SATBAYEV UNIVERSITY	**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН** **НЕКОММЕРЧЕСКОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ имени К.И. САТПАЕВА»**	
Документ СМК 2 уровня	Документированная процедура	ДП КазНИТУ 721
	Редакция №3 от «01» 09 2020 г.	

РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

ДП КазНИТУ 721

Алматы 2020

ПРЕДИСЛОВИЕ

1 РАЗРАБОТАНА Административным департаментом НАО «Казахский национальный исследовательский технический университет имени К.И. Сатпаева»

Директор Административного департамента _____ Ю .Квашнина
«20» 08 2020 г.

2 СОГЛАСОВАНА

Руководитель аппарата Ректора _____ Б. Мухтыбаев
«27» 08 2020 г.

Финансовый директор – директор Департамента корпоративного развития _____ Д. Софиев

«26» 08 2020 г.

Начальник Управления лицензирования, сертификации и контроля качества образования _____ А. Сауранбаева
«25» 08 2020 г.

Начальник отдела юридического обеспечения _____ Д. Кульджанова
«24» 08 2020 г.

Начальник отдела по развитию государственного языка _____ Ж. Оракбаева
«21» 08 2020 г.

3 УТВЕРЖДЕНА решением Правления КазНИТУ от «01» 09 2020г.
протокол № 30

4 ВНЕСЕНА взамен редакции №2 от 29.12.2017 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1 Область применения 4

2 Нормативные документы 4

3 Термины, обозначения 4

4 Общие положения 5

5 Организация работы с обращениями 6

6 Сроки рассмотрения обращений 8

7 Неразглашение сведений в связи с рассмотрением обращений 9

8 Права граждан и юридических лиц при рассмотрении их обращений 9

9 Ответственность 9

10 Управление рисками 10

Приложение 1 11

Блок-схема ДП 721 12

Лист регистрации изменений 13

РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

Документированная процедура № 721

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящая документированная процедура «Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц» устанавливает порядок приема, регистрации и рассмотрения поступающих в НАО «Казахский национальный исследовательский технический университет имени К.И. Сатпаева» (в дальнейшем — КазНИТУ, Университет) обращений граждан и юридических лиц.

1.2 Настоящая документированная процедура обязательна для исполнения всеми работниками Университета, участвующими в процессах приема, регистрации и рассмотрения обращений.

1.3 Настоящая документированная процедура является внутренним нормативным документом Университета и не подлежит представлению другим сторонам, кроме аудиторов сертификационных органов при проведении проверок качества, с разрешения Ректора КазНИТУ.

2 НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

Настоящая документированная процедура разработана в соответствии Конституцией Республики Казахстан, Трудовым кодексом Республики Казахстан, требованиями Законов Республики Казахстан «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц», «Об образовании», Типовыми правилами деятельности организаций высшего и послевузовского образования, Уставом, Руководством по качеству и другими внутренними документами КазНИТУ.

3 ТЕРМИНЫ, ОБОЗНАЧЕНИЯ

3.1 Термины:

1) **обращение** – индивидуальное или коллективное письменное либо в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба, отклик или запрос;

2) **предложение** – вид обращения, цель которого обратить внимание на необходимость совершенствования работы КазНИТУ, рекомендовать конкретные пути и способы решения поставленных перед КазНИТУ задач;

3) **заявление** – ходатайство лица о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе КазНИТУ, его структурных подразделений и/или должностных лиц, либо критика их деятельности;

4) **жалоба** – обращение о нарушении прав, свобод и законных интересов граждан, невыполнение решений, принятых по обращениям, неправомерных действиях должностных лиц сотрудников КазНИТУ;

5) **отклик** – вид обращения, посредством которого граждане реализуют свое отношение к проводимой государством внутренней и внешней политике, а также явлениям и событиям общественной значимости;

6) **запрос** – просьба о предоставлении информации по интересующим вопросам личного/общественного характера или о выдаче документа;

7) **анонимное обращение** – обращение, по которому невозможно установить авторство, отсутствуют подпись, в том числе электронная цифровая подпись, почтовый адрес заявителя;

8) **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;

3.2 Обозначения и сокращения

ВНД – внутренние нормативные документы

ПРК – представитель руководства по качеству

ДП – документированная процедура

ОКиДО – отдел контроля и документационного обеспечения

СЭД – система электронного документооборота

4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Работа с обращениями граждан и юридических лиц в КазНИТУ ведется в соответствии с Законом Республики Казахстан «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц».

