

 SATBAYEV UNIVERSITY	<p style="text-align: center;">ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ</p> <p style="text-align: center;">«Қ.И.СӘТБАЕВ атындағы ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ ТЕХНИКАЛЫҚ ЗЕРТТЕУ УНИВЕРСИТЕТІ» КОММЕРЦИЯЛЫҚ ЕМЕС АКЦИОНЕРЛІК ҚОҒАМЫ</p>	
2-дәңгейдегі СМЖ құжаты	Құжатталған процедура 2020 жылғы « <u>01</u> » <u>09</u> №3 редакция	ҚазҰТЗУ 721 ҚП

АЗАМАТТАР МЕН ЗАҢДЫ ТҮЛҒАЛАРДЫҢ ӨТІНІШТЕРІН ҚАРАУ

ҚазҰТЗУ 721 ҚП

Алматы 2020

АЛҒЫСӨЗ

**1 «К.И.Сәтбаев атындағы Қазақ ұлттық техникалық зерттеу университеті»
КЕАҚ Әкімшілік департаментінде ӘЗІРЛЕНДІ**

Әкімшілік департаментінің
директоры

«10» 08 2020 ж.

Ю.Квашина

2 КЕЛІСІЛДІ

Ректор аппаратының басшысы
«24» 08 2020 ж.

Б. Мықтыбаев



Корпоративтік даму
департаментінің директоры –
қаржы директоры
«26» 08 2020 ж.

Д. Софиев

Лицензиялау, сертификаттау және
білім сапасын бақылау
басқармасының бастығы
«25» 08 2020 ж.

А. Сауранбаева

Зан жүзінде қамтамасыз ету
бөлімінің бастығы
«24» 08 2020 ж.

Д. Кульджанова

Мемлекеттік тілді дамыту
бөлімінің бастығы
«21» 08 2020 ж.

Ж. Орақбаева

3 ҚазҰТЗУ Басқармасының 2020 жылғы «01» 09 шешімімен **БЕКІТІЛДІ.
№ 30 хаттама**

4 2017 жылғы 29 желтоқсандағы №2 редакцияның орнына **ЕНГІЗІЛДІ**

МАЗМҰНЫ

1 Қолданылу аясы	4
2 Нормативтік күжаттар	4
3 Терминдер, белгілеу	4
4 Жалпы ереже	5
5 Өтініштермен жұмысты үйымдастыру	6
6 Өтініштерді қарau мерзімі	8
7 Өтініштерді қарauға байланысты мәліметтерді жарияламау	9
8 Азаматтар мен заңды тұлғалардың өтініштерін қарau кезінде олардың құқықтары	9
9 Жауапкершілік	9
10 Тәуекелдерді басқару	10
1-қосымша	11
721 ҚП блок-сyzбасы	12
Өзгерістерді тіркеу парагы	13

АЗАМАТТАР МЕН ЗАНДЫ ТҮЛҒАЛАРДЫҢ ӨТІНІШТЕРІН ҚАРАУ

№721 Құжатталған процедура

1 ҚОЛДАНЫЛУ АЯСЫ

1.1 Осы «Азаматтар мен заңды түлғалардың өтініштерін қарау» құжатталған процедура «Қ.И.Сәтбаев атындағы Қазақ ұлттық техникалық зерттеу университеті» КЕАҚ (бұдан әрі – ҚазҰТЗУ, Университет) азаматтар мен заңды түлғалардың өтініштерін қабылдау, тіркеу және қарау тәртібін белгілейді.

1.2 Өтініштерді қабылдау, тіркеу және қарау процесіне қатысатын Университеттің барлық қызметкерлері осы құжатталған процедураны орындауға міндетті.

1.3 Осы құжатталған процедура Университеттің ішкі нормативтік құжаты болып табылады және ол сапа тексерісін жүргізу кезінде сертификаттау органдарының аудиторларына Университет Ректорының рұқсатымен беріледі, басқа тараптарға берілмейді.

