



**KazNARU**  
KAZAKH NATIONAL AGRARIAN  
RESEARCH UNIVERSITY  
1929



Басқарма Төрағасы – Ректор  
А. Күрішбаев  
2024 ж.

Қ ҚазҰАЗУ БАӨШҚТ- 401

## Сапа бойынша басшылық өкілі

 М. Алексеева

**Алматы, 2024**

**Дайындаған:**

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

Осы Қағидалар білім алушылардың өтініштерін мен шағымдарын қараудың барлық нысандары мен деңгейлерін, өтініш беру кезеңдерін, мерзімдерін, қарау нәтижесін айқындайды.

Қағидалар университеттің Ғылыми кеңесінде бекітілген, 2024 жылғы 1 наурыздағы №9 хаттама.

## Мазмұны

|                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.Жалпы ережелер.....                                                             | 4  |
| 2.Негізгі қағидаттар.....                                                         | 5  |
| 3.Өтініштер / шағымдардың пайда болуы және берілуі.....                           | 5  |
| 4.Қарауға жатпайтын өтініштер .....                                               | 7  |
| 5.Өтінішті қарау кезеңдері.....                                                   | 7  |
| 6.Өтінішті қарау мерзімдері .....                                                 | 9  |
| 7.Өтінішті қарау нәтижесі .....                                                   | 10 |
| 8.Білім алушының құқықтары және өтініштерді/ шағымдарды<br>қарау кезектілігі..... | 10 |

## 1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

1.1 «Қазақ ұлттық аграрлық зерттеу университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамында (бұдан әрі - университет) «Білім алушылардың өтініштері мен шағымдарын қарау тәртібі туралы қағидалар» (бұдан әрі - Қағидалар) оқытудың барлық нысандары мен барлық деңгейлерінде оқитын білім алушылардың өтініштері мен шағымдарын қарау рәсімін айқындайды.

1.2 Осы Қағидалар Қазақстан Республикасының «Білім туралы», «Қазақстан Республикасындағы мемлекеттік жастар саясаты туралы» Заңдарына, «Қазақстан Республикасының Әкімшілік рәсімдік-процестік кодексіне», Қазақстан Республикасында жоғары білім мен ғылымды дамытудың 2023-2029 жылдарға арналған тұжырымдамасына, Қазақстан Республикасының Мемлекеттік жастар саясатының 2023-2029 жылдарға арналған тұжырымдамасына, Қазақстан Республикасының Сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясатының 2022-2026 жылдарға арналған тұжырымдамасына, Қазақстан Республикасының Мемлекеттік жалпыға міндетті білім беру стандартына, «Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білімнің білім беру бағдарламаларын іске асыратын білім беру ұйымдары қызметінің үлгілік қағидаларына», сондай-ақ Университет Жарғысына, Академиялық саясатқа, Тәртіптік комиссия туралы Ережеге сәйкес әзірленді.

1.3 Қағидалар білім алушыдан өтініштер мен шағымдар бойынша алуға, өңдеуге, қарауға, шешуге және кері байланысқа жасауға қатысты процестерді реттеу және шағым бойынша шешімге тартылған барлық қатысушы тараптардың өзара іс қимылын ұйымдастыру мақсатында әзірленді.

1.4 Осы Қағидаларда мынадай негізгі ұғымдар пайдаланылады:

**Өтініш** - білім алушылардың Университетке немесе олардың басшыларына ресми өтінімі, ол арқылы олардың құқықтарының бұзылуына қатысы жоқ субъективті құқықтар іске асырылады.

**Білім алушының шағымы/өтініші** - білім алушының өзінің немесе басқа адамдардың бұзылған құқықтарын, бостандықтарын немесе заңды мүдделерін қалпына келтіру немесе қорғау, лауазымды адамдардың заңсыз әрекеттерін немесе әрекетсіздігін жою, сондай-ақ олардың заңсыз шешімдерінің күшін жою туралы келіспейтінін және/немесе талабын білдіретін жазбаша немесе ауызша/электрондық өтініші.