4.2 Обращения, адресованные Ректору КазНИТУ, в письменном виде направляются по почтовому адресу: 050013, г.Алматы, улица Сатпаева, 22, в электронном виде – по адресу info@satbayev.universiyty, либо могут быть сданы непосредственно заявителем или его представителем в Отдел контроля и документационного обеспечения (Нефтяной корпус, каб.201).

4.3 В обращении физического лица указываются его фамилия, имя, почтовый адрес, юридического лица – его наименование, почтовый адрес, исходящий номер и дата. Обращение должно быть подписано заявителем (физическим лицом/представителем юридического лица) либо заверено электронной цифровой подписью. При подаче жалобы указываются наименование субъекта или должность, фамилии и инициалы должностных лиц, чьи действия обжалуются, мотивы обращения и требования.

4.4 Не подлежат рассмотрению:

– анонимное обращение,

– обращение, в которым 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 давались ответы,

– обращение, в котором не выполнены требования п. 4.3

5 ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ

5.1 Регистрация и учет обращений

5.1.1 Поступающие в КазНИТУ обращения регистрируются сотрудником ОКиДО в день поступления в СЭД, а также в Журнале учета обращений граждан и юридических лиц (Ф КазНИТУ 721-01, Приложение 1), если обращение является жалобой/заявлением.

5.1.2 По обращению, являющемуся жалобой/заявлением, сотрудник ОКиДО оформляет дело, в которое подшиваются все материалы по жалобе/заявлению, включая конверт, в котором поступило обращение. Дело хранится в ОКиДО.

5.1.3 Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. В правом верхнем углу обращения (в журнале) делается отметка "повторно".

5.1.4 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.

5.2 Рассмотрение обращений

5.2.1 После регистрации обращение передается на рассмотрение Ректору КазНИТУ или, в соответствии с его доверенностью, другим должностным лицам (доверенное должностное лицо), которые направляют обращение в структурные подразделения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Не допускается направление жалоб граждан для рассмотрения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

5.2.2 По необходимости для рассмотрения обращения может быть создана **Рабочая комиссия** из числа сотрудников структурных подразделений, в компетенцию которых входят затрагиваемые в обращении вопросы. Работу Рабочей комиссии координирует председатель, назначаемый из числа наиболее опытных и компетентных в сфере рассматриваемых вопросов сотрудников.

5.2.3 Исполнители (руководитель структурного подразделения/ председатель Рабочей комиссии) имеют право:

– запрашивать и получать необходимую для рассмотрения обращений информацию от соответствующих структурных подразделений КазНИТУ, в порядке и на условиях, установленных законодательством Республики Казахстан.

– в случае необходимости ходатайствовать о продлении срока рассмотрения обращения в пределах, установленных Законом Республики Казахстан «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц»,

– направлять сотрудников/членов Рабочей комиссии на места для проверки изложенных в обращениях обстоятельств,

– инициировать проведение внеплановой инспекционной проверки,

– принимать другие меры для объективного, своевременного разрешения поставленных автором обращения вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих жалобы.

5.2.4 Исполнители обязаны:

– обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан и юридических лиц,

– предоставить Ректору КазНИТУ или его доверенному должностному лицу отчет (справку) о результатах рассмотрения обращения с предложениями и рекомендациями по принятию решений.

5.2.5 При необходимости жалоба/заявление может быть направлена/направлено на рассмотрение Дисциплинарной комиссии КазНИТУ. Решение Дисциплинарной комиссии носит рекомендательный характер и вносится на рассмотрение Ректору КазНИТУ.

5.3 Принятие решения по обращению

5.3.1 Решение по обращению принимает Ректор КазНИТУ или его доверенное должностное лицо.

