

 SATBAYEV UNIVERSITY	ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ «Қ.И.СӘТБАЕВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ ТЕХНИКАЛЫҚ ЗЕРТТЕУ УНИВЕРСИТЕТІ» КОММЕРЦИЯЛЫҚ ЕМЕС АКЦИОНЕРЛІК ҚОҒАМЫ	
2-деңгейлі СМЖ құжаты	Күжаттау процедурасы	ҚазҰТЗУ ҚП 721
	2017 жылғы « 29 » желтоқсан №2 басылым	

**АЗАМАТТАР МЕН ЗАҢДЫ ТҰЛҒАЛАРДЫҢ ӨТІНІШТЕРІН
ҚАРАУ**

ҚазҰТЗУ ҚП 721

АЛҒЫ СӨЗ

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

Әкімшілік департаментінің
директоры

« 20 » 12 2017 ж.

Ю .Квашнина

2 КЕЛІСІЛДІ

Ректор аппаратының басшысы

« 26 » 12 2017 ж.



Б. Мықтыбаев

Корпоративтік даму
департаментінің директоры

« 25 » 12 2017 ж.

Ж. Файзуллаева

Лицензиялау, сертификаттау және
білім сапасын бақылау

басқармасының бастығы

« 25 » 12 2017 ж.

А. Сауранбаева

Заң жүзінде қамтамасыз ету
бөлімінің бастығы

« 22 » 12 2017 ж.

Д. Кульджанова

Мемлекеттік тілді дамыту
бөлімінің бастығы

« 21 » 12 2017 ж.

Ж. Орақбаева

3 ҚазҰТЗУ Басқармасының 2017 жылғы « 29 » 12 шешімімен
БЕКІТІЛДІ № 59 хаттама

4 2016 жылғы 08 шілдедегі №1 басылымның орнына **ЕНГІЗІЛДІ**

МАЗМҰНЫ

1 Қолданылу аясы	4
2 Нормативтік құжаттар	4
3 Терминдер, белгілеу	5
4 Жалпы ереже	5
5 Өтініштерді қарау жұмысын ұйымдастыру	6
6 Өтініштерді қарау мерзімі	8
7 Өтініштерді қарауға байланысты мәліметтерді жарияламау	8
8 Азаматтар мен заңды тұлғалардың өтініштерін қарау кезіндегі құқықтары	9
9 Жауапкершілігі	9
10 Тәуекел басқару	9
1-қосымша	11
Өзгерістерді тіркеу парағы	12

АЗАМАТТАР МЕН ЗАҢДЫ ТҰЛҒАЛАРДЫҢ ӨТІНІШТЕРІН ҚАРАУ

№ 721 Құжаттау процедурасы

1 ҚОЛДАНЫЛУ АЯСЫ

1.1 Осы «Азаматтар мен заңды тұлғалардың өтініштерін қарау» құжаттау процедурасы «Қ.И.Сәтбаев атындағы Қазақ ұлттық техникалық зерттеу университеті» КЕАҚ (бұдан әрі – ҚазҰТЗУ) азаматтар мен заңды тұлғалардан түскен өтініштерді қабылдау, тіркеу және қарау тәртібін белгілейді.

1.2 Осы процедураны өтініштерді қабылдау, тіркеу және қарау процесіне қатысатын Университеттің барлық қызметкерлері орындауға міндетті.

1.3 Осы құжаттау процедурасы Университеттің ішкі нормативтік құжаты болып табылады және сапаға тексеру жүргізген кезде басқа тараптарға, ҚазҰТЗУ ректорының рұқсатымен сертификаттау органдарының аудиторларынан басқаларға ұсынуға жатпайды.

2 НОРМАТИВТІК ҚҰЖАТТАР

Осы құжаттау процедурасы Қазақстан Республикасының Конституциясына, Қазақстан Республикасының Еңбек кодексіне, Қазақстан Республикасының «Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы», «Білім туралы» заңдарының талаптарына, Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім қызметін ұйымдастырудың типтік ережесіне, ҚазҰТЗУ Жарғысына, Сапа бойынша нұсқауына және өзге де ішкі құжаттарына сәйкес әзірленді.

