

«Халықаралық инженерлік-технологиялық университет» ЖШС		ТОО «Международный инженерно-технологический университет»
Комплаенс-офицер		Комплаенс-офицер
Ереже		Положение
Ғылыми кеңестің шешімімен бекітілген		Утверждено решением Ученого совета
№ 1 редакция		Редакция №1

Положение о приеме и рассмотрения внешних обращений

Алматы 2025

1. Общее положение

- 1.1. Настоящий документ определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения и ответа на внешние обращения, поступающие в Международный инженерно-технологический университет (далее МИТУ).
- 1.2. Под внешними обращениями понимаются письменные, устные или электронные обращения, поступающие от физических и юридических лиц, граждан, организаций, а также государственных и негосударственных органов.

2. Порядок приема обращений

- 2.1. Формы приема:
 - 2.1.1. Обращения принимаются в письменной, устной и электронной форме.
 - 2.1.2. Электронные обращения принимаются через систему электронного документооборота (СЭД) МЕТАДОК.
- 2.2. Регистрация устных обращений и документов, поданных лично:
 - 2.2.1. При поступлении устного обращения или документа, поданного лично, сотрудники МИТУ, принимающие обращения, незамедлительно регистрируют входящий документ в СЭД МЕТАДОК, используя шаблон «Обращения лиц».
- 2.3. Обработка обращений, поступающих по другим каналам:
 - 2.3.1. Сотрудники, ответственные за каналы приема обращений (электронная почта на веб-сайте, социальные сети, колл-центр и другие каналы внешнего взаимодействия), несут ответственность за:
 - 2.3.1.1. Незамедлительную обработку и перенаправление поступивших обращений в СЭД МЕТАДОК.
 - 2.3.1.2. Создание шаблона «Обращения лиц» в СЭД МЕТАДОК для дальнейшей обработки.
- 2.4. Обработка обращений в СЭД МЕТАДОК:
 - 2.4.1. Весь процесс дальнейшей обработки обращений осуществляется исключительно в СЭД МЕТАДОК.

3. Регистрация и учет обращений

- 3.1. Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в СЭД МЕТАДОК. В исключительных случаях допускается ручная регистрация в журнале учета.
- 3.2. Регистрация в журнале учета включает в себя присвоение каждому обращению уникального номера, даты поступления и информации о лице, направившем обращение и должны содержать в себе следующую информацию, но не ограничиваясь:
 - 3.2.1. Дата обращения;
 - 3.2.2. Регистрационные данные в обращении;
 - 3.2.3. Дата поступления обращения;
 - 3.2.4. Наименование лица в обращении;
 - 3.2.5. Принадлежность лица (от физических и юридических лиц);
 - 3.2.6. Способ обращения (письменные, устные или электронные обращения);
 - 3.2.7. Форма обращения¹ (запрос, предложение, отклик, сообщение, жалоба, заявление);
 - 3.2.8. Краткое изложение сути обращения.

4. Рассмотрение обращений

- 4.1. Рассмотрение обращений проводится в десятидневные сроки, если не указано иное из запроса государственного органа, либо установленными

¹ В соответствии со статьей 4 Административного процедурно-процессуального Кодекса Республика Казахстан от 29 июня 2020 года № 350-VI

иными нормативными документами МИТУ или актами государственных органов.

- 4.2. В случае необходимости дополнительной информации, ответственные работники вправе обратиться к заявителю с запросом на предоставление дополнительных материалов
- 4.3. Результаты рассмотрения обращения оформляются в письменной форме, и ответ направляется заявителю способом, указанным в обращении.
- 4.4. Если способ предоставления ответа в обращении не указан, ответственные работники связываются с заявителем и определяют способ предоставления ответа.
- 4.5. Ответственный исполнитель обязан подготовить и предоставить ответ на обращение в системе СЭД МЕТАДОК, установив связь с входящим документом через функционал "создать ответ на" или добавив связь вручную, что необходимо для целостности документооборота и отслеживания истории обработки обращения.

5. Ответ на обращение

- 5.1. Ответ на обращение предоставляется в письменной форме в установленные сроки.
- 5.2. В случае невозможности предоставления полного ответа в установленные сроки, заявителю предоставляется информация о причинах задержки и новый срок, в течение которого будет предоставлен ответ.
- 5.3. Ответ на обращение может быть предоставлен как положительный, так и отрицательный, с обоснованием принятого решения.

6. Процедуры согласования и рассмотрения

- 6.1. Все поступающие обращения могут быть отписаны по резолюции руководителем на ответственных работников, это может быть, как один исполнитель или несколько соисполнителей которые рассматривают обращения в рамках своих компетенций и подготавливают предварительную информацию для приобщения к ответу на обращение.
- 6.2. В случае если, в резолюции руководителя указано несколько исполнителей, первый указанный исполнитель осуществляет свод всей информации от других соисполнителей, финальный вариант согласовывает с работниками предоставившие информацию для приобщения к ответу и направляет согласований документ на подпись руководителю.
- 6.3. В случае если, первый исполнитель, указанный в резолюции руководителя, исходя из сути обращения видит, что основная часть вопросов выходит за рамки его компетенции, либо вовсе не входит в круг его компетенций, должен незамедлительно перенаправить обращения с обоснованием на работника ответственного за свод и подготовку финального варианта ответа.

7. Ответственность

- 7.1. Все сотрудники МИТУ несут распределенную ответственность за выполнение своих обязанностей в рамках процесса обработки обращений.
- 7.2. Ответственный исполнитель несет полную ответственность за обработку, своевременное исполнение и отправку ответа на обращение.
- 7.3. Сотрудники, отвечающие за каналы приема обращений, несут ответственность за своевременную обработку, регистрацию и перенаправление обращений в СЭД МЕТАДОК.
- 7.4. Все сотрудники МИТУ несут ответственность за соблюдение настоящего регламента и своевременное информирование руководства о любых нарушениях или проблемах, возникающих в процессе обработки обращений.

8. Хранение контроль и отчетность

- 8.1. Комплаенс-служба контролирует соблюдение регламента, возвращая документы на доработку при обнаружении недостатков, обязательных для устранения ответственным исполнителем. Также осуществляется контроль сроков исполнения и качества ответов.
- 8.2. Контроль за исполнением настоящего документа осуществляется службой комплаенс-офицера, в случае возникновения вопросов по качеству работы с обращениями или же настоящего документа, любое лицо может обратиться в службу комплаенс-офицера по адресу: compliance@metu.kz.
- 8.3. Регулярная отчетность по результатам рассмотрения внешних обращений предоставляется службой комплаенс-офицера не реже одного раза в год.
- 8.4. Все обращения, хранятся в СЭД МЕТАДОК, согласно срокам хранения, которые определены внутренними нормативами.

9. Заключительные положения

- 9.1. В случае изменения порядка приема и рассмотрения обращений, вносятся соответствующие изменения в настоящий документ.
- 9.2. Настоящий документ вступает в силу с момента утверждения и действует до внесения изменений или отзыва.

10. Ответственный за утверждение

- 8.1. *Комплаенс-офицер*
- 8.2. *Джексембаев Бахытжан Маратович*

11. Лист согласования

--	--	--	--	--