

**«М.Өтемісов атындағы Батыс Қазақстан университеті»
коммерциялық емес акционерлік қоғамы**

Бекітемін
М.Өтемісов атындағы БҚУ КеАҚ
Басқарма төрағасы-ректор
Серғалиев
Н.Х. Серғалиев
« 13 » 2024 ж.



«М.Өтемісов атындағы Батыс Қазақстан университеті» КеАҚ
корпоративтік этика және мінез-құлық кодексі

Орал қаласы, 2024 жыл

АЛҒЫ СӨЗ

Біз туралы: М.Өтемісов атындағы БҚУ 1932 жылы педагогикалық институт ретінде құрылған. 2000 жылғы 14 ақпанда ҚР Үкіметінің №236 қаулысымен Батыс Қазақстан мемлекеттік университеті құрылды. Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 5 қарашадағы № 342 қаулысына сәйкес Батыс Қазақстан мемлекеттік университетіне Махамбет Өтемісов есімі берілді. 2020 жылғы 1 маусымда «М. Өтемісов атындағы Батыс Қазақстан Университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы құрылды.

Біздің миссиямыз – халықаралық стандарттар деңгейінде ғылыми-зерттеу және білім беру қызметтерінің сапасын жақсарту негізінде үздіксіз жоғары кәсіби және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру, оқытудың озық технологияларымен және заманауи білім беру инфрақұрылымымен қамтамасыз ету.

ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

1. Осы университеттің корпоративтік этика және мінез-құлық Кодексі Халықаралық Еңбек Ұйымының, Жарғының, Корпоративтік басқару кодексінің және университеттің өзге де ішкі құжаттарының талаптарын ескере отырып, Қазақстан Республикасының ережелері мен заңнамасына сәйкес әзірленген және университеттің барлық қызметкерлері басшылыққа алатын қағидалар мен қағидағтардың жиынтығын білдіреді.

2. Осы Кодекстің мақсаты университетте корпоративтік мәдениетті дамыту және мінез-құлықтың үздік практикасын қолдану арқылы мүдделі тұлғалармен тиімді өзара іс-қимыл жасау болып табылады.

3. Университет осы Кодекстің талаптарын бір акционермен, университеттің лауазымды тұлғаларымен және қызметкерлерімен, басқа да мүдделі тұлғалармен, жалпы қоғаммен қарым-қатынаста университеттің лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері кездесетін стратегиялық және күнделікті жағдайларда корпоративтік шешімдер қабылдау үшін қабылдайды және ұстанады.

4. Осы Кодексте мынадай ұғымдар мен терминдер пайдаланылады:

Этика – университеттің лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері өз қызметінде басшылыққа алатын іскерлік мінез-құлықтың этикалық қағидағтары мен нормаларының жиынтығы;

Лауазымды тұлғалар – ректор, проректорлар, өзге де лауазымды тұлғалар.

Мүдделі тұлға – заңнамада және жарғыда көзделген құқықтарын іске асыру университет қызметімен байланысты тұлға;

Кодекс – мінез-құлық және корпоративтік этика Кодексі;

Мүдделер қақтығысы – университет қызметкерінің немесе лауазымды тұлғасының жеке қызығушылығы олардың лауазымдық міндеттерін бейтарап атқаруына әсер ететін немесе әсер етуі мүмкін жағдай;

Корпоративтік мәдениет – бұл университетке тән құндылықтар, принциптер, мінез-құлық нормалары және көзқарастар;

Қызметкер – университетпен еңбек қатынастарында тұратын және еңбек шарты бойынша жұмысты тікелей орындайтын тұлға.

1-ТАРАУ. ЭТИКА ҚҰНДЫЛЫҚТАРЫ МЕН ПРИНЦИПТЕРІ

1.1. Университеттің негізгі корпоративтік құндылықтары:

- Меритократия: әркімнің үлесі мен жетістіктерін бағалаудағы әділдік пен объективтілік.
- Құрмет: ұжымның басқа мүшелеріне құрметпен қарау.
- Адалдық: Университет ішіндегі және серіктесіңізге адалдық.
- Ашықтық: байланыстар мен серіктестерге ашықтық.
- Командалық рух: бірлескен қызметтен жоғары нәтижелерге қол жеткізу үшін ынтымақтастық.
- Сенім: өзара көмек пен сенім мәдениетін ұстану.
- Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл, сыбайлас жемқорлыққа нөлдік төзімділік.

