

**Некоммерческое акционерное общество
«Казахский национальный аграрный исследовательский университет»**



УТВЕРЖДАЮ

Председатель Правления – Ректор

А. Куришбаев

2024 г.

**ПРАВИЛА
о порядке рассмотрения
обращений и жалоб обучающихся**

П КазНАИУ ПРОиЖО - 401

Согласовано

Представитель руководства по качеству

М. Алексеева

г. Алматы, 2024

Разработали:

П. Ибрагимов, А. Абдыров, А. Ералиева, Л.Умарова, А.Сманов

Настоящие Правила определяют процедуру рассмотрения обращений и жалоб от обучающихся всех форм и уровней обучения, этапы, сроки обращения, результат рассмотрения.

Правила утверждены на Ученом совете университета, протокол №9 от 1 марта 2024 г.

Содержание

1. Общие положения	4
2. Основные принципы	5
3. Возникновение и правила подачи обращений/ жалоб.....	5
4. Обращения, не подлежащие рассмотрению.....	7
5. Этапы рассмотрения обращений.....	7
6. Сроки рассмотрения обращений.....	9
7. Результат рассмотрения обращений.....	10
8. Права обучающегося и последовательность рассмотрения обращений/жалобы.....	10

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Правила о порядке рассмотрения обращений и жалоб обучающихся (далее - Правила) в Некоммерческом акционерном обществе «Казахский национальный аграрный исследовательский университет» (далее - Университет) определяет процедуру рассмотрения обращений и жалоб, которые могут поступить от обучающихся всех форм и всех уровней обучения.

1.2 Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законами Республики Казахстан «Об образовании», «О государственной молодежной политике в Республике Казахстан», Кодексом «Административный процедурно-процессуальный кодекс Республики Казахстан», Концепцией развития высшего образования и науки в Республике Казахстан на 2023-2029 годы, Концепцией государственной молодежной политики Республики Казахстан на 2023-2029 годы, Концепцией антикоррупционной политики Республики Казахстан на 2022-2026 годы, Государственным общеобязательным стандартом образования Республики Казахстан, Типовыми правилами деятельности организаций образования, реализующих образовательные программы высшего и (или) послевузовского образования, а также Уставом Университета, Академической политикой и Положением о Дисциплинарной комиссии.

1.3 Правила разработаны с целью регламентации процессов, связанных с получением, обработкой, рассмотрением, решением и обратной связью по обращениям и жалобе, поступившей от обучающегося, и организации взаимодействия всех сторон - участников, задействованных в решении по жалобе.

1.4 В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

Заявление – официальное обращение обучающихся к Университету или к их руководителям, посредством которого реализуются субъективные права, не связанные с нарушением их прав.

Жалоба/Обращение обучающегося - это письменное или устное/электронное заявление обучающегося, выражающее несогласие и/или требование обучающихся о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов его или других лиц, об устранении неправомерных действий или бездействия должностных лиц, а также отмене их незаконных решений.

Предложение обучающегося – это вид обращение/рекомендации по совершенствованию внутренних нормативных документов, улучшению деятельности структурных подразделений, развитию корпоративных отношений, улучшению образовательной и иных сфер деятельности с конкретными предложениями и способами решения поставленных перед ними задач.

Запрос – обращение, выражающее потребность граждан в получении информации по интересующим вопросам личного или общественного характера.

Анонимное обращение - обращение, по которому невозможно установить авторство, отсутствуют подпись, в том числе электронная цифровая подпись, почтовый адрес заявителя.

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.

Регистрация обращения - фиксация в учетном информационном документе кратких данных по содержанию обращения и присвоение регистрационного номера каждому поступившему обращению;

Учет обращения - фиксирование сведений по приему и рассмотрению обращения и их отражение в статистической отчетности вуза;

Прием обращения - действие должностного лица по принятию обращения обучающихся;

Рассмотрение обращения - принятие должностным лицом в пределах своей компетенции по зарегистрированному обращению решения в соответствии с внутренними нормативными документами и законодательством Республики Казахстан;

1.5 Правила являются обязательными для исполнения всеми сотрудниками и подразделениями Университета. Информация на основании настоящих Правил должна быть доступна для всех обучающихся на сайте Университета, в официальных страницах в социальных сетях, в информационных брошюрах и на информационных досках, через сотрудников, в тех местах, где идет большое скопление обучающихся.

2. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ

Основными принципами регулирования правоотношений, связанных с рассмотрением обращений, являются:

- законность;
- единство требований к обращениям;
- гарантии соблюдения прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц;
- недопустимость проявлений бюрократизма и волокиты при рассмотрении обращений;
- равенство физических и юридических лиц;
- прозрачность деятельности субъектов и должностных лиц при рассмотрении обращений.

Университет создает такую среду, при которой обучающиеся не опасаются заявлять о своих проблемах, возникших вопросах в процессе или после прохождения обучения. Каждый обучающийся имеет право на гарантированную поддержку в случае возникновения проблемы или вопросов.

Информация, получаемая от обучающегося, служит источником знания и понимания нужд и проблем обучающихся, и используется для поиска и реализации эффективного решения проблем.

Рассмотрение обращения/жалоб имеет четкие временные критерии, которые позволяют своевременно, без «волокиты» рассмотреть и принять решение.

3. ВОЗНИКНОВЕНИЕ И ПРАВИЛА ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ/ЖАЛОБ

3.1 В процессе прохождения обучения по программе/ дисциплине или после прохождения обучения любой обучающийся, независимо от формы, направления и уровня обучения, который заключил договор возмездного оказания

образовательных услуг, имеет право заявить о своем несогласии и/или обратиться за поддержкой к сотрудникам Университета по академическим вопросам и по вопросам, которые напрямую не связаны с академическим процессом.

3.2 Заявления и жалобы по академическим вопросам (заявление на апелляцию, на перевод) принимается Центром по обслуживанию обучающихся, офисом регистрации и регулируется Академической политикой Университета.

3.3 На рассмотрение принимаются обращения и жалобы обучающихся, зарегистрированные в журнале регистрации входящих документов:

- в электронном виде на корпоративную почту Университета info@kaznaru.edu.kz;

- в письменном виде в отдел документооборота Университета, офис-регистрацию, ЦОО, студенческому обмудсмену, деканат соответствующих факультетов;

- обращения на блог Председателя Правления - Ректора (все обращения на блог Ректора подлежат модерированию, а при указании фамилии работника Университета в обращении, направляются в профильный деканат или структурное подразделение для рассмотрения обращения и принятия решения с соблюдением этических норм).

3.4 Отказ в приеме обращения не допускается.

3.5 Письменные обращения принимаются от обучающегося (далее - Заявитель) лично, при этом заявитель должен иметь документ, удостоверяющий личность.

3.6 Обращение может быть подано от имени группы или индивидуально.

3.7 В случае несовершеннолетия обучающегося, болезни обучающегося, не резидентов РК, отсутствия на территории РК, на момент подачи заявления, обращение может вноситься через законного представителя (родителей) обучающегося. Оформление представительства производится в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

3.8 Обучающиеся могут подавать также свое предложение, жалобу, запрос и т.п. на официальную страницу Университета в социальных сетях («Фейсбук», «Тік-Ток», «Инстаграм» и т.д.). Любое поданное обращение проходит полноценное расследование проблемы, в котором должны приниматься во внимание права и обязанности всех участников жалобы.

3.9 Если при повторных обращениях не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а в материалах предыдущего обращения имеются исчерпывающие материалы проверок и заявителям в установленном порядке давались ответы, то рассмотрение повторного обращения прекращается.

3.10 При рассмотрении обращений, связанных с урегулированием разногласий между участниками образовательных отношений организуются выяснение и анализ причин неудовлетворенности обучающегося/преподавателя, проверяются достоверность и обоснованность указанных в заявлении аргументов, принимаются соответствующие меры.

3.11 Для подачи электронных обращений предусмотрена специальная форма, содержащая следующие поля:

- фамилия, имя, отчество (при наличии);
- адрес электронной почты;
- почтовый адрес;

- статус заявителя (обучающийся, родитель и т.п.).

4. ОБРАЩЕНИЯ, НЕ ПОДЛЕЖАЩИЕ РАССМОТРЕНИЮ

4.1 Не подлежат рассмотрению:

- анонимное обращение, за исключением случаев, когда в таком обращении содержатся конкретные сведения о готовящихся или совершенных уголовных правонарушениях, либо об угрозе государственной или общественной безопасности, которое подлежит немедленному перенаправлению в государственные органы в соответствии с их компетенцией;

- обращения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, нецензурные, оскорбительные выражения (направляется ответ о недопустимости злоупотребления правом, без ответа по существу);

- обращение, в котором не изложена суть вопроса. Такое обращение возвращается заявителю без рассмотрения, с соответствующим разъяснением декана, не позднее трех рабочих дней с момента поступления.

5. ЭТАПЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

5.1 Для окончательного решения проблемы, послужившей причиной для обращения, предусмотрено четыре этапа:

Этап 1: консультативная помощь в поиске решения на раннем уровне

Этап 2: подача официального обращения и ее рассмотрение

Этап 3: поиск решения и информирование заявителя о принятом решении

Этап 4: мониторинг реализации решения и оценка результата

Процедура рассмотрения жалоб реализуется по схемам:

Кураторы/эдвайзеры → кафедра → деканат → студенческий омбудсмен → департаменты → проректоры → первый заместитель Председателя Правления-Ректора → Председатель Правления-Ректор.

Все поступившие обращения обучающихся первоначально рассматриваются кураторами/эдвайзерами. Жалобы, о которых куратор/эдвайзер докладывает в устной или письменной/электронной форме заведующему кафедрой, как правило, разрешаются последним в сравнительно короткие сроки. Однако, если решение жалобы не в рамках полномочий заведующего кафедрой, они также в устной или письменной форме докладываются декану факультета. В большинстве случаев все конфликты разрешаются на уровне заведующего кафедрой или декана факультета.

• *Обучающийся → студенческий омбудсмен.* В случаях неразрешенных обращений обучающиеся могут обращаться в студенческий омбудсмен Университета. Студенческий омбудсмен в рамках своих функциональных обязанностей проводит проверку фактов, изложенных в обращении Заявителя. При необходимости в проверку могут привлекаться работники других структурных подразделений, деканатов, активисты студенческого деканата. В случае подтверждения фактов, изложенных в заявлении или обращении, студенческим омбудсменом пишется служебная записка руководителю профильного структурного подразделения (департамент, отдел, офис и др.) о необходимости принятия соответствующих мер, в том числе дисциплинарного характера.

Рекомендации, содержащие в себе требования по устранению причин и условий возникновения конфликта, в обязательном порядке учитываются участниками образовательных отношений.

Жалоба на действия (бездействие) лиц, рассматривающих обращение, а также на принятое решение, подается вышестоящему должностному лицу, не позднее трех месяцев с момента, когда Заявителю стало известно о совершении действия либо о принятии решения. Пропущенный срок не является основанием к отказу в рассмотрении жалобы. Причины пропуска срока выясняются при рассмотрении жалобы по существу и могут являться одним из оснований к отказу в удовлетворении жалобы.

• *Обучающийся → Председатель Правления - Ректор.* Эта схема реализуется через блог ректора или прием по личным вопросам.

Жалоба обучающихся руководству ВУЗа может быть подана и посредством Совета студенческого самоуправления. Студенческие деканы избраны на каждом факультете. К функциональным обязанностям Совета студенческого самоуправления Университета относятся прием и рассмотрение обращений обучающихся, принятие мер, в том числе обращений и рекомендаций для восстановления нарушенных прав и свобод обучающихся, решение конфликтных ситуаций, отслеживание соблюдения социальных прав и интересов обучающихся.

5.2 Этап 1: консультативная помощь в поиске решения на раннем уровне

Этап 1 предполагает помощь в решении возникшей проблемы обучающегося на самом раннем этапе до возникновения официальной жалобы.

Обучающийся может обратиться за помощью в решении проблемы к любому сотруднику Университета, или к руководителю того подразделения, где возникла проблема (например, начальник офис-регистратора, иректор научной библиотеки, администратор столовой, заведующий общежитием, начальник службы безопасности и т.д.).

Иногда достаточно беседы с обучающимся, обсуждения проблемы, совместного поиска истинной причины проблемы, разъяснения прав и обязанностей обучающегося, обсуждения его возможностей, чтобы обучающийся смог взглянуть на проблему под другим углом и найти конструктивное решение на этом этапе.

Если таким образом проблему решить не получилось, обучающегося следует направить в студенческий омбудсмен, где ему будет оказана консультативная помощь в решении и составлении обращений.

Обучающийся имеет право подать официальное обращение, если на первом этапе рассмотрения его проблема не была решена.

5.3 Этап 2: подача официального обращения и ее рассмотрение

Этап 2 предполагает информирование ответственного подразделения или ответственного сотрудника о возникшей проблеме и разработку мер по устранению проблемы и предотвращению ее в будущем.

