

УЧРЕЖДЕНИЕ «ESIL UNIVERSITY»

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА



ESIL
UNIVERSITY



Утверждаю
Ректор учреждения «Esil University»

А. Таубаев

2023 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ О КОМИССИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ
ОБУЧАЮЩИХСЯ, РАБОТНИКОВ И ПОСТУПАЮЩИХ
В ESIL UNIVERSITY**

П EsU 14-15

Астана 2023



Положение о Комиссии по рассмотрению обращений обучающихся,
работников и поступающих в Учреждение «Esil University»

Утверждено на заседании Ученого Совета Учреждения «Esil University»
(протокол № 9 от 28.02. 2023 г.)

Содержание

1	Общие положения	4
2	Состав Комиссии	4
3	Функции и полномочия Комиссии	5
4	Регламент работы Комиссии	5
5	Порядок рассмотрения обращений	7
6	Заключительные положения	10
7	Приложения	11

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение определяет полномочия и порядок деятельности Комиссии по рассмотрению обращений обучающихся, работников поступающих и работников Учреждения «Esil University» (далее - Университет) в рамках проведения вступительных испытаний, организации учебного процесса и осуществления трудовых функций.

1.2 Комиссия по рассмотрению обращений обучающихся, работников и поступающих в Учреждения «Esil University» (далее - Комиссия) устанавливает порядок организации и рассмотрения обращений обучающихся и поступающих в Университет, вопросы по урегулированию споров между участниками образовательных отношений вуза и трудовых отношений.

1.3 В своей работе Комиссия руководствуется законодательством Республики Казахстан в области образования, Уставом Учреждения «Esil University», приказами ректора и решениями Ученого Совета Университета, а также настоящим Положением.

1.4 Обращения, носящие анонимный характер, Комиссией не рассматриваются.

1.5 Основными принципами регулирования отношений, связанных с рассмотрением обращений обучающихся, работников и поступающих являются:

1.5.1 законность;

1.5.2 гарантии соблюдения прав, свобод и законных интересов обращающихся;

1.5.3 недопустимость проявлений бюрократизма и волокиты при рассмотрении обращений;

1.5.4 равенство обращающихся;

1.5.5 прозрачность деятельности должностных лиц при рассмотрении обращений.

2. Состав Комиссии

2.1 Состав Комиссии утверждаются приказом Ректора Университета. Количественный состав комиссии должен быть нечетным.

2.2 В состав Комиссии входят проректор по АДиН, проректор по СВР, деканы факультетов, начальник УПиМУП, начальник ООКиСА, ответственный секретарь приемной комиссии, член профсоюзного комитета, обучающийся Университета и другие, по мере необходимости.

2.3 Общее руководство деятельностью Комиссии осуществляет Председатель. В случае отсутствия Председателя работой Комиссии руководит его заместитель.

2.4 Для обеспечения работы Комиссии назначается секретарь из числа членов Комиссии (без права голоса).

3. Функции и полномочия Комиссии

3.1 Комиссия осуществляет следующие функции:

3.1.1 прием и рассмотрение обращений участников образовательных отношений по вопросам реализации права на образование;

3.1.2 урегулирование разногласий между участниками образовательных отношений;

3.1.3 принятие решений по результатам рассмотрения обращений.

3.2 Комиссия имеет право:

3.2.1 запрашивать у участников образовательных отношений необходимые для ее деятельности документы, материалы и информацию;

3.2.2 устанавливать сроки представления запрашиваемых документов, материалов и информации;

3.2.3 проводить необходимые консультации по рассматриваемым спорам с участниками образовательных отношений;

3.2.4 приглашать участников образовательных отношений для дачи разъяснений.

3.3 Комиссия обязана:

3.3.1 объективно, полно и всесторонне рассматривать обращение участника образовательных отношений;

3.3.2 обеспечивать соблюдение прав и свобод участников образовательных отношений;

3.3.3 стремиться к урегулированию разногласий между участниками образовательных отношений;

3.3.4 в случае наличия уважительной причины пропуска заседания заявителем или тем лицом, действия которого обжалуются, по их просьбе переносить заседание на другой срок;

3.3.5 рассматривать обращение в течение срока, установленного п 5.7 с момента поступления обращения в письменной форме;

3.3.6 принимать решение в соответствии с законодательством Республики Казахстан об образовании.