1.2. Университеттің қызметі университеттің және барлық мүдделі тұлғалардың этика мен мінез-құлық ережелерін сақтауға құрылған қарым-қатынасына негізделген. Өзара міндеттемелерді сақтау – сындарлы жұмыстың қажетті шарты.

2-ТАРАУ. ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСТЫҢ ЭТИКАЛЫҚ НОРМАЛАРЫ

2.1. Университеттің лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері

2.1.1. Университет өзіне келесі міндеттемелерді қабылдайды:

- адам құқықтарының сақталуын және құрметтелуін қамтамасыз етеді;
- оның мүдделі тұлғалармен барлық қарым-қатынасы өзара тиімді болғандығына ұмтылады;
- қызметкерлерді оқыту және кәсіби дамыту бағдарламаларына сәйкес өзін-өзі тәрбиелеуге және кәсіби дамуға ұмтылатын қызметкерлердің кәсіби біліктілігін арттыру үшін тең жағдайлар жасайды;
- университет қызметкерлеріне біліктілік деңгейіне, орындалатын жұмыстың күрделілігі мен сапасына байланысты еңбегі үшін сыйақы төлеуді қамтамасыз етеді;
- нәсілдік, діни, ұлттық, жыныстық, жас, саяси және өзге де белгілер бойынша кемсітушілікке жол бермейді; кадрларды іріктеу мен ілгерілету кәсіби қабілеттерін, білімі мен дағдыларын ескере отырып, біліктілік талаптарына сәйкестігі негізінде ғана жүзеге асырылады;
- қолданыстағы заңнамаға сәйкес қызметкерлердің еңбек қауіпсіздігі мен еңбегін қорғауды қамтамасыз ету үшін барлық шараларды қабылдайды, сондай-ақ қызметкерлер үшін қауіпсіз еңбек жағдайларын жасайды;

- университеттің заңнамасында және ішкі құжаттарында белгіленген шектерде конфедиялық ақпараттың жария етілмеуін қамтамасыз етеді;
- жанжалдар туындаған жағдайда университеттің лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері арасында ашық және сенімді диалог үшін жағдай жасайды, еңбек даулары мен жанжалдардың алдын алу/болдырмау бойынша алдын алу шараларын қабылдайды, медиация рәсімдерін пайдаланады;
- университет үшін оң нәтиже беретін қызметкерлердің бастамашыл идеялары мен ұсыныстарын бағалайды және көтермелейді;
- жеке лауазымды тұлғалар мен қызметкерлерге заңды негізде, барлық тең мүмкіндіктерді міндетті түрде қамтамасыз ете отырып, қандай да бір артықшылықтар мен жеңілдіктер беруге жол бермейді;
- осы процестің кез келген кезеңінде, лауазымды тұлғадан шешім қабылдайтын кез келген қызметкерге дейін мүдделер қақтығысы туындамайтын шешімдерді қабылдауға жауапты болады;
- лауазымды тұлғалар Қазақстан Республикасының шегінде де, шетелге де іссапарға жіберілуі мүмкін (жалғыз акционердің келісімі бойынша).

2.3. Мемлекеттік органдар

2.3.1. Университеттің мемлекеттік органдармен өзара іс-қимылы Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына, Жарғыға, осы Кодекске және университеттің өзге де ішкі құжаттарына сәйкес, тараптардың тәуелсіздігі негізінде, мемлекеттік органдар тарапынан да, университеттің лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері тарапынан да сыбайлас жемқорлық және басқа да құқыққа қарсы іс-қимылдарға жол бермеу қағидатын сақтай отырып жүзеге асырылады.

3-ТАРАУ. УНИВЕРСИТЕТТІҢ ЛАУАЗЫМДЫ ТҰЛҒАЛАРЫ МЕН ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ МІНДЕТТЕРІ

3.1. Университеттің лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері:

- Мемлекеттік рәміздерге – Мемлекеттік Ту, Мемлекеттік Елтаңба, Мемлекеттік Әнұранға құрметпен қарауға;
- корпоративтік рәміздерге құрметпен қарауға;
- жалпы қабылданған моральдық-этикалық нормаларды сақтауға, мемлекеттік тілге және өзге де тілдерге, халықтардың салт-дәстүрлеріне құрметпен қарауға;
- сыпайы және дұрыс болуға;
- немқұрайлылық пен дөрекілікке төзбеуге;
- әріптестерге қолдау және көмек көрсетуге;
- көмек толық көрсетілмесе де, әрқашан ауызша алғыс айтуға міндетті.

