

## **Абай облысы әкімі аппаратының лауазымды тұлғаларының жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауының регламентін бекіту туралы**

Абай облысы әкімдігінің 2024 жылғы 1 шілдедегі № 119 қаулысы

"Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 27-бабы, 2-тармағына, "Орталық мемлекеттік органдардың және облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың әкімдері аппараттарының лауазымды адамдарының жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауының үлгілік регламентін бекіту, "Облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың және астананың әкімдері аппараттарының лауазымды адамдарының жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауының үлгілік регламенті мен Облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың және астананың әкімдері аппараттарының өтініштерді қарауды бақылау бөлімдері туралы үлгілік ережені бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2020 жылғы 8 қыркүйектегі № 560 қаулысына өзгерістер енгізу және Қазақстан Республикасы Үкіметінің кейбір шешімдерінің күші жойылды деп тану туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2023 жылғы 15 наурыздағы № 214 қаулысына сәйкес, Абай облысының әкімдігі **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

1. Абай облысы әкімі аппаратының лауазымды тұлғаларының жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауының регламенті осы қаулының қосымшасына сәйкес, бекітілсін.

2. "Абай облысы әкімінің аппараты" мемлекеттік мекемесі заңнамада белгіленген тәртіппен:

1) осы қаулыға қол қойылған күнінен бастап бес жұмыс күні ішінде оның мемлекеттік және орыс тілдеріндегі электрондық түрдегі көшірмесін Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің "Қазақстан Республикасының Заңнама және құқықтық ақпарат институты" шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорнының Абай облысының филиалына ресми жариялау үшін және Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің эталондық бақылау банкіне енгізу үшін жіберілуін;

2) осы қаулының ресми жарияланғанынан кейін оның Абай облысы әкімдігінің интернет-ресурсында орналастырылуын қамтамасыз етсін.

3. Осы қаулының орындалуын бақылау Абай облысы әкімі аппаратының басшысына жүктелсін.

4. Осы қаулы оның алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі.

## **Абай облысы әкімі аппаратының лауазымды тұлғаларының жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдау регламенті**

### **1. Жалпы ережелер**

1. Осы Абай облысы әкімі аппаратының лауазымды тұлғаларының жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауының регламенті (бұдан әрі - Регламент) Абай облысы әкімі аппаратының лауазымды тұлғаларының жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдау тәртібін регламенттейді.

2. Жеке тұлғаларды және заңды тұлғалар өкілдерін жеке қабылдауды (бұдан әрі - қабылдау) келесі лауазымды және өзге де тұлғалар Абай облысы әкімі аппараты жанындағы азаматтарды қабылдау орталығында (бұдан әрі - АҚО) жүзеге асырады:

- 1) Абай облысы әкімі және оның орынбасарлары;
- 2) Абай облысы әкімі аппаратының басшысы және оның орынбасарлары;
- 3) Абай облысы әкімінің аппараты құрылымдық бөлімшелерінің басшылары;
- 4) қабылдауды жүзеге асыруға уәкілетті Абай облысы әкімі аппаратының өзге де қызметкерлерімен келісіледі.

3. АҚО-да облыс әкімі аппаратының регламентінде белгіленген тәртіппен облыс әкімі аппаратының құзыретіне кіретін мәселелер бойынша жеке тұлғалар мен заңды тұлғалардың өкілдерін қабылдау жүзеге асырылады.

4. Облыс әкімі аппаратының қабылдауды жүзеге асыруға уәкілетті құрылымдық бөлімшелерінің басшылары аталған лауазымды адамдар қабылдауға келіскен жағдайда жеке тұлғалар мен заңды тұлғалардың өкілдерін олар өтініш берген күні қабылдауды жүргізеді.

### **2. Азаматтарды қабылдау орталықтарында жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін қабылдау тәртібі**

5. Қабылдауды ұйымдастыруға жауапты қызметкерлер күн сайын жұмыс күндері, түскі үзілісі бар жұмыс уақытында "е-Өтініш" АЖ электрондық құжат, қағаз форматтағы, оның ішінде қолма-қол келіп түсетін не қоғамдық қабылдау бөлмесінің қызметкеріне ауызша нысанда айтылған жолданымдар, сондай-ақ қоғамдық қабылдау бөлмелерінің call-орталықтарына келіп түскен өтінімдер негізінде қабылдауға жазылуды жүргізеді.