4. Регламент работы Комиссии

4.1 Руководство Комиссией осуществляет председатель

4.2 Председатель Комиссии:

- 4.2.1 осуществляет общее руководство деятельностью Комиссии;
- 4.2.2 председательствует на заседаниях Комиссии;
- 4.2.3 распределяет обязанности между членами Комиссии;
- 4.2.4 осуществляет общий контроль за реализацией принятых Комиссией решений.

4.3 Заместитель председателя Комиссии назначается решением председателя Комиссии.

4.4 Заместитель председателя Комиссии:

- 4.4.1 координирует работу членов Комиссии;
- 4.4.2 готовит документы, выносимые на рассмотрение Комиссии;
- 4.4.3 в случае отсутствия председателя Комиссии временно выполняет его обязанности.

4.5 Секретарь Комиссии:

- 4.5.1 ведет протоколы заседаний Комиссии;
- 4.5.2 информирует членов Комиссии о дате, месте и времени проведения заседаний Комиссии и о вопросах, включенных в повестку дня заседания Комиссии;
- 4.5.3 обеспечивает контроль за выполнением решений Комиссии.

4.6 Член Комиссии имеет право:

- 4.6.1 в случае отсутствия на заседании изложить свое мнение по рассматриваемым вопросам в письменной форме, которое оглашается на заседании и приобщается к протоколу;
- 4.6.2 в случае несогласия с принятым на заседании решением Комиссии излагать в письменной форме свое мнение, которое подлежит обязательному приобщению к протоколу заседания Комиссии;
- 4.6.3 принимать участие в подготовке заседаний Комиссии;
- 4.6.4 обращаться по вопросам, входящим в компетенцию Комиссии, за необходимой информацией к лицам, органам и организациям;
- 4.6.5 вносить предложения руководству Комиссии о совершенствовании организации работы Комиссии.

4.7 Член Комиссии обязан:

- 4.7.1 участвовать в заседаниях Комиссии;
- 4.7.2 выполнять возложенные на него функции в соответствии с Положением и решениями Комиссии;
- 4.7.3 соблюдать требования законодательных и иных нормативных правовых актов при реализации своих функций;

4.8 Комиссия самостоятельно определяет порядок организации своей работы. Основной формой деятельности Комиссии являются заседания, которые проводятся по мере необходимости.

4.9 Заседания Комиссии оформляются протоколом.

4.10 Заседание Комиссии считается правомочным, если на нем присутствует не менее половины от общего числа ее членов.

4.11 По результатам рассмотрения обращения участников образовательных отношений Комиссия принимает решение в целях урегулирования разногласий между участниками образовательных отношений по вопросам реализации права на образование.

4.12 В случае установления факта нарушения права на образование Комиссия принимает решение, направленное на его восстановление, в т.ч. с возложением обязанности по устранению выявленных нарушений на работников Университета, обучающихся, родителей (законных представителей).

4.13 В случае необоснованности обращения участника образовательных отношений, отсутствии нарушения права на образование, Комиссия отказывает в удовлетворении просьбы обратившегося лица.

4.14 Решение Комиссии принимается открытым голосованием простым большинством голосов, присутствующих на заседании.

4.15 В случае равенства голосов принятым считается решение, за которое проголосовал председательствовавший на заседании Комиссии.

4.16 Решения Комиссии доводится до сведения заявителя в течение трех дней со дня заседания.

4.17 Решение комиссии является обязательным для всех участников образовательных отношений в Университете, осуществляющей образовательную деятельность, и подлежит исполнению в сроки, предусмотренные указанным решением.

5. Порядок рассмотрения обращений

5.1 Поступившее внешнее обращение регистрируется в журнале входящей и исходящей корреспонденции канцелярии Университета. Внутреннее обращение регистрируется в журнале входящей и исходящей корреспонденции кафедры Университета.

5.2 Обращение должно адресоваться субъекту или должностному лицу, в компетенцию которого входит разрешение поставленных в обращении вопросов.

5.3 Заявителем, непосредственно обратившимся письменно к Администрации Университета, может быть представитель обучающегося (родители, законные представители).