3.2. Университеттің лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері өздеріне мынадай міндеттемелерді қабылдайды:

- осы Кодексте белгіленген әдеп талаптары мен мінез-құлық ережелерін мұқият зерделеу, түсіну және адал орындау;
- өзінің лауазымдық қызметтері мен міндеттерін адал, кәсіби, тиімді және бейтарап орындау;
- мәртебесі мен лауазымына қарамастан өзіне қабылдаған міндеттемелері үшін жауапты болу;
- әдеп қағидаттары мен мінез-құлық ережелерін бұзу мәселелері бойынша тергеу жүргізу кезінде көмек көрсету;
- басқа жеке және заңды тұлғаларды олардың қадір-қасиеті мен ар-намысына нұқсан келтіруі мүмкін немесе ар-намысын, қадір-қасиетін және беделін қорғау үшін, оның ішінде бұқаралық ақпарат құралдарында, әлеуметтік желілер арқылы сот ісін жүргізуге әкеп соғуы мүмкін тікелей немесе жанама сипаттамау;
- Кодекс талаптарына сәйкес келетін басқару шешімдерін қабылдау;
- Кодекс талаптарын орындауды жеке үлгімен көрсету;
- қарамағындағылар арасында корпоративтік рухты құруға, ұжымды университеттің ортақ миссиясымен, құндылықтарымен және принциптерімен біріктірілген ұжым ретінде қалыптастыруға уақыт бөлу;
- қарамағындағыларға кеңес беру және тәлімгерлік ету;
- шешім қабылдау кезінде ашықтық пен бейтараптық қағидаттарын басшылыққа алу;
- құпиялылық нормаларын бұзбай және жалғыз акционердің шешімдері мен актілерін және университеттің ішкі құжаттарын ескере отырып, дұрыс ақпаратты уақтылы ұсыну;
- университет қызметкерлері әдеп талаптары мен мінез-құлық ережелерін сақтамау мәселесін еркін білдіретін мінез-құлық мәдениетін қалыптастыру. Этика талаптары мен мінез-құлық ережелерін сақтауды жеке үлгімен ынталандыру.
- еңбек тәртібін сақтау;
- жұмыс орнында еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау, өрт қауіпсіздігі, өнеркәсіптік қауіпсіздік және өндірістік санитария бойынша талаптарды сақтау,
- мүлікке ұқыпты қарау;
- жұмыс берушіге адамдардың өмірі мен денсаулығына, жұмыс беруші мен қызметкерлердің мүлкінің сақталуына қауіп төндіретін туындаған жағдай туралы, сондай-ақ бос тұрып қалудың туындауы туралы хабарлау;
- еңбек міндеттерін орындауға байланысты өзіне белгілі болған мемлекеттік құпияларды, қызметтік, коммерциялық немесе заңмен қорғалатын өзге де құпияны құрайтын мәліметтерді жария етпеу;
- Кодексте және Қазақстан Республикасының өзге де заңдарында белгіленген шектерде жұмыс берушіге келтірілген залалды өтеу;
- өтініштерге, сондай-ақ бұқаралық ақпарат құралдарының жарияланымдарына уақтылы назар аудару;