Официальное обращение составляется по установленной форме и может быть подано на бумажном носителе студенческому омбудсмену, где регистрируется в журнале.

Официальное обращение - это регистрируемый и контролируемый документ до момента разрешения проблемы.

К официальному обращению могут быть прикреплены доказательные документы и/или видео или аудио записи, указаны свидетели, которые могут подтвердить наличие проблемы. Это поможет лучше разобраться в ситуации и вынести правильное решение. Университет оставляет за собой право на сбор подтверждающих документов самостоятельно.

Рассмотрение обращения - это тщательное изучение проблемы, в котором должны приниматься во внимание права и обязанности всех участников жалобы.

Ответственность за объективное и справедливое решение несет Проректор или руководитель профильного подразделения, за которым закреплена должностная ответственность по решению вопросов, затронутых в жалобе.

Студенческий омбудсмен направляет жалобу вместе с сопутствующими документами в соответствующее подразделение или сотруднику. Дата передачи жалобы на рассмотрение должна быть зафиксирована.

Срок рассмотрения официальной жалобы не может превышать 10 рабочих дней.

5.4 Этап 3: решение и информирование о принятом решении

Решение, выносимое после рассмотрения жалобы, должно содержать:

- идентификацию проблемы с точки зрения подразделения;
- причины возникновения проблемы;
- действия по устранению возникшей проблемы;
- действия по предотвращению повторения проблемы (устранение причины проблемы).

Подразделение или сотрудник, ответственные за решение проблемы, должны предоставить письменный отчет студенческому омбудсмену о рассмотрении проблемы. Форма отчета - свободная. Отчет должен содержать информацию:

- основания для принятия решения;
- какое решение было принято;
- какие действия были предприняты по решению проблемы;
- какие действия были предприняты для предотвращения повторения проблемы;
- каким образом обучающийся был информирован о принятом решении и предпринятых действиях.

6. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

6.1 Обращение, для рассмотрения которого не требуется получение информации от иных субъектов, должностных лиц, либо проверка с выездом на место, рассматривается в срок до 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления должностному лицу, рассматривающего обращение. Срок рассмотрения обращений, для рассмотрения которых требуется получение информации от должностных лиц государства или юридических лиц, проверка с выездом на место, получение архивных документов, может быть продлен до 30 (тридцати) календарных дней с момента поступления на исполнение должностному лицу.

6.2 При продлении срока рассмотрения обращения более чем на 15 (пятнадцать) рабочих дней, заявителю сообщается о таком продлении в течение трех календарных дней со дня принятия решения о продлении срока

рассмотрения. Если решение вопросов, изложенных в обращении, требует длительного срока, то обращение ставится на дополнительный контроль вплоть до окончательного его исполнения, о чем сообщается заявителю в течение трех календарных дней со дня принятия решения.

7. РЕЗУЛЬТАТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

7.1 По результатам рассмотрения обращений принимается одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении обращения;
- об отказе в удовлетворении обращения с обоснованием принятия такого решения;
- о даче разъяснения по существу обращения.

7.2 По результатам рассмотрения обращений:

- для обучающихся - выдаются лично под подпись или направляются по почте на адрес, указанный в обращении;
- Для законных представителей направляются по почте на адрес, указанный в обращении или выдаются лично под подпись (о сроках выдачи ответа заявителю сообщается посредством телефонной связи).

8. ПРАВА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ И ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ/ЖАЛОБЫ

8.1 Если обучающийся не удовлетворен результатами рассмотрения обращений/ жалобы на предварительных этапах или обещанные мероприятия не состоялись, он имеет право подать жалобу на имя Председателя Правления - Ректора Университета.

8.2 Рассмотрение жалобы Председателем Правления - Ректором возможно только, если жалоба прошла все предварительные этапы рассмотрения. Если обучающийся подает жалобу сразу на имя Председателя Правления - Ректора, он направляет жалобу на второй этап рассмотрения.

8.3 Мониторинг процессов работы осуществляется не менее, чем раз в полгода.

Индикаторами для мониторинга могут служить:

- повторяемость проблем, отображенных в жалобах;
- уровень удовлетворенности обучающихся скоростью и эффективностью рассмотрения жалоб;
- изменение количества жалоб;
- статистика улучшений по результатам рассмотрения жалоб.