2 НОРМАТИВТІК ҚҰЖАТТАР

Осы құжатталған процедура Қазақстан Республикасының Конституциясына, Қазақстан Республикасының Еңбек кодексіне, Қазақстан Республикасының «Жеке және заңды түлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы», «Білім туралы» Зандарының талаптарына, Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдары қызметінің үлгілік қағидаларына, ҚазҰТЗУ Жарғысына, Сапа бойынша нұсқауына және өзге де ішкі құжаттарға сәйкес әзірленді.

3 ТЕРМИНДЕР, БЕЛГЛЕУ

3.1 Терминдер:

1) **өтініш** – жеке немесе ұжымдық жазбаша немесе электрондық құжат түріндегі ұсыныс, арыз, шағым, сұраныс немесе үн қосу;

2) **ұсыныс** – ҚазҰТЗУ қызметін жетілдіру қажеттігіне көніл аударатын, ҚазҰТЗУ алдына қойылған міндеттерді шешудің нақты жолдары мен тәсілдерін ұсынатын мақсаттағы өтініш түрі;

3) **арыз** – адамның өз құқықтары мен бостандықтарын немесе басқа адамдардың құқықтары мен бостандықтарын іске асыруға ықпал ету туралы өтінішхаты не заңдардың және өзге де нормативтік құқықтық актілердің

бұзылуы, ҚазҰТЗУ-дың, оның құрылымдық бөлімшелері және/немесе лауазымды тұлғалардың жұмысындағы кемшіліктер туралы хабарлама не олардың қызметіне сын айту.

4) **шағым** – азаматтардың құқықтарының, бостандықтары немесе заңды мүдделерінің бұзылуы, ҚазҰТЗУ лауазымдық тұлғаларының заңсыз іс-әрекеттері, өтініштері бойынша қабылданған шешімдердің орындалмағандығы туралы талап-арыз;

5) **үн қосу** – азаматтардың мемлекет жүргізіп отырган ішкі және сыртқы саясатына, сондай-ақ қоғамдық сипаттағы оқиғалар мен құбылыстарға өз көзқарасын білдіретін өтініш түрі;

6) **сұраныс** – адамның жеке немесе қоғамдық сипаттағы қызығушылық туғызатын мәселелер бойынша ақпарат беру немесе құжат беру туралы өтініші;

7) иесі бүркемеленген өтініш – хат бойынша авторын анықтау мүмкін емес: қолтаңбасы, оның ішінде электрондық цифрлық қолтаңбасы, арыз берушінің пошталық мекен-жайы жоқ өтініш;

8) **қайталанған өтініш** – бір тұлғадан бір мәселе бойынша кемінде екі рет келіп түскен өтініш және оның ішінде:

- алдыңғы жазылған 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;

- алдыңдағы өтінішті қарау және ол бойынша шешім қабылдау кезінде жіберілген басқа да кемшіліктер көрсетілген өтініш;

3.2 Белгілеу және қысқартулар

ІНҚ – ішкі нормативтік құжаттар

СБӨ – сапа жөніндегі басшылық өкілі

ҚП – құжатталған процедура

ҚҚЕЖББ – құжаттамалық қамтамасыз ету және бақылау бөлімі

ЭҚЖ – электрондық құжат айналымы жүйесі

4 ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕ

4.1 ҚазҰТЗУ-да азаматтар мен заңды тұлғалардың өтініштерімен жұмыс – Қазақстан Республикасының «Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы» Заңына сәйкес жүргізіледі.

4.2 ҚазҰТЗУ Ректорына жолданған өтініштер жазбаша түрде 050013, Алматы қ., Сәтбаев көшесі, 22 пошталық мекен-жайға, ал электронды түрде info@satbayev.universiyty мекен-жайы бойынша жолданады немесе өтініш иесі немесе оның өкілі тікелей құжаттамалық қамтамасыз ету және бақылау бөліміне (Мұнай ғимараты, 201 каб.) тапсыра алады.

