

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

Бекітілді
Академиялық қызмет бойынша
проректордың № _____ бұйрығымен
" _____ " _____ 20 21 ж.
К. Ж. Байльдинова

СОР атауы: «ПОҚ және білім алушылардың өтініштерімен және шағымдарымен жұмыс»

Код: СОР

1. Нормативтік сілтемелер:

- 1) Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 12 қаңтардағы №221 Заңы «Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы» (01.01.2020 ж. жағдай бойынша өзгерістермен және толықтырулармен)
- 2) Басқарма Төрағасы – ректордың 27.08.2020 №375 бұйрығымен бекітілген. Университеттің академиялық саясаты,
- 3) Сапаны қамтамасыз ету жөніндегі комиссия туралы ереже.

2. Терминдер мен анықтамалар

Арыз-білім алушылар мен ПОҚ-ның өз құқықтары мен бостандықтарын немесе басқа адамдардың құқықтары мен бостандықтарын іске асыруда жәрдем көрсету туралы өтінішхаты 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;

Өтініш-өтінішті қарайтын лауазымды тұлғаға жіберілген жеке немесе ұжымдық жазбаша, ауызша не электрондық құжат, бейнеконференцбайланыс, бейнеөтініш 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, алайда 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;

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

	«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д.АСФЕНДИЯРОВА»		
	Академиялық сапа бөлімі	Стандартты операциялық рәсім	Редакция: 1
	6 беттің 2 беті		

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 адамдардың 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.

СКЖК-Сапаны қамтамасыз ету жөніндегі комиссия

ПОҚ-Профессор-оқытушылар құрамы

ББК- Білім беру бағдарламалар комитеті

ҚР –Қазақстан Республикасы

3. **Жалпы ережелер**

- 1) "ПОҚ мен білім алушылардың өтініштерімен және шағымдарымен жұмыс" СОР 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 жүгіну
- 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) Жасырын өтініш қаралымға жатпайды, тек мұндай хабарламада дайындалып жатқан немесе жасалған қылмыстық құқық бұзушылықтар туралы не мемлекеттік немесе қоғамдық қауіпсіздікке төнетін қауіп туралы мәліметтер бар жағдайларды қоспағанда. Мұндай өтініш олардың құзыретіне сәйкес қарау үшін мемлекеттік органдарға дереу жіберілуге тиіс.
- 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.

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

- 10) Өтініш топтың атынан немесе жеке берілуі мүмкін.
- 11) Білім алушы кәметке толмағанда, білім алушы/ПОҚ ауырғанда, ҚР бейрезиденттері, ҚР аумағында болмаған жағдайда, өтініш берген сәтте өтініш білім алушының/ПОҚ-ның заңды өкілі арқылы енгізілуі мүмкін. Өкілдікті ресімдеу 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 түсіндіруімен, қараусыз өтініш берушіге қайтарылады.
- 14) Егер қайта жасалған өтініштер кезінде жаңа дәлелдер немесе жаңадан анықталған мән-жайлар келтірілмесе, ал осының алдындағы өтініштегі материалдарды тексеруде 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. Процедура

- 1) Білім алушыдан жазбаша түрде өтініш 1-қосымшаға сәйкес, ПОҚ-дан 2-қосымшаға сәйкес ресімделуі тиіс
- 2) Білім алушылар/оқытушылардың келіп түскен барлық өтініштерін алдымен тиісті мектептің деканы қарайды, ол қандай алқалық органда (деканат Кеңесі, ББК, СКЖК, ауқымды Комиссия) өтінішті қарайтынын және шешім қабылданатынын айқындайды.
- 3) Деканат кеңесінде оқу, тәрбие процестерін және тұрғын үй-тұрмыстық жағдайларды ұйымдастыруға байланысты өтініштер қаралады.
- 4) ББК-де ББ, силлабустардың мазмұныдары, бағалау әдістері мен бағалау критерийларына байланысты өтініштер қаралады
- 5) СКЖК-де білім беру процесінің сапасына (оқыту сапасына, материалдық-техникалық қамтамасыз етуге, еңбек жағдайларына) қанағаттанбаумен байланысты өтініштер қаралады.
- 6) ПОҚ-ның іскерлік этика нормасының 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 кәсіподағын (ПОҚ шағымдарын қарау үшін), ББК, СКЖК және заңгер

	«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д.АСФЕНДИЯРОВА»		
	Академиялық сапа бөлімі	Стандартты операциялық рәсім	Редакция: 1
	6 беттің 4 беті		

өкілдерін міндетті түрде шақыруымен ауқымды 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 жалған ақпарат, қорлау және өтініштер анықталған жағдайда, ауқымды Комиссия фактілердің дұрыс еместігін тану және өтініш берушіге зардап шеккен тараптан кешірім сұрай отырып, тәртіптік шаралар қабылдау бойынша хаттамалық шешім шығарады.
- 11) Жанжалдың туындау себептері мен мәселелерді жою жөніндегі талаптарды қамтитын ұсынымдарды, 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 шағымның мазмұны 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).
6. ПОҚ үшін жеке қол қою арқылы беріледі және корпоративтік электрондық пошта мекенжайына жіберіледі;

7. Өтініштерді статистикалық есепке алу және талдау

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

8. Ресурстар:

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

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

Қосымша 1

Білім алушыға арналған өтініш нысаны

Кіріс. № «__» _____ 20__ ж.