**Білім алушының ұсынысы** - бұл ішкі нормативтік құжаттарды жетілдіру, құрылымдық бөлімшелердің қызметін жақсарту, корпоративтік қатынастарды дамыту, білім беру және өзге де қызмет салаларын жақсарту бойынша нақты ұсыныстар мен осы бойынша алдына қойылған міндеттерді шешу тәсілдері көрсетілген өтініш/ұсыным түрі.

**Сұрау салу** - азаматтардың жеке немесе қоғамдық сипатта қызықтыратын мәселелері бойынша ақпарат алу қажеттілігін білдіретін өтініш.

**Анонимді өтініш** - авторлықты анықтау мүмкін емес, қолы, оның ішінде электрондық цифрлық қолтаңбасы, өтініш берушінің пошталық мекенжайы жоқ өтініш.

**Қайталама өтініш** - бір тұлғадан бір мәселе бойынша кемінде екі рет келіп түскен өтініш, онда: - алдыңғы өтініш бойынша қабылданған шешімге шағым жасалады; - егер бұрын жіберілген өтініш келіп түскен уақыттан бастап қараудың

белгіленген мерзімі өтіп кетсе, бірақ өтініш беруші жауап алмаса, оның уақытылы қаралмағаны туралы хабарланады; - алдыңғы өтінішті қарау және шешу кезінде жіберілген басқа да кемшіліктер көрсетіледі.

**Өтінішті тіркеу** - есепке алу ақпараттық 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;

**Өтінішті қабылдау** - білім алушылардың өтінішін қабылдау жөніндегі лауазымды адамның іс-әрекеті;

**Өтінішті қарау** - лауазымды адамның тіркелген өтініш бойынша өз құзыреті шегінде Қазақстан Республикасының ішкі нормативтік құжаттары мен заңнамасына сәйкес шешім қабылдауы.

1.5 Қағидадар Университеттің барлық қызметкерлері мен бөлімшелері үшін міндетті болып табылады. Осы Қағидалар негізінде ақпарат барлық білім алушылар үшін Университет сайтында, әлеуметтік желілердегі ресми беттерде, ақпараттық брошюралар мен ақпараттық тақталарда, қызметкерлер арқылы, студенттер көп жиналатын жерлерде қолжетімді болуы тиіс.

## **2. НЕГІЗГІ ҚАҒИДАТТАР**

Өтініштерді қарауға байланысты құқықтық қатынастарды реттеудің негізгі қағидастары:

- заңдылық;
- өтініштерге қойылатын талаптардың бірлігі;
- жеке және заңды тұлғалардың құқықтарының, бостандықтары мен заңды мүдделерінің сақталуына кепілдік беру;
- өтініштерді қарау кезінде бюрократия мен әуре-сарсаң көріністеріне жол бермеу;
- жеке және заңды тұлғалардың теңдігі;
- өтініштерді қарау кезінде субъектілер мен лауазымды тұлғалар қызметінің ашықтығы.

Университет білім алушылар өз проблемалары, оқу барысында немесе оқуды өткеннен кейін туындаған мәселелер туралы мәлімдеуден қорықпайтын ортаны құрады. Әрбір білім алушы проблема немесе мәселелер туындаған жағдайда кепілдендірілген қолдауға құқылы.

Білім алушыдан алынған ақпарат білім алушылардың қажеттіліктері мен проблемаларын білу және түсіну көзі ретінде қызмет етеді және проблемаларды тиімді шешуді іздеу және жүзеге асыру үшін қолданылады.

Өтінішті/шағымдарды қараудың уақтылы, "әуре-сарсаңсыз" қарауға және шешім қабылдауға мүмкіндік беретін нақты уақыт критерийлері бар.

## **3. ӨТІНІШТЕР / ШАҒЫМДАРДЫҢ ПАЙДА БОЛУЫ ЖӘНЕ БЕРІЛУІ**

3.1 Білім беру қызметтерін өтеу шартын жасасқан кез келген білім алушы бағдарлама / пән бойынша білім алу процесінде немесе білім алып біткеннен кейін оқу нысанына, бағытына және деңгейіне қарамастан өзінің келіспейтіндігін мәлімдеуге және/немесе Университет қызметкерлеріне академиялық мәселелер

бойынша және оған тікелей байланысты емес мәселелер бойынша қолдау сұрауға құқылы.