5.3.2 В случае, если решение вопроса выходит за пределы компетенции КазНИТУ, то руководством Университета принимается решение о перенаправлении обращения компетентному государственному органу или должностному лицу с обязательным уведомлением заявителя в срок не более трех календарных дней после принятия решения. Перенаправление обращения в соответствующие органы и уведомление об этом заявителя возлагаются на ОКиДО.

5.3.3 По результатам рассмотрения обращений, содержащих просьбы, требования, предложения, принимается одно из следующих решений:

1) о полном или частичном удовлетворении обращения;

2) об отказе в удовлетворении обращения с обоснованием принятия такого решения.

5.3.4 По итогам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) Признать жалобу необоснованной и прекратить ее рассмотрение. В этом случае к заявителю могут быть предъявлены претензии морального и материального характера в установленном законодательством порядке.

2) Признать жалобу обоснованной и факт подтвержденным. В этом случае принимаются меры в отношении сотрудников КазНИТУ, действия (бездействие) которых явились причиной жалобы.

5.3.5 Решение по обращению должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные нормативно-правовые документы и ВНД КазНИТУ.

5.3.6 При отсутствии каких-либо рекомендаций, требований, ходатайств, просьб обращения принимаются к сведению.

5.4 Ответы на обращения

5.4.1 После принятия решения заявителю направляется ответ за подписью Ректора КазНИТУ или доверенного должностного лица с обоснованием принятого решения и разъяснением их права на обжалование принятого решения.

5.4.2 Ответы на обращения граждан направляются на бланках КазНИТУ на государственном языке или на языке обращения заявителя. Вся переписка по обращениям ведется за номерами, присвоенными им при регистрации.

5.4.3 Контроль за своевременным отправлением ответа заявителю возлагается на ОКиДО.

5.5 Хранение материалов обращения

5.5.1 После завершения рассмотрения обращение вместе с материалами рассмотрения и перепиской в обязательном порядке передается Исполнителем на хранение в ОКиДО.

5.5.2 Обязанность по обеспечению сохранности документов по обращениям граждан и физических лиц возлагается на ОКиДО. Для данной категории документов устанавливается, как правило, пятилетний срок хранения.

5.5.3 Данные по количеству поступивших и рассмотренных обращений ОКиДО представляет в годовом отчете об итогах работы.

6 СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

6.1 Решения по вопросам, не требующим дополнительного изучения и проверки, принимаются в срок не позднее 15 календарных дней со дня их поступления в ОКиДО.

6.2 В тех случаях, когда необходимо проведение дополнительного изучения или проверки, срок рассмотрения может быть продлен не более чем на 30 календарных дней.

6.3 В случае необходимости могут быть установлены иные сроки рассмотрения обращения в соответствии со статьей 8 Закона Республики Казахстан «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц».

6.4 Срок рассмотрения по обращению продлевается Ректором КазНИТУ или его доверенным должностным лицом.

6.5 О продлении срока рассмотрения обращения сообщается заявителю в течение трех календарных дней со дня продления срока рассмотрения.

6.6 Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений возлагается на ОКиДО.

7 НЕРАЗГЛАШЕНИЕ СВЕДЕНИЙ В СВЯЗИ С РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ

Вся информация, полученная сотрудниками университета в ходе рассмотрения обращения, является служебной и признается информацией ограниченного доступа.

8 ПРАВА ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

Заявитель, подавший обращение, имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы в подтверждение своего обращения либо просить об их истребовании;

2) изложить доводы лицу, рассматривающему обращение;

3) ознакомиться с материалами, связанными с рассмотрением его обращения, участвовать в рассмотрении обращения, если это не нарушает права, свободы других лиц;

4) получить мотивированный ответ в письменной или устной форме о принятом решении;

5) требовать возмещения убытков, если они стали результатом нарушений установленного порядка рассмотрения обращений;

6) обжаловать действия (бездействие) должностных лиц либо решение, принятое по обращению;

7) обращаться с ходатайством о прекращении рассмотрения обращения, за исключением случаев, предусмотренных Налоговым и таможенным законодательством Республики Казахстан.