6. Мәселенің мәні баяндалмаған жеке қабылдау туралы жолданым қаралмайды, бұл туралы арыз иесіне хабарланады.

7. Өтінішті қабылдаудан бас тартуға жол берілмейді.

Егер жеке қабылдау туралы өтініш Қазақстан Республикасы Әкімшілік рәсімдік-процестік кодексінің (бұдан әрі - Кодекс) 63-бабында белгіленген талаптарға сәйкес келмеген жағдайда, бұл туралы өтініш берушіге көрсетіледі және оны Кодекстің талаптарына сәйкес келтіру үшін ақылға қонымды мерзім белгіленеді.

Белгіленген мерзімде Кодекстің талаптарына сәйкес келтірілмеген жеке қабылдау туралы өтініш қайтарылуға жатады.

7-1. Осы Регламенттің 2-тармағында көрсетілген адамдардың АҚО-да қабылдауы бекітілген кестеге сәйкес айына кемінде бір рет жүргізіледі.

Облыс әкімі "Әкімдердің халықпен кездесулерін өткізу туралы" Қазақстан Республикасы Президентінің 2022 жылғы 3 наурыздағы № 826 Жарлығына сәйкес тұрғындармен кездесулер өткізгеннен кейін де азаматтарды жеке қабылдауды жүргізеді

8. Лауазымды адамның тегі, аты және әкесінің аты (бар болса) көрсетілген қабылдау кестелері, қабылдау күндері азаматтарды қабылдау орталықтарында мемлекеттік және орыс тілдерінде, жалпы көру үшін қолжетімді орындарда ілінеді, сондай-ақ облыс әкімінің ресми сайттарында орналастырылады.

9. Абай облысы әкімінің орынбасарларының қабылдауы бірінші басшының немесе әкімнің тиісті тапсырмасы бойынша бекітілген кестеден тыс, қабылдауды өткізу күні көрсетіле отырып жүзеге асырылуы мүмкін.

10. Қабылдау басталар алдында жеке тұлға немесе заңды тұлғаның өкілі (бұдан әрі - өтініш беруші) өзінің жеке басын куәландыратын құжатты, ал басқа тұлғалардың атынан жүгінген кезде-олардың мүдделерін білдіру өкілеттігін растайтын құжаттарды ұсынады.

11. Шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарды қабылдау Қазақстан Республикасында құпиялылық режимін қамтамасыз ету жөніндегі талаптарға және мемлекеттік құпияларды қорғау саласындағы қатынастарды реттейтін Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес жүргізіледі.

Қажет болған жағдайда шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарды қабылдау аудармашының қатысуымен жүргізіледі.

Шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдардың қабылдау кезінде берілген өтініштері , егер Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шарттарда оларды қараудың өзге ережелері көзделмесе, Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен қаралады.

12. Қабылдау өтініштің кезектілігі тәртібімен жүргізіледі. Ұлы Отан соғысының ардагерлері, ардагерлер, жеңілдіктері бойынша Ұлы Отан соғысының ардагерлеріне теңестірілген, басқа мемлекеттер аумағындағы әскери қимылдарының ардагерлері,

еңбек ардагерлері, мүгедектігі бар адамдар, жүкті әйелдер, тұлғалар, "Алтын Қыран", "Халық қаһарманы", "Қазақстанның Еңбек Ері" ордендерімен наградталған кезектен тыс қабылданады.

13. Өтініш берушінің келісімімен Абай облысының әкімі және оның орынбасарларының қабылдауы бейнеконференцбайланыс арқылы жүзеге асырылуы мүмкін.

14. Пандемияға байланысты шектеу шаралары немесе жеке тұлғалар мен заңды тұлғалар өкілдерінің қауіпсіздігін қамтамасыз етуге байланысты басқа да мән-жайлар енгізілген жағдайларда қабылдау тек бейнеконференцбайланыс арқылы жүзеге асырылады.