Университет қызметкері толтырады

Басқарма Төрағасы-Ректорға/Мектеп/факультет деканына

Кімнен	Т.А.Ә. (толық)
Оқыту деңгейі	Жоғары білім, интернатура, резидентура, магистратура, докторантура (керегінің астын сызу керек)
Мамандығы	
Курсы	
Оқыту тілі	қазақ, орыс, ағылшын (керегінің астын сызу керек)
Оқытуды қаржыландыру	грант, мемлекеттік тапсырыс, ақылы негіз (керегінің астын сызу керек)
Оқыту түрі	Күндізгі
Тұратын мекен-жайы	
Телефон	
Электрондық пошта	

Өтініш

Білім алушының
қолы

Өтінішті беру
күні:

Өтініш қабылданды:
Т.А.Ә.

(қолы)

Лауазымы

	«С.Ж. АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ НАО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д.АСФЕНДИЯРОВА»		
	Академиялық сапа бөлімі	Стандартты операциялық рәсім	Редакция: 1
			6 беттің 6 беті

Қосымша 2

ПОҚ үшін өтініш формасы

Кіріс. № «__» _____ 20__ ж.

Университет қызметкері толтырады

Басқарма Төрағасы-Ректорға/Мектеп/факультет
деканына

Кімнен _____
Т.А.Ә. (толық)

Жұмыс орны
(лауазымы) _____

Тұратын мекен-жайы _____

Телефон _____

Электрондық пошта _____

Өтініш

ПОҚ қолы

Өтінішті беру
күні:

Өтініш қабылданды:

Т.А.Ә.

(қолы)

Лауазымы

Лист согласования и подписания

ФИО	Тип действия	Время и дата согласования или подписания	Данные по ЭЦП
Тусупбекова С.К.	Согласовано	13.12.2021 10:29	ТУСУПБЕКОВА САНДУГАШ КАЙРАТКЫЗЫ
Туманбаева А.Е.	Согласовано	13.12.2021 13:35	ТУМАНБАЕВА АНАР ЕРИКОВНА
Абдрешева А.Т.	Согласовано	10.12.2021 14:50	АБДРЕШЕВА АСЕЛЬ ТУРСЫНЖАНОВНА
Кутышева А.Т.	Согласовано	13.12.2021 09:43	КУТЫШЕВА АЙЗА ТЛЕУБАЕВНА
Шопаева Г.А.	Согласовано	10.12.2021 12:58	ШОПАЕВА ГУЛЬЖАН АМАНГЕЛЬДЫЕВНА
Сыдыкова С.И.	Согласовано	13.12.2021 14:01	СЫДЫКОВА САУЛЕ ИЛЬЯСОВНА
Джардемалиева Н.Ж.	Согласовано	10.12.2021 16:49	ДЖАРДЕМАЛИЕВА НУРЖАМАЛ ЖЕНЫСОВНА
Измайлова С.Х.	Согласовано	10.12.2021 14:46	ИЗМАЙЛОВА СЛУ ХАБИБИЕВНА
Баймаханов А.Н.	Согласовано	10.12.2021 14:00	БАЙМАХАНОВ АБЫЛАЙ НИЯТОВИЧ
Сакипова З.Б.	Согласовано	13.12.2021 09:54	САКИПОВА ЗУРИЯДДА БЕКТЕМИРОВНА
Хасенова А.Ж.	Согласовано	10.12.2021 21:59	ХАСЕНОВА АСЕЛЬ ЖАНАБЕКОВНА
Дильбарханов Б.П.	Согласовано	10.12.2021 13:09	ДИЛЬБАРХАНОВ БАСЫМБЕК ПЕРДЕБЕКОВИЧ
Иванченко Н.Н.	Согласовано	10.12.2021 15:28	ИВАНЧЕНКО НЕЛЛЯ

			НИКОЛАЕВНА
Набиева Г.С.	Согласовано	10.12.2021 12:40	НАБИЕВА ГУЛНАЗ СОЦИАЛЕВНА
Байльдинова К.Ж.	Подписано	13.12.2021 14:53	ҰЛТТЫҚ КУӘЛАНДЫРУШЫ ОРТАЛЫҚ (GOST), БАЙЛЬДИНОВА КЛАРА, НЕКОММЕРЧЕСКОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО "КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С. Д. АСФЕНДИЯРОВА"