3.2 Академиялық мәселелер бойынша өтініштер мен шағымдарды (апелляцияға, ауысуға өтініш) білім алушыларға қызмет көрсету орталығы (БҚКӨ), тіркеу кеңсесі қабылдайды және Университеттің академиялық саясатымен реттеледі.

3.3 Білім алушылардың кіріс құжаттарды тіркеу журналында тіркелген өтініштері мен шағымдары қарауға қабылданады:

- Университеттің [info@kaznaru.edu.kz](mailto:info@kaznaru.edu.kz) корпоративтік поштасына электронды түрде жіберілген өтініштері мен шағымдары;

- жазбаша түрде Университеттің құжат айналымы бөліміне, тіркеу кеңсесіне, БҚКӨ-ге, студенттік омбудсменге, тиісті факультеттердің деканатына;

- Басқарма Төрағасы-Ректордың блогына жазылған өтініштер (ректордың блогына жазылған өтініштер зерделеуге жатады, ал Университет қызметкерінің тегі өтініште көрсетілген кезде өтінішті қарау және этикалық нормаларды сақтай отырып шешім қабылдау үшін бейінді деканатқа немесе құрылымдық бөлімшеге жіберіледі).

3.4 Өтінішті қабылдаудан бас тартуға жол берілмейді.

3.5 Жазбаша өтініш білім алушыдан (бұдан әрі - өтініш беруші) жеке қабылданады, бұл ретте өтініш берушінің жеке басын куәландыратын құжаты болуы тиіс.

3.6 Өтініш топтың атынан немесе жеке-жеке берілуі мүмкін.

3.7 Білім алушы кәмелетке толмаған, сырқаттанған, ҚР резиденті болмаған, өтініш беру сәтінде ҚР аумағында болмаған жағдайда өтініш білім алушының заңды өкілі (ата-анасы) арқылы енгізілуі мүмкін. Өкілдікті ресімдеу Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен жүргізіледі.

3.8 Білім алушылар Университеттің әлеуметтік желілердегі ресми парақшасына («Facebook», «Тік-Ток», «Instagram» және т.б.) өз ұсыныстарын, шағымдарын, сұрау салуларын және т. б. бере алады. Кез келген берілген өтініш проблеманы толыққанды тергеуден өтеді, онда шағымның барлық қатысушыларының құқықтары мен міндеттері ескерілуі тиіс.

3.9 Егер қайталама өтініштер кезінде жаңа дәлелдер немесе жаңадан ашылған мән-жайлар келтірілмесе, ал алдыңғы өтініштің материалдарында тексерулердің толық материалдары болса және өтініш берушілерге белгіленген тәртіппен жауаптар берілсе, онда қайта өтінішті қарау тоқтатылады.

3.10 Білім беру қатынастарына қатысушылар арасындағы келіспеушіліктерді реттеуге байланысты өтініштерді қарау кезінде білім алушының/оқытушының қанағаттанбау себептерін анықтау және талдау ұйымдастырылады, өтініште көрсетілген дәлелдердің дұрыстығы мен негізділігі тексеріледі, тиісті шаралар қабылданады.

3.11 Электрондық өтініштерді беру үшін мынадай өрістерді қамтитын арнайы форма көзделген:

- тегі, аты, әкесінің аты (бар болса);
- электрондық пошта мекенжайы;
- пошта мекенжайы;
- өтініш берушінің мәртебесі (білім алушы, ата-ана және т.б.).