3 ТЕРМИНДЕР, БЕЛГІЛЕУ

3.1 Терминдер:

1) **өтініш** – жеке немесе ұжымдық жазбаша немесе электронды түрдегі құжат, ұсыныс, өтініш, шағым, лебіз немесе сұраным;

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

3) **арыз** – тұлғалардың өздерінің құқықтары мен бостандықтарын немесе өзге тұлғалардың құқықтары мен бостандықтарын іске асыруға жәрдемдесу, немесе заң бұзушылықтар туралы және өзге де нормативтік-құқықтық актілердің бұзылғандығы туралы, ҚазҰТЗУ жұмысындағы, оның құрылымдық бөлімшелеріндегі және/немесе лауазымдық тұлғалардың жұмысындағы кемшіліктер, немесе олардың қызметін сынау туралы хабарлама;

4) **шағым** – азаматтардың құқығы, бостандығы мен заңды мүдделерін бұзу туралы өтініш, ҚазҰТЗУ-дың лауазымдық тұлғаларының, қызметкерлерінің заңға қайшы әрекеттер айналымы бойынша қабылданған шешімдерді орындамау;

5) **лебіз** – мемлекетпен өткізілетін өзінің ішкі және сыртқы саясатқа қатысты, сонымен қатар қоғамдық маңызды құбылыстар мен оқиғаларды азаматтар арқылы жүзеге асыратын өтініш түрі;

6) **сұраным** – жеке/қоғамдық мәселелер бойынша қажетті ақпараттарды немесе құжаттарды беруін талап ететін өтініш;

7) **анонимді өтініш** – қол қойылмаған, электрондық цифрлық қолтаңбасы жоқ, өтініш берушінің пошталық мекен-жайы көрсетілмеген, яғни авторын анықтау мүмкін емес өтініш;

8) **қайта жүгіну** – бір тұлғадан бір мәселе бойынша кем дегенде екінші рет түскен өтініш, егер оның ішінде:

– алдыңғы өтініш бойынша қабылданған шешімге шағымдану;

– бұрын жіберілген өтініштің уақытында қаралмағаны, яғни өтініш қараудың белгіленген мерзімі өтіп кеткен, бірақ өтініш беруші жауап алмағандығы туралы хабарлау;

– алдыңғы өтінішті қарау және шешу кезінде жіберілген өзге де кемшіліктер көрсетілген болса.

3.2 Белгілеу және қысқартулар

ІНҚ – ішкі нормативтік құжаттар

СНӨ – сапа бойынша нұсқау өкілі

ҚП – құжаттау процедурасы

ҚКЕЖББ – құжаттамалық қамтамасыз ету және бақылау бөлімі

4 ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕ

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

4.2 ҚазҰТЗУ Ректорына өтініш беру жазбаша түрде 050013, Алматы қ., Сәтбаев көшесі, 22 пошталық мекен-жайға, электронды түрде allnt@ntu.kz мекен-жайы бойынша жіберіледі, немесе өтініш беруші тікелей өзі немесе оның өкілі арқылы құжаттамалық қамтамасыз ету және бақылау бөліміне өткізе алады (Мұнай ғимараты, 201каб.).

4.3 Жеке тұлғаның өтінішінде оның тегі, аты, пошталық мекен-жайы, заңды тұлғаның өтінішінде оның атауы, пошталық мекен-жайы, шығыс нөмірі, күні көрсетіледі. Өтініш беруші (жеке тұлға/заңды тұлғаның өкілі) өтінішке қол қоюы қажет немесе электрондық цифрлық қолтаңбамен куәландыру керек. Шағым түсіргенде әрекеттеріне шағым түсірілетін субъектінің атауы немесе лауазымдық тұлғалардың тегі мен аты-жөндері, лауазымы және өтініш берудің себебі мен талаптар көрсетілу қажет.

4.4 Қарауға жатпайды:

– анонимді өтініштер,

– мәселенің мәні баяндалмаған өтініштер,

– қайта жүгіну, егер алғашқы жүгінудегі мәселе бойынша толық тексеру жүргізіліп, өтініш берушіге жауабы уақытында берілсе және қайта жүгінуде

сол мәселе бойынша жаңа дәлелдер немесе жаңадан ашылған жайттар келтірілмесе.

– 4.3-тармақтағы талаптар орындалмаған өтініштер.

5 ӨТІНІШТЕРМЕН ЖҰМЫСТЫ ҰЙЫМДАСТЫРУ

5.1 Өтініштерді тіркеу және есепке алу

5.1.1 ҚазҰТЗУ-ға түскен өтініштерді ҚҚЕЖББ қызметкерлері ЭҚАЖ түскен күні тіркейді, сонымен бірге егер өтініш шағым/арыз болып табылса, Азаматтар мен заңды тұлғалардың өтініштерін есепке алу журналына (ҚазҰТЗУ 721-01 Ү, 1-қосымша).