4.3 Жеке тұлғаның өтінішінде – оның тегі, аты, пошталық мекен-жайы; заңды тұлғаның өтінішінде – оның атауы, пошталық мекен-жайы, шығыс нөмірі және күні көрсетіледі. Өтінішке өтініш беруші (жеке тұлға/занды тұлғаның өкілі) қол қоюы керек немесе электронды цифрлық қолтаңбамен бекітілуі тиіс. Шағым жасалған кезде іс-әрекетіне шағым жасалып отырған субъектінің атауы немесе лауазымды тұлғалардың лауазымы, тегі және аты-жөні, өтініш жасау себептері мен талаптары көрсетіледі.

4.4 Қарастырылмайтын өтініштер:

- иесі бүркемеленген өтініш,
- мәселенің мәні баяндалмаған өтініш,
- қайталаған өтініш, егер онда жаңа дәлелдер немесе жаңадан анықталған мән-жайлар келтірілмесе, тексеру материалдары жеткілікті болып, өтініш иесіне белгіленген тәртіпте жауап қайтарылған болса,
- 4.3 тармақтағы талаптар орындалмаған өтініш.

5 ӨТІНІШТЕРМЕН ЖҰМЫСТЫ ҮЙЫМДАСТЫРУ

5.1 Өтініштерді тіркеу және есепке алу.

5.1.1 ҚазҰТЗУ-ға түскен өтініштерді ҚҚЕжББ қызметкери өтініш түскен күні ЭҚЖ-ге тіркейді, сондай-ак егер өтініш шағым/арыз болып табылса, азаматтар мен заңды тұлғалардың өтініштерін есепке алу журналына (ҚазҰТЗУ 721-01 **Ф**) тіркейді.

5.1.2 ҚҚЕжББ қызметкери шағым/арыз болып табылатын өтініш бойынша барлық материалдарды (өтініш салынған конвертті қоса) бір іс ретінде жинақтайды. Ис ҚҚЕжББ сақталады.

5.1.3 Қайталаған өтініштер алғашқы өтініш сияқты тіркеледі. Өтініштің оң жақ жоғарғы бүрышына (журналға) «қайталаған» деген белгі қойылады.

5.1.4 Бір адамның бір мәселе бойынша бірнеше хат алушыға жіберілген өтініштері дербес өтініш ретінде қаралады және қайталаған өтініш ретінде есептелмейді.

5.2 Өтініштерді қарau.

5.2.1 Өтініш тіркелгеннен кейін ҚазҰТЗУ Ректорының немесе оның сенімхатына сәйкес басқа лауазымды тұлғаның (сенімді лауазымды тұлға) қарауына тапсырылады, ол өтініште қойылған мәселелерді шешу құзыретіне кіретін құрылымдық бөлімшеге жібереді. Азаматтардың шағымдарын шағым айтылып отырған лауазымды тұлғаларға жіберуге болмайды.

5.2.2 Өтініштерді қарau үшін қажеттілігіне қарай, өтініште қозғалған мәселелер құзыретіне енетін құрылымдық бөлімшелер қызметкерлерінің құрамынан жұмыс комиссиясы құрылуды мүмкін. Жұмыс комиссиясының жұмысын қарастырылатын мәселелер саласында тәжірибелі және білікті қызметкерлер құрамынан тағайындалған төраға үйлестіреді.

5.2.3 Орындаушылар (құрылымдық бөлімше басшысы/Жұмыс комиссиясының төрағасы):

- Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен және шарттармен ҚазҰТЗУ-дың тиісті құрылымдық бөлімшелерінен өтініштерді қарау үшін қажетті ақпаратты сұрауға және алуға;
- қажет болған жағдайда, Қазақстан Республикасының «Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы» Заңына сәйкес өтініштерді қарау мерзімін ұзарту туралы өтініш беруге;
- қызыметкерлерді/Жұмыс комиссиясының мүшелерін өтініште баяндалған жағдайларды тексеру үшін керекті орындарға жіберуге;
- жоспардан тыс инспекциялық тексеру жүргізуге бастамашылық етуге;
- өтініш иесінің қойылған мәселелерін әділ, әрі уақытылы шешу үшін, шағымдарды туыннататын себебтерді анықтау және жою үшін басқа да шаралар қолдануға құқылы.

