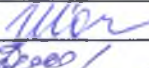




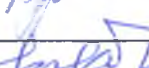


**7. Ресурстар:**

- 1) Білім алушыдан мектеп деканының атына өтініш (1-қосымша).
- 2) Университет ПОҚ атынан мектеп деканының атына өтініш (2-қосымша)

**Құрастырылды:**

Жалпы медицина мектебінің сапасын қамтамасыз ету жөніндегі комиссия төрағасы-1		Колоскова Е.А.
Жалпы медицина мектебінің сапасын қамтамасыз ету жөніндегі комиссия төрағасы -2		Садыкова А.М.
Стоматология мектебінің сапасын қамтамасыз ету жөніндегі комиссия төрағасы		Кумарбаева А.Т.
Қоғамдық денсаулық сақтау мектебінің сапасын қамтамасыз ету жөніндегі комиссия төрағасы		Аймаханова А.Ш.
Фармация мектебінің сапасын қамтамасыз ету жөніндегі комиссия төрағасы		Балпанова Д.Т.
Педиатрия мектебінің сапасын қамтамасыз ету жөніндегі комиссия төрағасы		Байгазиева Г.Ж.
Академиялық жұмыс жөніндегі департамент басшысының орынбасары		Ташетова А.Б.

**Келісілді:**

Корпоративтік даму жөніндегі Проректор		Датхаев У.М.
Адами ресурстар және құқықтық қамтамасыз ету департаментінің басшысы		Нагасбекова Б.С.
Заң басқармасының басшысы		Гаитова М.А.
Жалпы медицина мектебінің деканы-1		Измайлова С.Х.
Жалпы медицина мектебінің деканы-2		Шопаева Г.А.
ҚКТ мектебінің деканы		Джардемалиева Н.Ж.
Стоматология Мектебінің Деканы		Дильбарханов Б.П.
Фармация Мектебінің Деканы		Сакипова З.Б.
Қоғамдық денсаулық сақтау Мектебінің Деканы		Карибаев К.Б.
Интернатура және резидентура факультетінің деканы		Баймаханов А.Н.
Магистратура және докторантура бөлімінің басшысы		Иванченко Н.Н.
Педиатрия «Мектебінің Деканы»		Сыдыкова С.И.



1 - қосымша

**Білім алушыға арналған өтініш нысаны**

Қр. № «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ ж.

Университет қызметкері толтырады

Басқарма Төрағасы-Ректор  
/Мектеп/факультет деканы

Кімнен  
Оқу деңгейі

А.Ж.Т. (толығымен)  
жоғары білім, интернатура, резидентура, магистратура,  
докторантура  
(керегінің астын сызу керек)

Мамандығы  
Курс  
Оқыту тілі

қазақ, орыс, ағылшын  
(керегінің астын сызу керек)

Оқытуды  
қаржыландыру  
Оқыту түрі  
Тұратын мекен-  
жайы  
Телефон  
Электрондық  
пошта

грант, мемлекеттік тапсырыс, ақылы негіз  
(керегінің астын сызу керек)

Күндізгі

Өтініш

Білім алушының қолы

Өтінішті беру  
күні:

Өтініш қабылданды:  
А.Ж.Т.

(қолы)

Лауазымы



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

Академиялық сапа бөлімі

Стандартты операциялық рәсім

Редакция: 1

7 беттің 7 беті

2 - қосымша

**ПОҚ-на арналған өтініш нысаны**

Қр. № «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ ж.

Университет қызметкері толтырады

Басқарма Төрағасы-  
Ректор/Мектеп/факультет деканы

Кімнен

А.Ж.Т.

(толығымен)

Жұмыс орны

(лауазымы)

Тұрғылықты мекен-жайы

Телефон

Электронды

пошта

Өтініш

ПОҚ қолы

Өтінішті беру  
күні:

Өтініш қабылданды:

А.Ж.Т.

Лауазымы

(қолы)