5.1.2 ҚҚЕЖББ маманы шағым/арыз болып табылатын өтініш бойынша істі рәсімдейді және сол өтініш бойынша барлық материалдар, өтініш түскен конвертімен қоса сол іске тігіледі. Іс ҚҚЕЖББ сақталады.

5.1.3 Қайта жүгінулер алғашқа өтініштер сияқты тіркеледі. Ондай өтініштің оң жақ жоғарғы бұрышында «қайталап» белгісі жасалады.

5.1.4 Бір тұлғаның бір мәселе бойынша бірнеше хат алушыға қайталап жіберілген өтініші өздігінше жіберілген өтініш ретінде қаралады және қайта жүгіну ретінде қаралмауы тиіс.

5.2 Өтініштерді қарау

5.2.1 Өтініштер тіркелгеннен кейін ҚазҰТЗУ Ректорының немесе оның сенімхатына сәйкес өзге лауазымдық тұлғалардың (сенімді лауазымды өкілі) қарауына жіберіледі. Олар өтініште көрсетілген мәселені қарастыруды сол мәселелені шешуге құзыреті бар құрылымдық бөлімшелерге тапсырады, бірақ әрекетіне шағым түскен лауазымдық тұлғаларға өтініш жіберілмейді.

5.2.2 Өтініштерді қарау үшін қажеттілігіне қарай, құзырына өтініште қозғалған мәселелерді шешу кіретін құрылымдық бөлімшелер қызметкерлерінен тұратын **Жұмыс комиссиясы** құрылуы мүмкін. Жұмыс комиссиясының жұмысын қарастырылатын мәселелер аясында неғұрлым тәжірибелі және білікті қызметкерлер арасынан тағайындалған төраға басқарады.

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

– өтініштерді қарау үшін қажетті ақпараттарды ҚазҰТЗУ-дың тиісті құрылымдық бөлімшелерінен Қазақстан Республикасының заңнамаларында белгіленген тәртіп пен шарттарға сәйкес сұрауға және алуға;

– қажет болған жағдайда, Қазақстан Республикасының «Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы» Заңында белгіленген тәртіп бойынша өтінішті қарау мерзімін ұзарту туралы өтінуге;

– бөлімше қызметкерлерін/Жұмыс комиссиясының мүшелерін өтініште баяндалған жағдайларды тексеру үшін жіберуге,

– жоспардан тыс инспекциялық тексеру жүргізуге бастамашылық етуге;

– өтініште көрсетілген мәселелерді әділ, уақытында шешу мақсатында, шағымды туындатқан жағдайлардың себептерін анықтау және жою үшін өзге де шараларды іске асыруға.

5.2.4 Орындаушылар:

– азаматтар мен заңды тұлғалардың өтініштерін жан-жақты, әділ және уақытылы қарастыру;

– ҚазҰТЗУ Ректорына немесе оның сенімді лауазымды өкіліне өтінішті қарау нәтижесі туралы есеп (анықтама) және қабылданатын шешімдер бойынша ұсыныстарды беруге міндетті.

5.2.5 Қажет болған жағдайда, шағым/арыз ҚазҰТЗУ-дың Тәртіптік комиссиясының қарауына жіберілуі мүмкін. Тәртіптік комиссияның шешімі ұсыныс ретінде ҚазҰТЗУ Ректорына жіберіледі.

5.3 Өтініштер бойынша шешім қабылдау

5.3.1 Өтініштер бойынша шешімді ҚазҰТЗУ Ректоры немесе оның сенімді лауазымды өкілі қабылдайды.

5.3.2 Өтініштегі көрсетілген мәселе ҚазҰТЗУ-дың белгіленген құзыреттілігіне жатпайтын болған жағдайда ҚазҰТЗУ басшылығы өтінішті құзырлы мемлекеттік органға немесе лауазымды тұлғаға жіберуге шешім қабылдайды. Бұл шешім туралы үш күнтізбелік күн ішінде өтініш иесіне хабарлама жіберілуі міндетті. Өтінішті тиісті органдарға жіберу және өтініш иесіне хабарлау ҚҚЕЖББ жүктеледі.

5.3.3 Өтініш, талап, ұсыныс бар өтініштерді қарау нәтижесі бойынша келесі шешімдердің бірі қабылданады:

1) өтінішті толық немесе жартылай қанағаттандыру;

2) дәлелді түрінде өтінішті қанағаттандырудан бас тарту.