5.2.4 Орындаушылар:

- азаматтар мен заңды тұлғалардың өтініштерінің объективті, жанжакты әрі уақытылы қаралуын қамтамасыз етуге;
- ҚазҰТЗУ Ректорына немесе оның сенімді лауазымды тұлғасына өтініштерді қарау нәтижесі туралы есепті (анықтаманы) және шешім қабылдауға байланысты ұсыныстар мен ұсынымдар беруге міндетті.

5.2.5 Қажет болған жағдайда шағым/арыз ҚазҰТЗУ-дың Тәртіптік комиссиясының қарауына жіберілуі мүмкін. Тәртіптік комиссиясының шешімі ұсыным ретінде ҚазҰТЗУ Ректорының қарауына беріледі.

5.3 Өтініштер бойынша шешім қабылдау.

5.3.1 Өтініштер бойынша шешімді ҚазҰТЗУ ректоры немесе оның сенімді лауазымды тұлғасы қабылдайды.

5.3.2 Мәселені шешу ҚазҰТЗУ құзыреті шегінен шыққан жағдайда, ҚазҰТЗУ басшылығы өтінішті құзырлы мемлекеттік органга немесе лауазымды тұлғаға жолдау туралы шешім қабылдайды және үш жұмыс күнінен кешіктірмей өтініш иесіне хабарлайды. Өтінішті тиісті органдарға жіберу және бұл туралы өтініш иесін хабардар ету ҚҚЕжББ жүктеледі.

5.3.3 Өтініш, талап, ұсынысты қамтитын өтініштерді қарау нәтижелері бойынша келесі шешімдердің бірі қабылданады:

- 1) өтінішті толық немесе ішінәра қанағаттандыру туралы;
- 2) тиісті қабылданған шешімді негіздей отырып, өтінішті қанағаттандырудан бас тарту туралы.

5.3.4 Шағымдарды қарау қорытындысы бойынша келесі шешімдердің бірі қабылданады:

1) Шағым негіzsіз деп танылсын және оны қарау тоқтатылсын. Мұндай жағдайда арыз берушіге белгіленген заңнамалық тәртіппен моральдық және материалдық сипаттағы наразылық білдірілуі мүмкін.

2) Шағым негізді және дерек расталған деп танылсын. Мұндай жағдайда іс-әрекеті (әрекетсіздігі) шағымға себеп болып табылатын ҚазҰТЗУ қызметкерлеріне қатысты шаралар қабылданады.

5.3.5 Өтініштер бойынша шешім нормативтік-құқықтық құжаттар мен ҚазҰТЗУ-дың ИНҚ сілтемесімен дәлелді болуы керек.

5.3.6 Қандай да бір ұсынымдар, талаптар, колдаухаттар, өтініштер болмаған кезде өтініштер назарға алынады.

5.4 Өтініштерге берілетін жауаптар

5.4.1 Шешім қабылданғаннан кейін өтініш берушіге қабылданған шешім бойынша шағым жасау құқықтары түсіндіріле отырып, ҚазҰТЗУ ректорының немесе оның сенімді лауазымды тұлғасының қолы қойылған жауап жолданады.

5.4.2 Азаматтардың өтініштеріне ҚазҰТЗУ бланкісінде мемлекеттік тілде немесе өтініш берілген тілде жауаптар жолданады. Өтініштер бойынша барлық хат алмасу оларды тіркеу кезінде берілген нөмірмен жүргізіледі.

5.4.3 Өтініш берушіге жауаптың уақытылы жіберілуіне бақылау жасау ҚҚЕжББ жүктеледі.