15. Қабылдауға жазылу жүзеге асырылмайды:

1) Абай облысы әкімінің құзыретіне кірмейтін мәселелер бойынша;

2) әкімшілік органның, әкімшілік іс бойынша лауазымды адамның әкімшілік рәсімге қатысушыға қатысты сол нысан туралы және өтініште көрсетілген негіздер бойынша шешімі болған кезде;

3) заңды күшіне енген, сол адамға қатысты, сол нысан туралы және сол негіздер бойынша шығарылған сот актісі болған кезде;

4) егер әкімшілік орган, лауазымды адам өтінішті қайтарса;

5) егер әкімшілік орган, лауазымды адам өтініш берушіден өтінішті қайтарып алуды қабылдаса.

16. Уақытша еңбекке жарамсыздық себебі, қызметтік іссапар және басқа да себептер бойынша қабылдау жүргізу мүмкін болмаған жағдайларда қабылдаушы адам қабылдауға жауапты қызметкерді 2 (екі) жұмыс күнінен кешіктірмей немесе жеке қабылдау өткізілетін күні хабардар етеді.

17. Қабылдау күні АҚО-на қосымша өтініштер мен басқа да ілеспе құжаттарды ресімдеуге көмектесетін заң консультанттары, психологтар және әлеуметтік қызметкерлер (тек қабылдау күндеріне еріктілерді тартуға болады) тартылуы мүмкін.

18. АҚО және облыс әкімі аппаратының қызметкерлеріне қабылдау өткізу кезінде, егер көтерілетін мәселе олардың құзыретіне қатысты болса, басқа да мүдделі органдар өкілдерінің қатысуы қамтамасыз етіледі.

19. Басқа мүдделі органдардың өкілдерін қабылдауға қатысуға сұрау салуды жібергеннен кейін өтініш беруші 2 (екі) жұмыс күні ішінде жіберілген сұрау салу туралы және қажет болған жағдайда қабылдауға жазылу туралы өтінішті қарауды ұзарту туралы хабардар етіледі.

20. Қабылдау өтініш берушінің қалауы бойынша мемлекеттік және орыс тілдерінде жүзеге асырылады.

21. Қабылдау барысында АҚО қызметкерлері облыс әкімі аппаратының қызметкерлерін қабылдауға қатысуға шақыра алады немесе тиісті лауазымды адамдармен қабылдау уақыты мен орнын келісе алады.

22. Қабылдау нәтижелері өтініш немесе тапсырмалар бойынша қабылдау барысында қабылданған шешімдерді көрсете отырып, оларды орындаудың нақты мерзімдері көрсетіле отырып хаттамаланады. Хаттамалық тапсырмалар өтініштерге бекітіледі.

23. Азаматтарды қабылдау мемлекеттік құпияларды не заңмен қорғалатын өзге де құпияны құрайтын дербес деректер мен мәліметтерді қорғау туралы талаптарды сақтай отырып, бұқаралық ақпарат құралдарында жарияланады.

### **3. Жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін қабылдау мәселелері бойынша өтініштерді тіркеу және қарау тәртібі**

24. Қабылдауға жазылу туралы келіп түскен барлық өтініштерді АҚО қызметкерлері және Абай облысы әкімі аппаратының өтініштерін қарауды бақылау бөлімі (бұдан әрі - ӨҚББ) "Электрондық өтініштер" ақпараттық талдау жүйесіне келіп түскен күні тіркейді және Абай облысы әкімі аппаратының өтініштерін қарауды бақылауды жүзеге асыратын жауапты қызметкерге (бұдан әрі – жауапты қызметкер) алдын ала қарауға жіберіледі.

25. АҚО мен Абай облысы әкімі аппаратының қатысуымен жауапты қызметкер қабылдау басталғанға дейін 5 (бес) жұмыс күні бұрын, материалдарды жинағаннан және талдағаннан кейін қабылдау күнін белгілеу немесе бас тарту туралы ұсыныспен облыс әкімінің, оның орынбасарының, аппарат басшысының атына анықтамалық ақпарат дайындайды.

26. АҚО жауапты қызметкері тізімдерді бекітілген қабылдау кестесіне кезектілік тәртібімен бөледі.