5.3.4 Шағымды қарау қорытындысы бойынша келесі шешімдердің бірі қабылданады:

1) Шағымды негізсіз деп танып, оны қарауды тоқтату. Мұндай жағдайда өтініш берушіге белгіленген заңнамалық тәртіпте моральдық және материалдық сипаттағы наразылық білдірілуі мүмкін.

2) Шағым негізді және онда көрсетілген фактілер расталған деп тану. Мұндай жағдайда әрекеттері (әрекетсіздіктері) шағымдануға себеп болған ҚазҰТЗУ қызметкерлеріне қатысты тиісті шаралар қабылданады.

5.3.5 Өтініштер бойынша қабылданған шешім нақты нормативтік-құқықтық құжаттарға және ҚазҰТЗУ-дың ІНҚ сілтеуімен негізделген болуы тиіс.

5.3.6 Қандай да бір ұсыным, талаптар, қолдаухат қамтымаған өтініштер бойынша «Ескерілуге алынсын» деген шешім қабылданады.

5.4 Өтініштерге жауап беру

5.4.1 Шешім қабылданғаннан кейін өтініш иесіне ҚазҰТЗУ Ректоры немесе шешім қабылдаған сенімді лауазымды тұлғаның атынан қабылданған шешімнің негізін және шағымдану құқығы барын түсіндірумен жауап жіберіледі.

5.4.2 Азаматтардың өтініштеріне жауап ҚазҰТЗУ бланкісінде мемлекеттік немесе өтініш жазылған тілінде жіберіледі. Өтініштер бойынша хат алмасу өтінішке тіркеу кезінде берілген нөмірмен жүргізіледі.

5.4.3 Өтініш берушіге жауаптың уақытында жіберілуін бақылау ҚҚЕЖББ жүктеледі.

5.5 Өтініш материалдарын сақтау

5.5.1 Орындаушы өтінішті қарау аяқталғаннан кейін қарау материалдарын хат алмасу құжаттары мен бірге міндетті түрде ҚҚЕЖББсына сақтау үшін өткізеді.

5.5.2 Азаматтар мен жеке тұлғалардың өтініштері жөніндегі құжаттарды сақтауды қамтамасыз ету бойынша жауапкершілік ҚҚЕЖББ жүктеледі. Құжаттардың бұл түрі үшін, ереже бойынша, бес жыл сақтау мерзімі белгіленеді.

5.5.3 Түскен және қаралған өтініштердің саны бойынша мәліметтерді ҚҚЕЖББ жұмыс қорытындысы бойынша жылдық есепте көрсетеді.

6 ӨТІНІШТЕРДІ ҚАРАУ МЕРЗІМІ

6.1 Қосымша зерделеу мен тексеруді талап етпейтін мәселелер бойынша ҚҚЕЖББ түскен күннен бастап 15 жұмыс күнінен кешіктірмейтін мерзімде шешім қабылданады.

6.2 Қосымша зерделеу және тексеру жүргізу қажет болған жағдайда, қарау мерзімі 30 күнтізбе күнінен кешіктірмей ұзартылуы мүмкін.

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

6.4 Өтініштерді қарау мерзімін ҚазҰТЗУ Ректоры немесе оның сенімді лауазымды өкілі ұзартады.

6.5 Өтінішті қарау мерзімінің ұзартылғаны туралы өтініш иесіне өтінішті қарау мерзімі ұзартылған күннен бастап үш күнтізбе күн ішінде хабарланады.

6.6 Өтініштерді қарау мерзімінің сақталуына бақылау жасау ҚҚЕЖББ жүктеледі.

7 ӨТІНІШТЕРДІ ҚАРАУҒА БАЙЛАНЫСТЫ МӘЛІМЕТТЕРДІ ЖАРИЯЛАМАУ

Университет қызметкерлері өтінішті қарау барысында жинаған барлық ақпараттар қызметтік және шектеулі қолжетімдіктегі ақпарат болып табылады.