5.5 Өтініш материалдарын сақтау

5.5.1 Өтініштерді қарау аяқталғаннан кейін қарау материалдарын және хат-хабарларды Орындаушы міндетті түрде ҚҚЕжББ сақтауға тапсырады.

5.5.2 Азаматтар мен жеке тұлғалардың өтініштері бойынша құжаттардың сақталуын қамтамасыз ету ҚҚЕжББ жүктеледі. Құжаттардың осы санаты үшін, әдетте, сақтау мерзімі бес жыл.

5.5.3 Келіп түскен және қарастырылған өтініштердің саны бойынша деректерді ҚҚЕжББ жұмыс қорытындысы жөніндегі жылдық есебінде көрсетеді.

6 ӨТІНІШТЕРДІ ҚАРАУ МЕРЗІМІ

6.1 Қосымша зерделеу мен тексеруді талап етпейтін мәселелер бойынша шешімдер ҚҚЕжББ келіп түскен күннен бастап күнтізбелік 15 күннен кешіктірілмейтін мерзімде қабылданады.

6.2 Қосымша зерделеу және тексеру жүргізу қажет болған жағдайларда, қарау мерзімі күнтізбелік 30 күннен аспайтын мерзімге ұзартылуы мүмкін.

6.3 Қажет болған жағдайда, өтініштерді қарау мерзімі Қазақстан Республикасының «Жеке және занды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы» Заңының 8-бабына сәйкес басқаша белгіленуі мүмкін.

6.4 Өтініштерді қарау мерзімін ҚазҰТЗУ ректоры немесе оның сенімді лауазымды тұлғасы ұзартады.

6.5 Қарау мерзімі ұзартылған күннен бастап күнтізбелік үш күн ішінде өтініш берушіге өтініштерді қарау мерзімі ұзартылғандығы туралы хабарланады.

6.6 Өтініштерді қарау мерзімінің сақталуына бақылау жасау ҚҚЕжББ жүктеледі.

7 ӨТІНІШТЕРДІ ҚАРАУҒА БАЙЛАНЫСТЫ МӘЛІМЕТТЕРДІ ЖАРИЯ ЕТПЕУ

Өтініштерді қарау барысында Университет қызметкерлерінен алынған барлық ақпараттар қызметтік және қолжетімділігі шектеулі ақпарат болып танылады.

8 ӨТІНІШТЕРДІ ҚАРАУ БАРЫСЫНДА АЗАМАТТАР МЕН ЗАНДЫ ТҮЛҒАЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ

Өтініш берушінің:

- 1) өз өтінішін растау үшін қосымша құжаттар мен материалдар беруге не оларды талап ету туралы өтініш білдіруге;
- 2) өтінішті қарайтын адамға дәлелдерін түсіндіруге;
- 3) өзінің өтінішін қарауға байланысты материалдармен танысуға, өтінішті қарауға қатысуға, егер бұл басқа тұлғалардың құқықтарын, бостандықтарын бұзбайтын болса;
- 4) қабылданған шешім туралы жазбаша немесе ауызша нысанда дәлелді жауап алуға;
- 5) егер өтініштерді қараудың белгіленген тәртібін бұзу салдарынан залал келтірлсе, оны өтеуді талап етуге;
- 6) лауазымды тұлғалардың іс-әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) не өтініш бойынша қабылданған шешімге шағым келтіруге;
- 7) Қазақстан Республикасының салық және кеден заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, өтінішті қарауды тоқтату туралы өтініш білдіруге құқығы бар.

9 ЖАУАПКЕРШІЛІК

9.1 Осы құжатталған процедураның талаптарын сақтау Сапа жөніндегі басшылық өкілімен жүзеге асырылады.

