	«ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» АКЦИОНЕРЛІК ҚОҒАМЫ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»	
	Департамент по академической работе	Стандартная операционная процедура.
		Редакция: 1 Страница 1 из 4



Утверждено
приказом проректора
по академической деятельности

Байльдинова К.Ж.
от 02.08.2018 №600

Наименование СОП: Работа с обращениями и жалобами обучающихся

Код: СОП-5/5

Нормативные ссылки:

1. ПП РК от 17 мая 2013 года №499 «Об утверждении Типовых правил деятельности организаций образования соответствующих типов, в том числе Типовых правил организаций образования, реализующих дополнительные образовательные программы для детей»;
2. Закон РК от 12 января 2007 года №221 «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц»;
3. Академическая политика университета, утвержденная приказом ректора от 20.07.2018 №577

Термины, определения:

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 субъектов, рассматривающих обращения, должностных лиц, либо критика их деятельности;

Обращение – направленное субъекту, рассматривающему обращение, или должностному лицу индивидуальное или коллективное письменное, устное либо в форме электронного документа, заверенного электронной цифровой подписью, предложение, заявление, жалоба, запрос или отклик;

Прием обращения – действие субъекта, должностного лица по принятию обращения физических и (или) юридических лиц;

Рассмотрение обращения – принятие субъектом, должностным лицом в пределах своей компетенции по зарегистрированному обращению решения в соответствии с законодательством Республики Казахстан;


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

Жалоба – требование лица о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов его или других лиц;

Анонимное обращение – обращение, по которому невозможно установить авторство, отсутствует 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;

	«ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ» АКЦИОНЕРЛІК ҚОҒАМЫ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»	
	Департамент по академической работе	Стандартная операционная процедура.
		Редакция: 1 Страница 2 из 4

1. Все официальные обращения обучающиеся подают в письменном виде в деканат. При подаче документов обучающийся должен иметь при себе оригинал документа, удостоверяющего личность.
2. Отказ в приеме обращения не допускается.
3. Некоторые виды обращений обучающийся может подать на блог ректора (страница на сайте Университета).
4. Обращение может вноситься через законного представителя обучающегося. Оформление представительства производится в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.
5. Срок рассмотрения обращения составляет не более 15 (пятнадцать) рабочих дней, в срок рассмотрения не включается день подачи обращения (за исключением случаев, предусмотренных нормативными документами).
6. В соответствии с Законом РК «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц» от 12 января 2007 года № 221 настоящий срок может быть продлен до 30 рабочих дней.
7. Анонимное обращение к рассмотрению не подлежит, за исключением случаев, когда в таком сообщении содержатся сведения о готовящихся или совершенных уголовных правонарушениях либо об угрозе государственной или общественной безопасности. Такое обращение подлежит немедленному перенаправлению в государственные органы для рассмотрения в соответствии с их компетенцией.
8. Обращение, в котором не изложена суть вопроса, не позднее трех рабочих дней с момента поступления декану Школы/факультета или ректору возвращаются заявителю без рассмотрения с соответствующим разъяснением.
9. Результаты рассмотрения обращения:
 - для обучающихся Университета выдаются нарочно или направляются по почте на адрес, указанный в обращении;
 - для законных представителей направляются по почте на адрес, указанный в обращении или выдаются нарочно (о сроках выдачи ответа заявителю сообщается посредством телефонной связи).
10. При рассмотрении обращений, связанных с урегулированием разногласий между участниками образовательных отношений (неудовлетворительное качество образовательных услуг, неудовлетворительные условия функционирования учебного процесса, нарушение прав обучающегося, нарушение академического кодекса поведения сотрудниками, преподавателями, обучающимися и другие), организуются выяснение и анализ причин неудовлетворенности обучающегося, проверяются достоверность и обоснованность указанных в заявлении аргументов, принимаются соответствующие меры.
11. Заявление может быть подано от имени группы или индивидуально.
12. Заявление должно быть оформлено в письменном виде на имя декана Школы/факультета.
13. Распоряжением декана Школы/факультета формируется Комиссия. Состав комиссии определяется в зависимости от фактов, указанных в заявлении или обращении. В состав Комиссии включаются преподаватели, входящие в состав Комитета образовательных программ (далее – Комитет), Этического совета, Совета старейшин (далее – Совет), сената ШПС, сотрудники воспитательного отдела и представители обучающихся.
14. Комиссия проводит проверку фактов, изложенных в заявлении или обращении обучающихся.
15. В случае подтверждения фактов, изложенных в заявлении или обращении, Комиссия выносит рекомендации декану Школы/факультета о принятии мер, в том числе дисциплинарного характера.
16. Решение Комиссии оформляется протоколом.