- салықтарды және бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдерді, оның ішінде зейнетақы қорларына, сондай-ақ университет қызметкерлерінің жалақысын уақтылы төлеу жөнінде шаралар қабылдау;
- өз құзыреті шегінде университетте сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл бойынша мақсатты жұмыс жүргізу;
- өз қызметінде және ЖЖОКБҰ қызметінде Қазақстан Республикасының Сыбайлас жемқорлық заңнамасы нормаларының сақталуын қамтамасыз ету;
- ЖЖОКБҰ қызметінде сыбайлас жемқорлыққа қарсы мониторинг жүргізу;
- сыбайлас жемқорлыққа қарсы мәдениетті қалыптастыру бойынша шаралар қабылдау;
- ЖЖОКБҰ қызметінде сыбайлас жемқорлыққа қарсы стандарттарды қалыптастыру және сақтауды қамтамасыз ету;
- академиялық адалдықтың нақты, әділ және объективті қағидаттарын және ЖЖОКБҰ академиялық саясат нормаларын сақтауды қамтамасыз ету;
- ЖЖОКБҰ-ның барлық білім алушылары мен қызметкерлерінің өзара күш-жігерінің нәтижесі болып табылатын академиялық адалдықты, ЖЖОКБҰ-ның академиялық саясат нормаларын ілгерілетуді және қорғауды қамтамасыз ету;
- ЖЖОКБҰ қызметкерлеріне жүктелген міндеттемелердің, оның ішінде академиялық адалдық қағидаттарына және ЖЖОКБҰ академиялық саясат нормаларына негізделген міндеттемелердің адал орындалуын қамтамасыз ету;
- ЖЖОКБҰ білім алушылары мен қызметкерлерінің академиялық адалдық қағидаттарын және ЖЖОКБҰ академиялық саясат нормаларын бұзғаны үшін жауапкершілігін қамтамасыз ету;
- өзара құрмет пен әділдікке негізделген ЖЖОКБҰ Академиялық адалдық қағидаттары мен академиялық саясат нормаларын сіңіретін ЖЖОКБҰ қызметкерлерінің жоғары жауапкершілігін қамтамасыз ету;
- профессор-оқытушылар құрамын конкурстық бәсекелестік іріктеу кезінде әділдік пен ашықтықты және ЖЖОКБҰ-дағы рәсімдердің транспаренттілігін бақылауды қамтамасыз ету;
- Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамаларына сәйкес ЖЖОКБҰ-да мемлекеттік сатып алу рәсімдерін өткізуді қамтамасыз ету;
- білім алушылардың ата-аналары, ЖЖОКБҰ және қоғамдық ұйымдардың алдында, оның ішінде бюджеттік және бюджеттен тыс, сондай-ақ ЖЖОКБҰ-ның қаржы-шаруашылық қызметін жұмсау бойынша бақылау кеңесімен бірлесіп есепті кездесулер өткізу;
- қызметтік құпияны жария етпеу, сондай-ақ қызметтік ақпараттың жария етілмеуі жөнінде шаралар қабылдау;
- жұмыс берушімен іссапарларды, жоғары тұрған органдарға өтініштерді, сондай-ақ бұқаралық ақпарат құралдарындағы жарияланымдарды жазбаша түрде келісу.

4-ТАРАУ. МІНЕЗ-ҚҰЛЫҚ ЕРЕЖЕЛЕРІ

4.1 Корпоративтік мәдениет

4.1.1. Университеттің лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері Кодекстің талаптарын түсінуі, басқа әріптестерімен әдеп қағидалары, қабылданған іскерлік мінез-құлық ережелері, этика талаптарын сақтау және бұзушылықтардың алдын алу туралы білімдерін бөлісу арқылы университеттегі корпоративтік мәдениеттің дамуына үлес қосуы қажет.

4.1.2. Университеттің лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері корпоративтік рухты қалыптастырып кодекстің талаптарын келесі жолдармен сақтауы қажет:

- қарамағындағылармен жеке түсіндірме кездесулер өткізу;
- өзіндік үлгі, яғни өз мінез-құлқын қызметкерлерге үлгі ретінде көрсету;
- талаптарды орындау жұмыс орнындағы міндетті фактор екендігін жалпыға бірдей түсінуді қамтамасыз ету.

4.1.3. Университеттің лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері өздерінің лауазымдық міндеттерін орындау кезеңінде киім киюде іскерлік стильді ұстануы керек.

4.1.4. Университеттің лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері келіссөздер кезінде дұрыс және құрметпен сөйлесуі керек.

4.1.5. Университеттің барлық қызметкерлері корпоративтік немесе спорттық іс-шараларға қатыса алады. Сондай-ақ, қызметкерлер арасында корпоративтік рухты арттыру мақсатындағы іс-шараларды өткізу бойынша ұсыныстарды өздері енгізе алады.

4.1.6. Университеттің лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері құжат айналымы бойынша университет ережелерін сақтауға және барлық қажетті құжаттарды тәртіппен сақтауға міндетті. Университеттің барлық қызметкерлері өз жұмыс орындарын ұқыпты және көрнекі түрде сақтауы керек.