5.4 В обращении физического лица указываются его фамилия, имя, а также по желанию отчество, почтовый адрес, юридического лица - его наименование, почтовый адрес, исходящий номер и дата.

5.5 Обращение должно быть подписано заявителем либо заверено электронной цифровой подписью.

5.6 При подаче обращения указываются наименование субъекта или должность, фамилии и инициалы должностных лиц, чьи действия обжалуются, мотивы обращения и требования. К обращению могут прилагаться необходимые материалы.

5.7 Сроки рассмотрения обращений:

5.7.1 По обращениям, для рассмотрения которых не требуются получение от иных должностных лиц либо проверка данных – срок рассмотрения установлен в течение пятнадцати календарных дней со дня поступления должностному лицу.

5.7.2 По обращениям, для рассмотрения которых требуются получение информации от должностных лиц либо проверка данных не текущего года, необходимо проведение дополнительного изучения или проверки, – срок рассмотрения установлен в течение тридцати календарных дней со дня поступления должностному лицу.

5.8 Комиссия рассматривает обращения, поступившие от участников образовательных отношений по вопросам реализации права на образование.

5.9 Заседание Комиссии проводится не позднее пятнадцати календарных дней с момента поступления обращения. О дате заседания в день его назначения уведомляется лицо, направившее обращение.

5.10 Лицо, направившее обращение, вправе присутствовать при рассмотрении этого обращения на заседании Комиссии. Лица, чьи действия обжалуются в обращении, также вправе присутствовать на заседании Комиссии и давать пояснения. Их отсутствие не препятствует рассмотрению обращения и принятию по нему решения.

5.11 При рассмотрении обращения Комиссия обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений участников образовательных отношений. Принимает меры, направленные на восстановление нарушенных прав обучающихся.

5.12 При рассмотрении обращения обеспечиваются своевременность, объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность по отношению к заявителю и поводу обращения.

5.13 При изучении обращения Комиссия несет ответственность за сбор и достоверность представленной информации, необходимой для проверки обращения.

5.14 В рассмотрении обращения не должны принимать участие лица, имевшие отношение к предмету обращения.

5.14.1 При возникновении разногласий должностные лица, имевшие отношение к предмету обращения, частично или полностью отстраняются от выполнения функциональных обязанностей на период

работы Комиссии и до окончательного принятия решения руководством Университета.

5.15 По завершению рассмотрения обращения составляется протокол. Материалы (первичная документация, объяснительные записки и пр.) остаются в распоряжении Университета и являются внутренней документацией Университета и не подлежат публичному оглашению.

5.16 По результатам рассмотрения обращений принимается одно из следующих решений:

5.17.1 о полном или частичном удовлетворении обращения;

5.17.2 об отказе в удовлетворении обращения с обоснованием принятия такого решения;

5.17.3 о даче разъяснения по существу обращения;

5.17.4 о прекращении рассмотрения обращения.

5.17 Ответы на обращения должны быть по содержанию обоснованными и мотивированными на государственном языке или языке обращения со ссылкой на законодательство Республики Казахстан, содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заявителя.

5.18 После завершения работы по конкретному обращению заинтересованное структурное подразделение Университета, совместно с Комиссией, принимает решение о разработке корректирующих и предупреждающих действий по предотвращению поступления повторных обращений.

5.19 Администрация Университета постоянно отслеживает вопросы морально-психологического климата на факультетах, в учебных группах, соблюдения педагогической этики и уважительного отношения к правам и обязанностям обучающихся и преподавателей, оперативно и взвешенно реагирует на данные анкетирования среди обучающихся об условиях организации обучения.

5.20 По итогам анкетирования обучающихся проводится анализ, проверяются факты нарушения, принимаются меры.

5.21 В Университете установлены ящики доверия, функционируют телефоны доверия, блог ректора. Ректорат проводит анализ поступающей информации, выявляет факты и пресекает нарушения.

5.22 В университете разработаны Правила внутреннего трудового распорядка и корпоративной этики, направленные на укрепление трудовой и учебной дисциплины, рациональное использование рабочего и учебного времени, улучшение качества учебного процесса, предупреждение правонарушений.

5.23 Порядок рассмотрения обращений участников образовательных отношений руководством университета по вопросам организации учебного

процесса и соблюдению академических правил по системе обучения представлен в приложении А, Б, В, Г.