## 4. ҚАРАУҒА ЖАТПАЙТЫН ӨТІНІШТЕР

### 4.1 Қарауға жатпайды:

- өтініште дайындалып жатқан немесе жасалған қылмыстық құқық бұзушылықтар туралы не мемлекеттік немесе қоғамдық қауіпсіздікке төнетін қатер туралы нақты мәліметтер қамтылған жағдайларды қоспағанда, олардың құзыретіне сәйкес мемлекеттік органдарға дереу қайта жіберілуге жататын анонимді өтініш;

- лауазымды адамдардың өміріне, денсаулығына және мүлкіне қатер төндіретін арыздар, балағат сөздер, қорлайтын сөздер жазылған өтініштер (өтініште көтерілген мәселеге жауап жазылмай, құқықты теріс пайдалануға жол бермеу туралы жауап беріледі);

- мәселенің мәні көрсетілмеген өтініш. Мұндай өтініш қаралмай, деканның тиісті түсіндірмесімен өтініш берушіге келіп түскен сәттен бастап үш жұмыс күнінен кешіктірілмей қайтарылады.

## 5. ӨТІНІШТІ ҚАРАУ КЕЗЕҢДЕРІ

**5.1 Өтінішке себеп болған мәселені түпкілікті шешу үшін төрт кезең қарастырылған:**

1 кезең: шешім табу үшін бастапқы консультациялық көмек беру

2 кезең: ресми өтініш беру және оны қарау

3 кезең: шешім табу және өтініш берушіге қабылданған шешім туралы хабарлау

4 кезең: шешімнің орындалуын бақылау және нәтижені бағалау

Шағымдарды қарау рәсімі мына схемалар бойынша іске асырылады:

Кураторлар / эдвайзерлер → кафедра → деканат → студенттік омбудсмен → департаменттер → проректорлар → Басқарма төрағасы – Ректордың бірінші орынбасары → Басқарма төрағасы – Ректор.

Білім алушылардың келіп түскен барлық өтініштерді бастапқыда кураторлар/эдвайзерлер қарайды. Куратор/эдвайзер кафедра меңгерушісіне ауызша немесе жазбаша/электрондық нысанда баяндайтын шағымдарды, кафедра меңгерушісі салыстырмалы түрде қысқа мерзімде шешеді. Алайда, егер шағымның шешімі кафедра меңгерушісінің өкілеттігі шеңберінде болмаса, олар факультет деканына ауызша немесе жазбаша түрде баяндалады. Көп жағдайда барлық қақтығыстар кафедра меңгерушісі немесе факультет деканы деңгейінде шешіледі.

• *Білім алушы → студенттік омбудсмен.* Шешілмеген өтініштер болған жағдайда білім алушылар Университеттің студенттік омбудсменіне жүгіне алады. Студенттік омбудсмен өзінің функционалдық міндеттері шеңберінде өтініш берушінің өтінішінде баяндалған фактілерге тексеру жүргізеді. Қажет болған жағдайда тексеруге басқа құрылымдық бөлімшелердің, деканаттардың қызметкерлері, студенттік деканаттың белсенділері тартылуы мүмкін. Өтініште немесе өтініште баяндалған фактілер расталған жағдайда, студенттік омбудсмен тиісті шараларды, оның ішінде тәртіптік сипаттағы шараларды қабылдау қажеттігі туралы бейінді құрылымдық бөлімшенің (департамент, бөлім, кеңсе және т.б.) басшысына қызметтік хат жазады.

Жанжалдың туындау себептері мен жағдайларын жою жөніндегі талаптарды қамтитын ұсынымдарды білім беру қатынастарына қатысушылар міндетті түрде ескереді.

Өтінішті қарайтын адамдардың әрекеттеріне (әрекетсіздігіне), сондай-ақ қабылданған шешімге шағым өтініш берушіге іс-әрекеттің жасалғаны не шешім қабылданғаны туралы белгілі болған сәттен бастап үш айдан кешіктірілмей жоғары тұрған лауазымды адамға беріледі. Өткізіп алған мерзім шағымды қараудан бас тартуға негіз болып табылмайды. Мерзімді өткізіп алу себептері шағымды мәні бойынша қарау кезінде анықталады және шағымды қанағаттандырудан бас тартуға негіздердің бірі болуы мүмкін.

• *Білім алушы → Басқарма Төрағасы - Ректор.* Бұл схема ректордың блогы немесе жеке мәселелер бойынша қабылдау арқылы жүзеге асырылады.