4.2 Қоғаммен байланыс

4.2.1. Университет қоғаммен және бұқаралық ақпарат құралдарымен қарым-қатынаста жоғары этикалық стандарттардың сақталуын қадағалайды. Университеттің басшы қызметкерлерінің көпшілік алдында сөйлеген сөздерінде, өзінің ақпараттық-жарнамалық материалдарында немесе қоғаммен байланыс жөніндегі басқа да іс-шараларда жалған ақпарат таратуға, фактілерді жасыруға және/немесе бұрмалауға жол бермейді.

4.2.2. Университеттің уәкілетті лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері ғана бұқаралық ақпарат құралдарында, соның ішінде әлеуметтік желілерде көпшілік алдында сөз сөйлеуге, Университеттегі оқиғаларға түсініктеме беруге немесе Университет атынан қандай да бір мәлімдеме жасауға құқылы және бұл жария мәлімдемелер жалғыз акционермен келісілуі керек.

4.2.3. Университет атынан сөз сөйлеген кезде қызметкерлер кәсіби мінез-құлық пен этиканың жалпы қабылданған нормаларын сақтауға, тек

сенімді ақпаратты таратуға, сондай-ақ әлеуметтік, нәсілдік және ұлттық алауыздықты қоздыратын ақпаратты таратуға жол бермеуге міндетті.

4.2.4. Университеттің лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері университеттің қызметтік мәселелері бойынша өз пікірін білдірмеуі қажет, егер ол:

- университет қызметінің негізгі бағыттарына сәйкес келмесе;
- университеттің қызметтік ақпаратын ашатын болса;
- университеттің лауазымды тұлғаларына қатысты этикалық емес мәлімдемелерді қамтыса.

4.3. Бақылау шаралары

4.3.1. Университеттің лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері Кодекстің талаптарын қатаң сақтауға және университеттің кез келген бұзушылықтары туралы хабарлауға міндетті.

4.3.2. Университеттің лауазымды тұлғалары университеттің стратегиялық мақсаттарына қол жеткізу үшін негізгі құндылықтар мен Этика принциптерін ескере отырып іскерлік шешімдер қабылдайды және олардың алдына қойылған міндеттерді жүзеге асыруға толық жауапты болады.

4.3.3. Университеттің тиісті қызметкерлері құзыретіне сәйкес этика талаптарын бұзумен байланысты мәселелерге мыналар арқылы жауап беруге міндетті:

- жағдайды түзету және кемшіліктерді жою бойынша уақтылы шаралар қабылдау;
- заңнамада белгіленген тәртіппен тиімді тәртіптік шараларды қабылдау/ұсыну;
- қажетті мәліметтерді ұсына отырып, университеттің тиісті құрылымдық бөлімшелерімен/органдарымен консультациялар өткізу.

Бұл әрекеттер Университеттің ішкі тәртібіне сәйкес ресімделуі тиіс (1-қосымша).

4.3.4. Университет Кодексті ашық талқылауға дайын қызметкерлерді ынталандырады және оны жетілдіру бойынша кез келген сындарлы ұсыныстарға оң көзқараспен қарайды.

4.3.5. Кодекс талаптарына және/немесе жұмыс барысында туындаған этикалық мәселелерге қатысты сұрақтар бойынша, сондай-ақ қағидалар талаптарын бұзу, сыбайлас жемқорлық және басқа да құқыққа қайшы әрекеттер фактілері бойынша Университеттің лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері, сондай-ақ іскер серіктестер мен мүдделі тұлғалар өтініш жасауға құқылы:

- тікелей жетекшіге, Әдеп жөніндегі уәкілге;
- университет қызметкерлері әдеп талаптарын бұзудың мән-жайларын анықтаған жағдайда, шешім қабылдау үшін материалдар университеттің әкімшілік бөлімінің немесе жалғыз акционердің қарауына жіберіледі.

5-ТАРАУ. ӘДЕП ЖӨНІНДЕГІ УӘКІЛ ИНСТИТУТЫ

5.1. Әдеп жөніндегі уәкілдің құқықтары мен міндеттері

- Әдеп жөніндегі уәкілді Университеттің Басқарма Төрағасы-ректоры 2 жылда 1 рет тағайындайды.