5.24 Порядок рассмотрения обращений участников образовательных отношений руководством университета по вопросам социального обеспечения представлен в приложении Д.

6. Заключительные положения

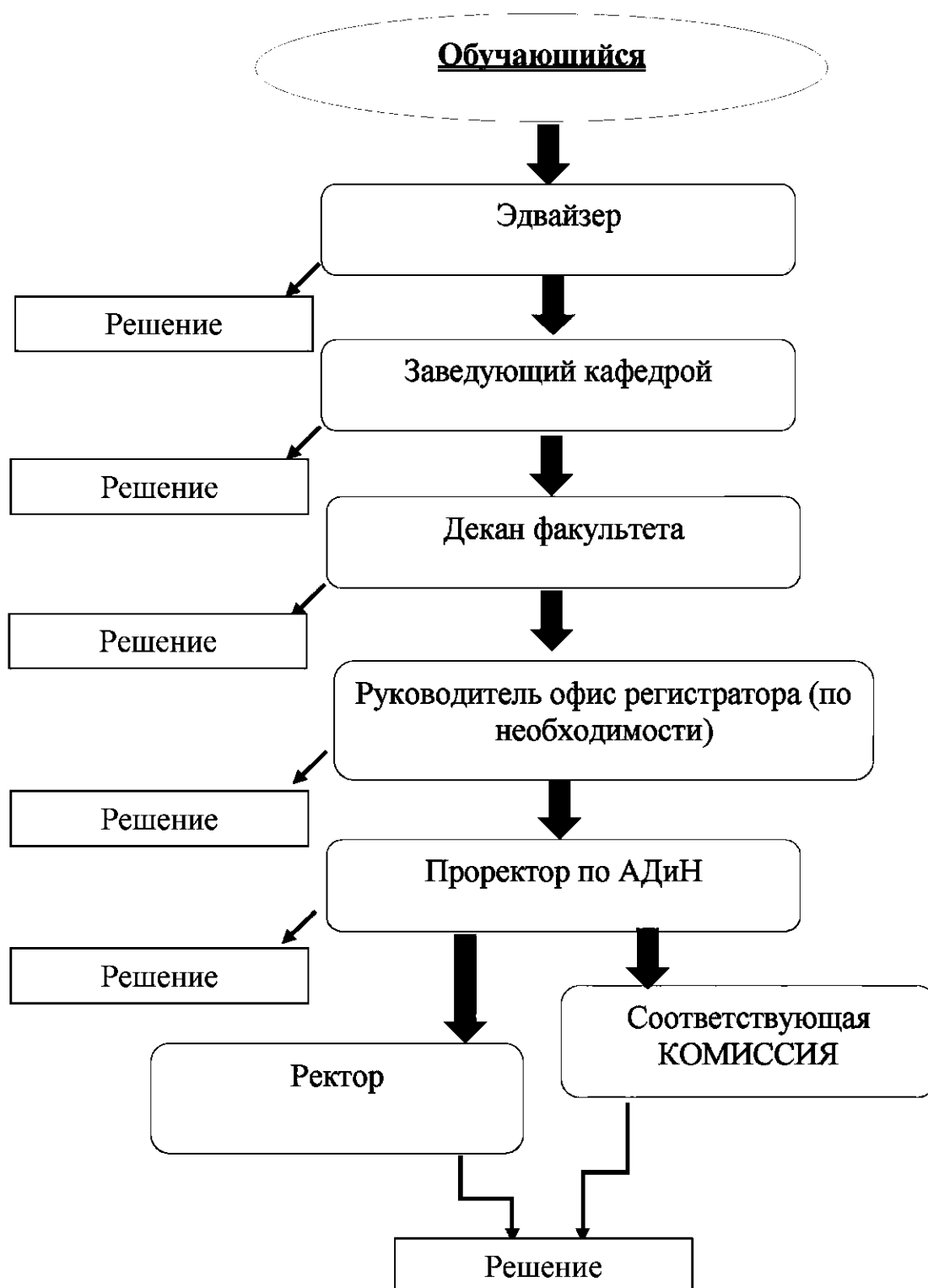
6.1 Настоящее Положение и вносимые в него изменения и дополнения вводятся в действие с момента их утверждения на Ученом Совете университета.