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

Цель: СОП определяет порядок работы с обращениями и жалобами обучающихся

Процедура работы с обращениями:

№/п	Что	Кто	Когда	Кому	Код	Документ
1	Обращение обучающегося или законного представителя, в т.ч. на блог	обучающийся/ законный представитель обучающегося		делопроизводитель деканата/ сотрудник канцелярии		Обращение Заявление
2	Регистрация обращения от обучающегося или его законного представителя	делопроизводитель деканата/ сотрудник канцелярии	в день поступления	декан Школы/ факультета		Журнал регистрации
3	Ответ на обращение	декан Школы/ факультета	в течение 3-х дней	обучающийся/ законный представитель		Ответ на обращение
4	Анализ работы с обращениями и заявлениями	Деканат	в соответствии с планом работы Комитета/ Совета, УМО	КОП, руков-ям заинтересованных СП		Отчет Рекомендации

Процедура работа с жалобами:

№/п	Что	Кто	Когда	Кому	Код	Документ
1	Заявление/жалоба обучающегося или законного представителя	обучающийся/ законный представитель обучающегося		делопроизводитель деканата/ сотрудник канцелярии		Обращение Заявление
2	Регистрация заявления/жалобы от обучающегося или его законного представителя	делопроизводитель деканата/ сотрудник канцелярии	в день поступления	декан Школы/ факультета		Журнал регистрации
3	Рассмотрение заявления или жалобы	декан Школы/ факультета	не позднее 3-х рабочих дней со дня поступления обращения	назначенные сотрудники (Комиссия)		Распоряжение
4	Проверка фактов, изложенных в заявлении/жалобе	Комиссия	в течение 7-ми дней	декан Школы/ факультета		Протокол с решением и рекомендациями
5	Информирование о принятии решения	декан Школы/ факультета	в течение 5-ти дней	обучающийся/ законный представитель обучающегося		Ответ на обращение
6	Анализ работы с обращениями и заявлениями	Деканат	в соответствии с планом работы Комитета/ Совета, УМО	КОП, руков-ям заинтересованных СП		Отчет Рекомендации

Ресурсы:

1. Заявление на имя декана Школы/факультета (форма 1);
2. Распоряжение декана Школы/факультета (форма 2).

Составлено:



Согласовано:

руководитель департамента
человеческих ресурсов и правового
обеспечения

Аубакиров Б.Ж.

руководитель департамента
академической работы

Сыдыкова С.И.

декан Школы Общей медицины

Шопаева Г.А.

декан Школы ММФ

Джардемалиева Н.Ж.

декан Школы Стоматологии

Амантаев Б.А.

декан Школы Фармации

Сакипова З.Б.

декан Школы Общественного
здравоохранения

Давлетов К.К.

декан факультета интернатуры и
резидентуры

Жанкалова З.М.

руководитель отдела магистратуры и
докторантуры

Иванченко Н.Н.

декан Школы «Педиатрия»

Катарбаев А.К.

**«О создании
и работе комиссии»**

С целью проверки фактов, указанных в заявлении/обращении обучающегося _____
_____ (Ф.И.О., курс, факультет) **ОБЯЗЫВАЮ:**

1. Создать комиссию в следующем составе:
 - 1) Председатель – Ф.И.О., должность, кафедра;
Члены комиссии:
 - 2) Ф.И.О., должность, кафедра;
 - 3) Ф.И.О., должность, кафедра;
 - 4) Ф.И.О., должность, кафедра.
2. Наделить комиссию полномочиями по истребованию и проверки достоверности представляемых документов и материалов.
3. Членам Комиссии провести проверку в период с «___» _____ 20__ г. по «___» _____ 20__ г., место проведения...
4. Заведующему кафедрой/курсом (Ф.И.О.)/Руководителю (указать название СП) обеспечить условия для беспрепятственной работы комиссии.
5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Основание: заявление обучающегося (Ф.И.О., курс, факультет)

Декан Школы/факультета