- Әдеп жөніндегі уәкілдің негізгі қызметтері Кодекстің ережелерін сақтамау туралы мәліметтерді жинау, қызметкерлерге, лауазымды тұлғаларға Кодекстің ережелері бойынша кеңес беру, Кодекстің ережелерін бұзу бойынша дауларды қарауға бастамашылық жасау және оған қатысу болып табылады.

5.2. Әдеп жөніндегі уәкілдің:

- келіп түскен өтініштер негізінде де, өз бастамасы бойынша да Кодекстің бұзылуын анықтау бойынша рәсімдерді жүргізуге бастамашылық жасауға;

- Кодексті сақтамау мәселелері бойынша қызметкерлерге, лауазымды тұлғаларға жеке жүгінуге;

- қызметкерлерге, лауазымды тұлғаларға Кодекстің ережелерін түсіндіруге құқығы бар.

5.3. Әдеп жөніндегі уәкіл:

- қызметкерлерді (еңбек заңнамасында белгіленген рәсімдер шеңберінде) Кодексті бұзу мәселелері бойынша дауларды қарау рәсімдерін жүргізу кезеңінде, осындай істерді қарауға бастамашылық жасау себебінен оларды мәжбүрлеп жұмыстан шығару жағдайлары туындаған жағдайда қорғауды қамтамасыз етуге;

- Кодексті сақтамауға қатысты мәселелерді қарау кезінде қатысуға;

- Кодекс ережелерін сақтамау мәселелері бойынша қызметкерлердің, лауазымды тұлғалардың, сондай-ақ іскер серіктестер мен мүдделі тұлғалардың өтініштерін есепке алуды жүргізуге;

- Университет қызметкерлері жүгінген жағдайда Кодекстің ережелеріне 5 (бес) жұмыс күні ішінде түсініктеме беруге;

- Кодексті сақтамау мәселелері бойынша дауларды қарау кезінде тәуелсіз және ашық ойды сақтауға;

- Кодекс ережелерін бұзу фактісі бойынша жүгінген қызметкердің, лауазымды тұлғаның анонимділігін қамтамасыз етуге (анонимді болып қалғысы келген жағдайда) міндетті.

6-ТАРАУ. ҚОРЫТЫНДЫ

6.1. Университет басқармасы өзектендіру мен жетілдіру мақсатында осы Кодекстің талаптарын қайта қарайды және жетілдіреді, оның практикада қаншалықты жүзеге асырылатынын талдайды, сондай-ақ қажет болған жағдайда мүдделі тұлғалардың ұсыныстары мен ұсынымдарын ескере отырып, оған өзгерістер және/ немесе толықтырулар енгізеді.

**«М.Өтемісов атындағы Батыс Қазақстан университеті» КеАҚ
қызметкерлерінің өтініштерімен жұмыс
алгоритмі**

1. Қызметкердің өтінішін құрылымдық бөлімшенің (БББ/кафедра, бөлім, орталық, қызмет) тікелей жетекшісіне жолдау.

2. Мәселені шешу кезінде құрылымдық бөлімшенің (БББ/кафедра, бөлім, орталық, қызмет) тікелей жетекшісі жүгінген адамға ауызша немесе жазбаша жауап дайындауы.

3. құрылымдық бөлімшенің (БББ/кафедра, бөлім, орталық, қызмет) тікелей жетекшісі мәселені шеше алмаған жағдайда қызметкердің «М.Өтемісов атындағы Батыс Қазақстан университеті» КеАҚ Әдеп жөніндегі уәкіліне жүгінуі.

4. Мәселені шешу кезінде «М.Өтемісов атындағы Батыс Қазақстан университеті» КеАҚ Әдеп жөніндегі уәкілінің ауызша немесе жазбаша жауап дайындауы.

5. Мәселені «М.Өтемісов атындағы Батыс Қазақстан университеті» КеАҚ Әдеп жөніндегі уәкіл шешпеген жағдайда, қызметкердің «М.Өтемісов атындағы Батыс Қазақстан университеті» КеАҚ басқармасына жүгінуі.

6. Мәселені шешу кезінде «М.Өтемісов атындағы Батыс Қазақстан университеті» КеАҚ басқармасының өтініш білдірген адамға ауызша немесе жазбаша жауап дайындау.

7. «М.Өтемісов атындағы Батыс Қазақстан университеті» КеАҚ Басқармасы мәселені шешпеген жағдайда қызметкердің одан жоғары тұрған ұйымдарға жүгінуі.