6.2 Ответственный за аудит документа – проректор по АДиН.

6.3 Ответственность за хранение несет Отдел обеспечения качества и стратегического анализа.

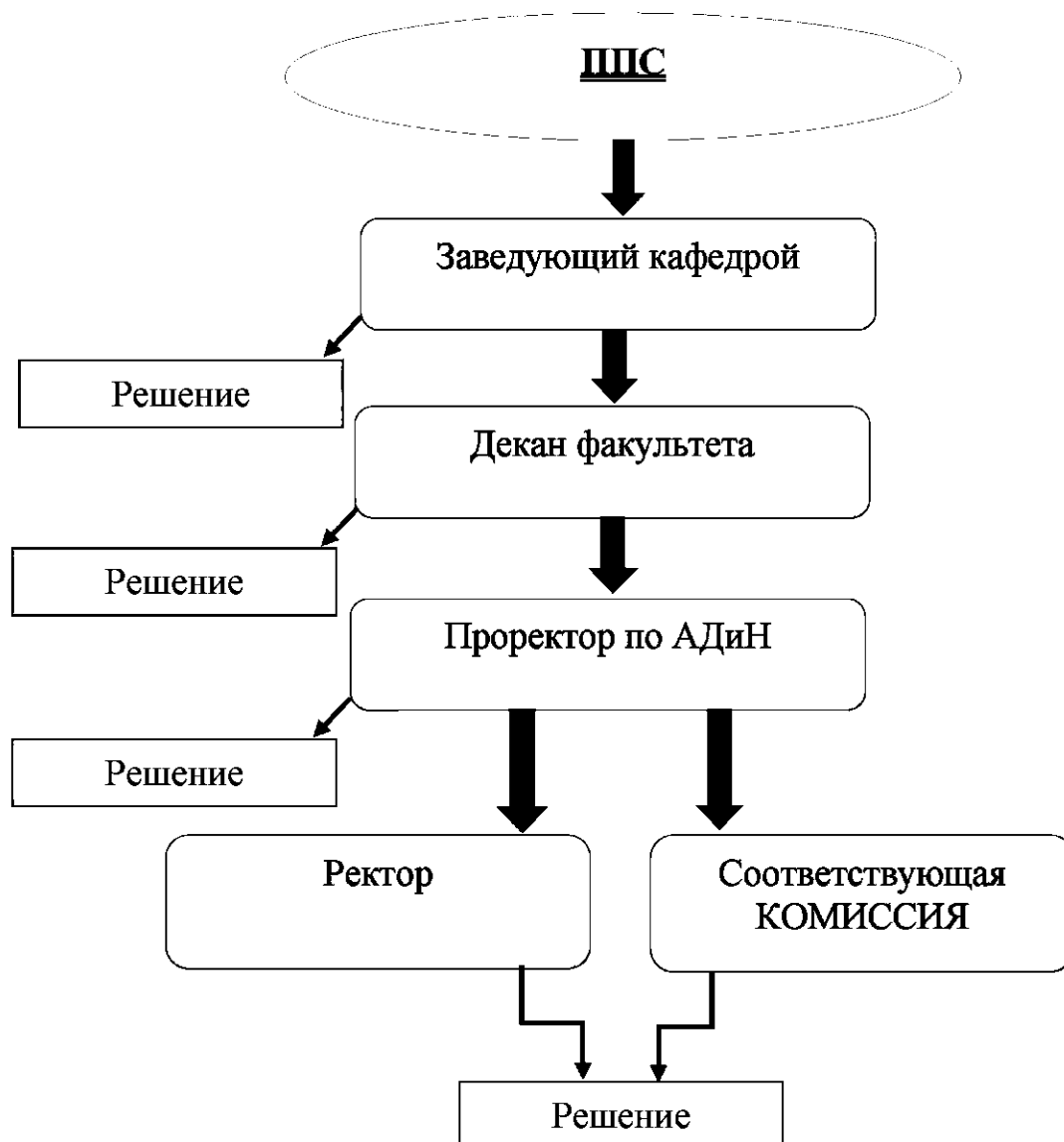
Приложение А

Общая схема порядка рассмотрения обращений обучающихся по вопросам организации учебного процесса и соблюдению академических правил по системе обучения руководством университета