9 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

9.1 Соблюдение требований настоящей документированной процедуры осуществляется Представителем руководства по качеству.

9.2 Нарушение объективности, прозрачности и других принципов рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, установленных Законом Республики Казахстан «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц», несоблюдение порядка или сроков рассмотрения жалоб, принятие необоснованных, нарушающих законодательство решений, предоставление неверной информации, несанкционированное разглашение сведений и другие нарушения настоящей документированной процедуры влекут ответственность виновных в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

10 УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ

10.1 Эффективность работы с обращениями граждан и юридических лиц зависит от осуществления постоянного контроля и учета различных внутренних и внешних рискообразующих факторов.

10.2 Возможные виды рисков, признаки возникновения и пути их предотвращения/минимизации:

Описание риска	Причины риска	Возможные последствия риска	Мероприятия по предупреждению/снижению риска
В Законе Республики Казахстан «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц»: 1) не оговорены порядок и сроки хранения документов по работе с обращениями, а также порядок их уничтожения.	Несовершенство нормативно-законодательного регулирования работы с обращениями граждан и юридических лиц.	Утеря документов и материалов по рассмотрению обращений по истечению времени.	В ВНД КазНИТУ: 1) определить порядок, сроки хранения документов по работе с обращениями, а также порядок их уничтожения в ВНД КазНИТУ
2) не регламентирован порядок работы с обращениями в электронном формате.		Неправильная организация работы с обращениями в электронном формате.	2) регламентировать порядок работы с обращениями в электронном формате в ВНД КазНИТУ.
3) работа с устными обращениями упоминается в общих чертах.		Невозможность ведения единого учета устных и письменных обращений и принятых по ним решений.	3) По возможности исключить устные обращения граждан.
Информация, предоставленная по запросу должностного лица, рассматривающего обращение, является: неполной, недостоверной, запоздалой.	Объективные - отсутствие запрашиваемой информации. Субъективные – человеческий фактор.	Недостаточность материалов для принятия обоснованных решений по обращениям.	Установить ответственность должностных лиц за своевременность, достоверность и полноту предоставленной информации.
Недостаточная компетентность должностных лиц, рассматривающих обращение.	Недостаточная опытность отдельных сотрудников.	Недостаточно мотивированные и обоснованные выводы по рассматриваемым обращениям.	Для рассмотрения обращений по наиболее значимым вопросам, в особенности жалоб, создавать Рабочие комиссии под руководством опытных и компетентных сотрудников.

Приложение 1

Журнал учета обращений граждан и юридических лиц

№	Дата	Ф.И.О./ наименование заявителя	Адрес контактный телефон	Краткое содержание	№ Дела	Ф.И.О. лица, рассматривающего обращение	Кому поручено (Исполнитель)	Срок исполнения	Отметка об исполнении

ДП-721 – Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц

Этапы	Выполняемые действия
Начало процедуры	Поступление письменного обращения Обращение подлежит рассмотрению? Нет → Уведомление заявителя об отказе в рассмотрении обращения → Конец процедуры Да
Регистрация и учет обращения	• Регистрация обращения в ОКиДО (присвоение регистрационного входящего номера) • Внесение записей об обращении в Журнал учета обращений
Рассмотрение обращения	• Рассмотрение обращения руководством КазНИТУ • Назначение Исполнителя • Рассмотрение обращения Исполнителем • Передача материалов рассмотрения руководству КазНИТУ
Принятие решения и подготовка ответа	• Принятие Руководством решения по обращению • Подготовка и оформление ответа (Исполнителем)
Отправка ответа заявителю	• Регистрация письменного ответа КазНИТУ (присвоение исходящего номера) • Направление Заявителю ответа почтовым отправлением или электронной почтой
Завершение процедуры	• Передача Исполнителем материалов рассмотрения обращения на хранение в ОКиДО • Внесение сведений о результатах рассмотрения обращения в Журнал учета обращений Конец процедуры

Лист регистрации изменений

Порядковый номер изменения	Раздел, пункт документа	Вид изменения (заменить, аннулировать, добавить)	Номер и дата извещения	Изменение внесено	
				Дата	Фамилия и инициалы, подпись, должность