9.2 Қазақстан Республикасының «Жеке және занды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы» Заңымен белгіленген азаматтар мен занды тұлғалардың өтініштерін қараудың объективтілігін, айқындығын және өзге де принциптерді бұзу, шағымдарды қарау тәртібін немесе мерзімін сақтамау, зандарды бұзатын негізсіз шешімдер қабылдау, қате ақпараттар беру, мәліметтерді рұқсатсыз тарату және басқа да осы құжатталған процедура бойынша бұзушылықтарға жол берген кінәлі тұлғалар Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жауапқа тартылады.

10 ТӘҮЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ

10.1 Азаматтар мен занды тұлғалардың өтініштерімен жүргізілетін жұмыстың тиімділігі – әртүрлі тәуекелдерді тудыратын ішкі және сыртқы факторларды үнемі бақылап және оны тұрақты есепке алып отырғанға байланысты.

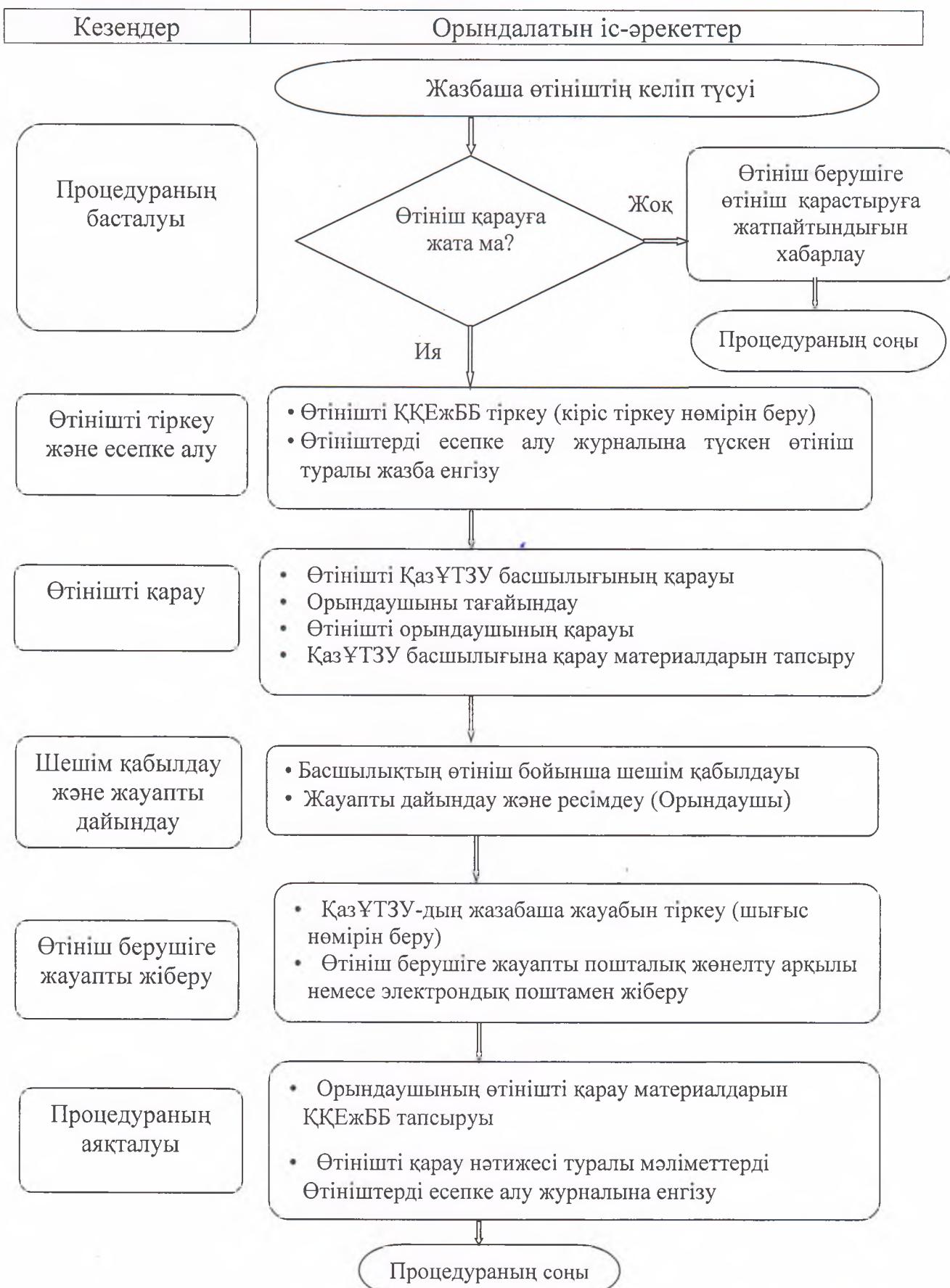
10.2 Үқтимал тәуекелдер түрлері, пайда болу себептері және олардың алдын алу/азайту жолдары:

Тәуекелді сипаттау	Тәуекелдің себептері	Тәуекелдің мүмкін болатын салдары	Тәуекелдің алдын алу/азайту бойынша ішаралар
Қазақстан Республикасының «Жеке және занды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы» Занында: 1) өтініштермен жұмыс жөніндегі құжаттарды сактау тәртібі мен мерзімі, сондай-ақ оларды жою тәртібі ескертілмеген	Азаматтар мен занды тұлғалардың өтініштерімен жүргізілетін жұмыстың нормативтік-заннамалық реттеуінің жетілмелегендігі	Мерзімі өткен өтініштерді қарау жөніндегі құжаттар мен материалдардың жоғалуы.	ҚазҰТЗУ-дың ІНҚ-да: 1) ҚазҰТЗУ ІНҚ-да өтініштермен жұмыс жөніндегі құжаттардың сакталу тәртібін, мерзімін, сондай-ақ оларды жою тәртібін анықтау
2) электрондық форматтағы өтініштермен жұмыс тәртібі регламентпен белгіленбеген.		Электрондық форматтағы өтініштермен жұмыстың дұрыс үйімдастырылмауы.	2) ҚазҰТЗУ ІНҚ электрондық форматта өтініштермен жұмыс тәртібін регламенттеу.
3) ауызша өтініштермен жұмыс жалпылама түрде айтылады.		Ауызша және жазбаша өтініштер мен олар бойынша қабылданған шешімдердің бірыңғай есебін жүргізуін мүмкін еместігі.	3) Азаматтардың ауызша өтініштерін мүмкіндігінше жою.
Өтінішті қарайтын лауазымды тұлғаның сұрауы бойынша ұсынылған ақпарат толық емес, күмәнді, кешігіп жеткен ақпарат болып табылады	Объективті – сұралған ақпараттардың болмауы. Субъективтік – адами фактор.	Өтініштер бойынша дәлелді шешімдер қабылдау үшін материалдардың жеткіліксіздігі.	Ұсынылған ақпараттың уақытылы, дұрыс және толық болуы үшін жаупаты лауазымды тұлғаның жауапкершілігін белгілеу.
Өтінішті қарайтын лауазымды тұлғалардың біліктілігінің жеткіліксіздігі.	Жекелеген қызметкерлердің тәжірибелерінің жеткіліксіздігі.	Қаралатын өтініштер бойынша қабылданған тұжырымдардың дәлелділігі және негізделуі жеткіліксіз.	Ең маңызды мәселелер бойынша өтініштерді, әсіресе, арыздарды қарау үшін тәжірибелі және білікті қызметкерлердің басшылығымен Жұмыс тобын құру.

1-қосымша

Азаматтар мен занды тұлғалардың өтініштерін тіркеу журналы

ҚП-721 – Азаматтар мен занды тұлғалардың өтініштерін қарау



Өзгерістерді тіркеу парагы

Өзгерістің реттік нөмірі	Күжаттың бөлімі мен тармағы	Өзгерістің түрі (аудитору, жою, қосу)	Хабарламаның нөмірі мен күні	Өзгеріс енгізілді	
				Күні	Тегі, аты- жөні, қолы, лауазымы