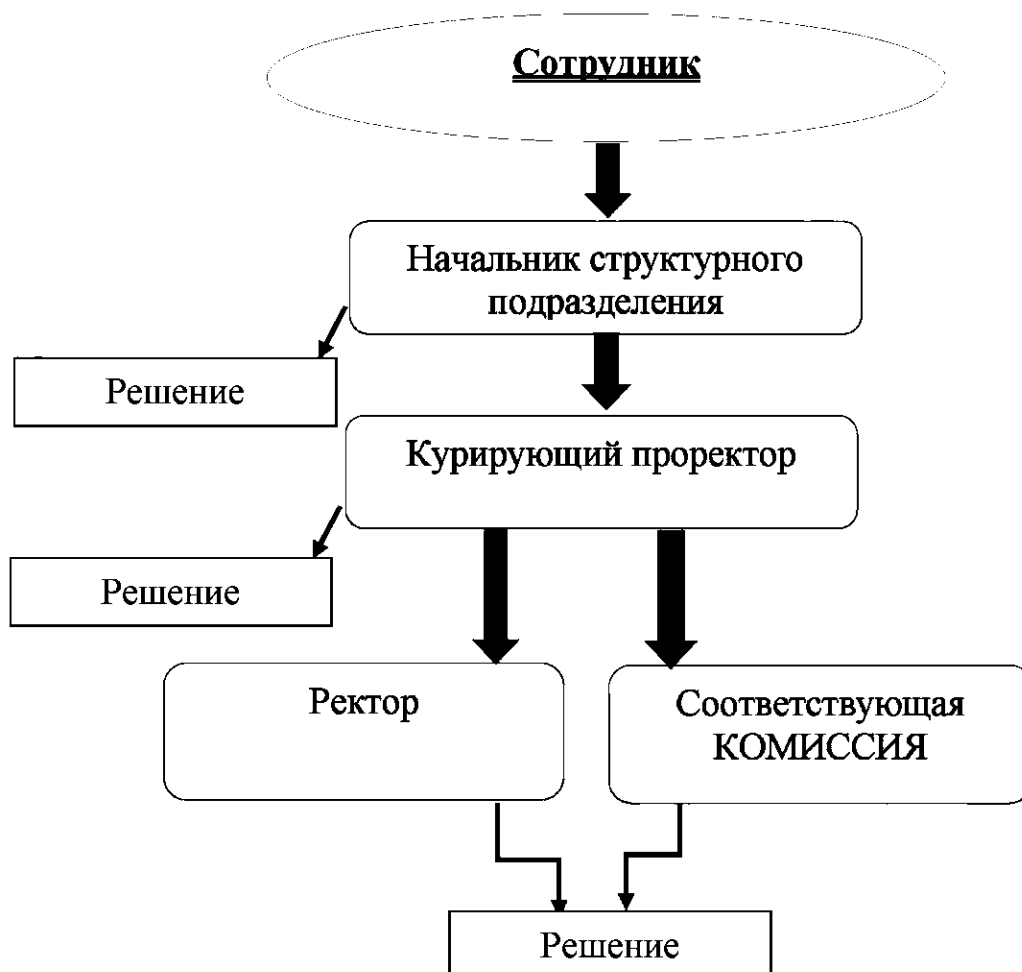
Приложение Б

Общая схема порядка рассмотрения обращений профессорско-преподавательского состава по вопросам организации учебного процесса и соблюдению академических правил по системе обучения руководством университета