8 ӨТІНІШТЕРДІ ҚАРАУ КЕЗІНДЕГІ АЗАМАТТАР МЕН ЗАҢДЫ ТҮЛҒАЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ

Өтініш беруші:

- 1) өзінің өтінішін дәлелдеу үшін қосымша құжаттар мен материалдар ұсынуға немесе оларды талап етуін сұрауға;
- 2) өтінішті қарайтын тұлғаларға дәлелдерді баяндауға;
- 3) өзінің өтінішін қарауға байланысты материалдармен танысуға, өтініштерді қарауға қатысуға, егер бұл өзге тұлғалардың құқығы мен бостандығын бұзбаса;
- 4) қабылданған шешім жөнінде жазбаша немесе ауызша дәлелді жауап алуға;
- 5) өтініштерді қарау белгіленген тәртібі бұзылуының салдарынан пайда болған залалдарын өтеуді талап етуге;
- 6) лауазымды тұлғалардың әрекетіне (әрекетсіздігіне) немесе өтініш бойынша қабылданған шешім бойынша шағымдануға;
- 7) Қазақстан Республикасының Салық кодексінде қарастырылған жағдайларды қоспағанда, өтініштерді қарауды тоқтату туралы өтініш беруге құқылы.

9 ЖАУАПКЕРШІЛІК

9.1 Осы құжаттау процедурасының талаптарын сақтау Сапа бойынша нұсқау өкілімен жүзеге асырылады.

9.2 Қазақстан Республикасының «Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы» Заңында қарастырылған азаматтар мен заңды тұлғалардың өтініштерін қараудың әділдік, айқындық және өзге де принциптерін бұзу, шағымдарды қарау тәртібін немесе мерзімін сақтамау, заңды бұзатын дәлелсіз шешімдер қабылдау, жалған ақпарат беру, мәліметтерді рұқсатсыз жариялау және осы құжаттау процедурасын өзге де бұзушылықтары үшін кінәлі тұлғалар Қазақстан Республикасының заңнамаларына сәйкес жауапкершілікке тартылады.

10 ТӘУЕКЕЛ БАСҚАРУ

10.1 Азаматтар мен заңды тұлғалардың өтініштерімен жұмыс тиімділігі – әр түрлі тәуекел тудырушы ішкі және сыртқы факторларды үнемі бақылау және есепке алуды жүзеге асыруға байланысты.

10.2 Туындайтын тәуекелдердің түрлері, олардың туындау себептері мен оларды жоюдың/азайтудың жолдары:

Тәуекелді сипаттау	Тәуекелдің себептері	Тәуекелдің мүмкін болатын салдары	Тәуекелдің алдын алу/азайту жөнінде шаралар
Қазақстан Республикасының «Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы» Заңында: 1) өтініштермен жұмыс жөніндегі құжаттарды сақтау тәртібі мен мерзімі, сонымен бірге оларды жою тәртібі ескерілмеген.	Азаматтар мен заңды тұлғалардың өтініштерімен жұмысты нормативтік-заңнамалық реттеудің жетілмегендігі.	Өтініштерді қарау жөніндегі құжаттар мен материалдардың жоғалуы.	ҚазҰТЗУ-дың ІНҚ; 1) өтініштермен жұмыс жөніндегі құжаттарды сақтау тәртібін және мерзімін, сонымен бірге оларды жою тәртібін ҚазҰТЗУ ІНҚ-да анықтау
2) электронды форматтағы өтініштермен жұмыс тәртібі реттелмеген.		Электронды форматтағы өтініштермен жұмыстың дұрыс ұйымдастырылмауы.	2) электронды форматтағы өтініштермен жұмыс тәртібін ҚазҰТЗУ-дың ІНҚ-да реттеу.
3) ауызша өтініштермен жұмыс жалпылама көрсетілгені.		Ауызша және жазбаша өтініштердің және олар бойынша қабылданған шешімдердің бірыңғай есебін жүргізу мүмкін еместігі.	3) азаматтардың ауызша өтініштерін мүмкіндігінше болдырмау.
Өтінішті қарайтын лауазымды тұлғаның сұранысы бойынша берілген ақпараттар толық емес, күмәнді болады немесе кешіктүрүліп беріледі.	Объективті - сұралған ақпараттың болмауы. Субъективті – адами фактор.	Өтініштер бойынша дәлелді шешімдер қабылдау үшін материалдардың жеткіліксіздігі.	Лауазымды тұлғалардың ұсынылған ақпараттарының уақытында, дұрыс және толық болуы үшін жауапкершілігін тағайындау.
Өтінішті қарайтын лауазымды тұлғалардың біліктілігінің жеткіліксіздігі.	Жекелеген қызметкерлердің тәжірибесінің жеткіліксіздігі.	Қарастырылған өтініштер бойынша дәлелді және негізді жеткіліксіз қорытындылар.	Маңызды мәселелер жөніндегі өтініштерді, әсіресе шағымды, қарау үшін тәжірибелі және білікті қызметкерлердің төрағалық етуімен Жұмыс комиссиясын құру.

Өзгерістерді тіркеу парағы

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