Білім алушылардың ЖОО басшылығына шағымы студенттік өзін-өзі басқару кеңесі арқылы да берілуі мүмкін. Студенттік декандар әр факультетте сайланады. Университеттің студенттік өзін-өзі басқару кеңесінің функционалдық міндеттеріне білім алушылардың өтініштерін қабылдау және қарау, білім алушылардың бұзылған құқықтары мен бостандықтарын қалпына келтіру үшін шаралар, оның ішінде өтініштер мен ұсынымдар қабылдау, жанжалды жағдайларды шешу, білім алушылардың әлеуметтік құқықтары мен мүдделерінің сақталуын қадағалау жатады.

### **5.2 1 кезең: шешім табу үшін бастапқыда консультациялық кеңес беру**

1 кезең ресми шағым туындағанға дейін білім алушының туындаған проблемасын ең ерте кезеңде шешуге көмектесуді көздейді.

Білім алушы мәселені шешуде Университеттің кез келген қызметкерінен немесе проблема туындаған бөлімшенің басшысынан (мысалы, Тіркеу офисінің бастығы, Ғылыми кітапхана директоры, асхана қызметкері, студенттік жатақхана меңгерушісі, қауіпсіздік қызметінің бастығы және т. б.) көмек сұрай алады.

Кейде білім алушымен әңгімелесу, проблеманы талқылау, мәселенің нақты себебін бірлесіп іздеу, білім алушының құқықтары мен міндеттерін түсіндіру, оның мүмкіндіктерін талқылау жеткілікті, осылайша білім алушы проблеманы басқа қырынан қарап, осы кезеңде сындарлы шешім таба алады.

Егер осылайша мәселені шешу мүмкін болмаса, білім алушыны студенттік омбудсменге жіберу керек, ол өтініштерді шешуде және құрастыруда консультациялық көмек көрсетеді.

Егер өтініш қараудың бірінші кезеңінде оның проблемасы шешілмеген болса, білім алушы ресми өтініш беруге құқылы.

### **5.3 2 кезең: ресми өтініш беру және оны қарау**

2 кезең жауапты бөлімшені немесе жауапты қызметкерді туындаған проблема туралы хабардар етуді және мәселені жою және болашақта оның алдын алу шараларын әзірлеуді қамтиды.

Ресми өтініш белгіленген форма бойынша жасалады және қағаз түрінде студенттік омбудсменге берілуі мүмкін, ол журналда тіркеледі.

Ресми өтініш - бұл мәселе шешілгенге дейін тіркелетін және бақыланатын құжат.

Ресми өтінішке дәлелдемелік құжаттар және/немесе бейне немесе аудио жазбалар қоса тіркелуі мүмкін, проблеманың бар-жоғын растай алатын куәгерлер көрсетілуі мүмкін. Бұл жағдайды жақсы түсінуге және дұрыс шешім қабылдауға

көмектеседі. Университет растайтын құжаттарды өз бетінше жинау құқығын өзіне қалдырады.

**Өтінішті қарау** - бұл шағымның барлық қатысушыларының құқықтары мен міндеттерін ескеретін мәселені мұқият зерттеу.

Объективті және әділ шешім үшін жауапкершілік студенттік омбудсменге немесе шағымда қозғалған мәселелерді шешу бойынша лауазымдық жауаптылық бекітілген бейінді бөлімшенің басшысына жүктеледі.

Студенттік омбудсмен шағымды ілеспе құжаттармен бірге тиісті бөлімшеге немесе қызметкерге жібереді. Шағымның қарауға берілген күні тіркелуі тиіс.

Ресми шағымды қарау мерзімі 10 жұмыс күнінен аспауы тиіс.

#### **5.4 3 кезең: шешім және қабылданған шешім туралы хабарлау**

Шағым қаралғаннан кейін шығарылатын шешім мыналарды қамтуға тиіс:

- жауапты бөлімше тұрғысынан проблеманы анықтау;
- мәселенің себептері;
- туындаған проблеманы жою бойынша әрекет ету;
- мәселенің қайталануын болдырмау үшін әрекет ету (мәселенің себебін жою).