Приложение В

Общая схема порядка рассмотрения обращений сотрудников
руководством университета



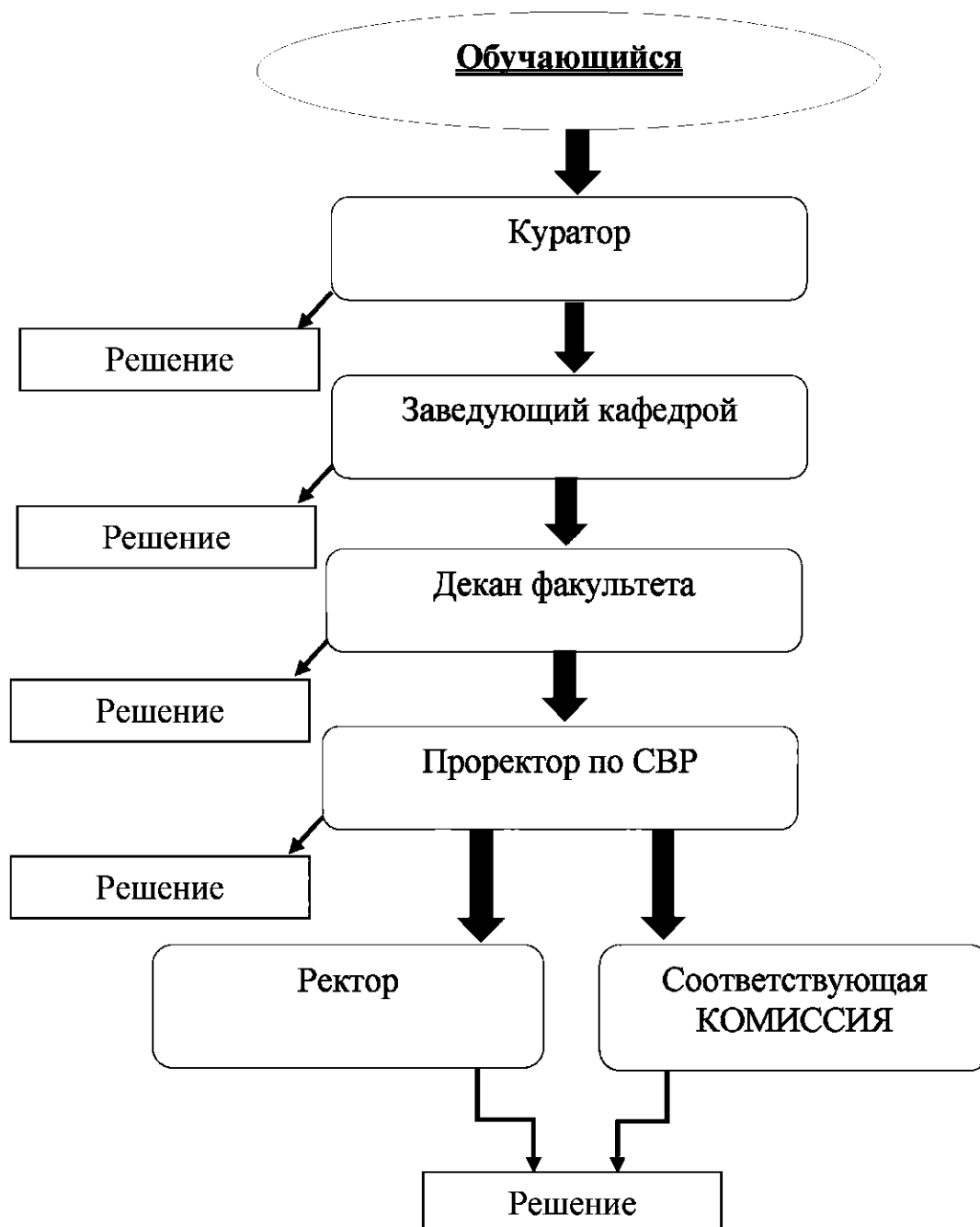
Приложение Г

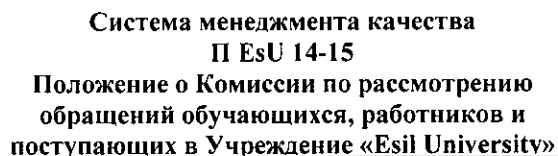
Общая схема порядка рассмотрения обращений претендентов по вопросам
организации учебного процесса руководством университета



Приложение Д

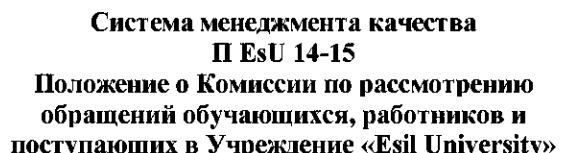
Общая схема порядка рассмотрения обращений обучающихся по вопросам
социального обеспечения руководством университета





Редакция: третья
стр. 16 из 17

[illegible]



**Редакция: третья
стр. 17 из 17**

Лист регистрации изменений

[illegible]