27. Өтініш тіркелген сәттен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен кешіктірілмейтін мерзімде АҚО жауапты қызметкері өтініш берушіге қабылдау күні мен уақытын көрсете отырып жауап жібереді.

28. Көп пысықтауды талап ететін мәселенің күрделі сипаты болған жағдайда өтініш берушіге өтінішті қарау мерзімін өтініш тіркелген кезден бастап күнтізбелік 30 (отыз) күннен аспайтын мерзімге ұзарту туралы хат жіберіледі.

Өтінішті қарау мерзімі немесе облыс әкімінің немесе олардың орынбасарларының дәлелді шешімімен ақылға қонымды мерзімге, бірақ өтінішті дұрыс қарау үшін маңызы бар нақты мән-жайларды белгілеу қажеттілігіне байланысты екі айдан аспайтын мерзімге ұзартылуы мүмкін, бұл туралы өтініш берушіге мерзім ұзартылған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде хабарланады.

29. АҚО жауапты қызметкерлерінің лауазымды адамдар мен олардың орынбасарларының қабылдауды ұйымдастыруы үшін қажетті материалдарды ұсынуы, қабылдауды өткізу практикасын талдау және қорыту туралы талаптары Абай облысы әкімі аппаратының құрылымдық бөлімшелерінің орындауы үшін міндетті болып табылады.

30. Қабылдаудан бас тарту туралы шешім қабылданғанға дейін үш жұмыс күнінен кешіктірмей өтініш берушіге тыңдау рәсімін жүргізу үшін бас тарту туралы алдын ала шешімнің жобасы жіберіледі.

Қабылдаудан бас тартылған жағдайда тыңдау рәсімі Кодекстің 73-бабының бірінші бөлігінде көзделген тәсілдермен жүзеге асырылуы мүмкін.

31. Тыңдау рәсімін ұйымдастыру және өткізу тәртібі Кодекстің 66, 73 және 74-баптарының талаптары ескеріле отырып жүзеге асырылады.

#### **4. Қабылдау қорытындысы бойынша тапсырмалардың орындалуын бақылауды жүзеге асыру**

32. Қабылдаулардың қорытындысы бойынша дайындалған хаттамалық тапсырмаларды бақылауды ӨҚББ жүзеге асырады.

33. Өтінішті қабылдаудан түскен өтінішті бақылаудан алу үшін өтініш берушіге түпкілікті дәлелді жауап негіз болып табылады.

34. Өтініштер, өтініш беруші қабылдау кезінде берген, электрондық құжат айналымы жүйесінде не "жеке қабылдаудан" деген белгі қойылып, "электрондық өтініштер" ақпараттық талдау жүйесінде тіркеледі.

35. Өтінішті қабылдаудан қарауды бұрын тапсырылған қызметкерге тапсыруға жол берілмейді.

36. АҚО қызметкерлері тұрақты негізде өтініш берушілердің қанағаттану деңгейіне мониторинг жүргізіп, телефон байланысы арқылы консультациялар алған және жеке қабылдауға жазылудан бас тартқан өтініш берушілерге іріктеп сауалнама жүргізуі тиіс.

37. ӨҚББ басқа мүдделі құрылымдық бөлімшелермен бірлесіп қамтамасыз етеді:

1) Өткізілетін қабылдаулар шеңберінде Абай облысы әкімі мен оның орынбасарларының жұмысын ақпараттық-талдамалық сүйемелдеу;

2) қабылдауға тартылған жауапты лауазымды адамдардың, оның ішінде басқа да мүдделі органдардың жауапты лауазымды адамдарының қатысуы;

3) өтініш берушімен кері байланыс (қажеттілік бойынша);

4) АҚО-да жұмыс істейтін call-орталықтардың, оның ішінде төтенше жағдай режимдерін, төтенше жағдайды, эпидемиологиялық сипаттағы карантиндік шараларды, техногендік аварияларды және халықтың өмірі мен денсаулығына қауіп төндіретін өзге де апаттарды енгізуге байланысты шектеу шараларын қабылдаған жағдайда үздіксіз жұмыс істеуі.

38. АҚО жұмысының нәтижелері туралы Қазақстан Республикасы Үкіметінің Аппаратын тұрақты негізде (тоқсанына кемінде бір рет) хабардар ету қажет.