Мәселені шешуге жауапты бөлімше немесе қызметкер мәселені қарау туралы студенттік омбудсменге жазбаша есеп беруі керек. Есеп формасы - еркін түрде.

Есепте мынадай ақпараттар болуы керек:

- шешім қабылдау үшін негіздер;
- қандай шешім қабылданды;
- мәселені шешу үшін қандай шаралар қабылданды;
- мәселенің қайталануын болдырмау үшін қандай әрекеттер жасалды;
- білім алушы қабылданған шешім мен алдын алу үшін қабылданған іс-әрекеттер туралы қалай хабардар болды.

## **6. ӨТІНІШТЕРДІ ҚАРАУ МЕРЗІМДЕРІ**

6.1 Қарау үшін өзге субъектілерден, лауазымды адамдардан ақпарат алу не белгілі бір жерге барып тексеру талап етілмейтін өтініш өтінішті қарайтын лауазымды адамға келіп түскен күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күніне дейінгі мерзімде қаралады. Қарау үшін мемлекеттің лауазымды адамдарынан немесе заңды тұлғалардан ақпарат алу, сол жерге барып тексеру, мұрағаттық құжаттарды алу талап етілетін өтініштерді қарау мерзімі лауазымды адамға орындауға түскен сәттен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күнге дейін ұзартылуы мүмкін.

6.2 Өтінішті қарау мерзімін 15 (он бес) жұмыс күнінен артық ұзартқан кезде өтініш берушіге қарау мерзімін ұзарту туралы шешім қабылданған күннен бастап күнтізбелік үш күн ішінде осындай ұзарту туралы хабарланады. Егер өтініште баяндалған мәселелерді шешу ұзақ мерзімді талап етсе, онда өтініш түпкілікті орындалғанға дейін қосымша бақылауға қойылады, бұл туралы шешім қабылданған күннен бастап күнтізбелік үш күн ішінде өтініш берушіге хабарланады.

## **7. ӨТІНІШТЕРДІ ҚАРАУ НӘТИЖЕСІ**

---

7.1 Өтініштерді қарау нәтижелері бойынша мынадай шешімдердің бірі қабылданады:

- өтінішті толық немесе ішінара қанағаттандыру;
- өтінішті қанағаттандырудан бас тарту туралы, осындай шешім қабылдау туралы негіздемесімен бірге;
- өтініштің мәні бойынша түсініктеме беру.

7.2 Өтініштерді қарау нәтижесі:

- білім алушыларға қол қойғызып жеке беріледі немесе өтініште көрсетілген мекенжайға пошта арқылы жіберіледі;
- заңды өкілдерге қол қойғызып тікелей өзіне беріледі немесе өтініште көрсетілген мекенжайға пошта арқылы жіберіледі (өтініш берушіге жауап беру мерзімі туралы телефон байланысы арқылы хабарланады).

## **8. БІЛІМ АЛУШЫНЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ ЖӘНЕ ӨТІНІШТЕРДІ/ШАҒЫМДАРДЫ ҚАРАУ КЕЗЕКТІЛІГІ**

---

8.1 Егер білім алушы өтініштерді/шағымдарды алдын ала кезеңдерде қарау нәтижелеріне қанағаттанбаса немесе уәде етілген іс-шаралар өтпесе, оның Басқарма Төрағасы-Ректордың атына шағым беруге құқығы бар.

8.2 Басқарма Төрағасы - Ректордың шағымды қарауы шағым қараудың барлық алдын ала кезеңдерінен өткен жағдайда ғана мүмкін болады. Егер білім алушы бірден тікелей Басқарма Төрағасы - Ректордың атына шағым берсе, ол шағымды қараудың екінші кезеңіне жібереді.

8.3 Жұмыс процестерінің мониторингі кемінде жарты жылда бір рет жүзеге асырылады.

Мониторинг үшін индикаторлар:

- шағымдарда көрсетілген мәселелердің қайталануы;
- білім алушылардың шағымдарды қарау жылдамдығы мен тиімділігіне қанағаттану деңгейі;
- шағымдар санының өзгеруі;
- шағымдарды қарау нәтижелері бойынша жақсарту статистикасы.