

Шығыс Қазақстан облысы мемлекеттік органдарының лауазымды адамдарының жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауының регламентін бекіту туралы

Шығыс Қазақстан облысы әкімдігінің 2024 жылғы 26 сәуірдегі № 106 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 және "Азаматтарды қабылдау орталықтарының кейбір мәселелері туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2023 жылғы 20 маусымдағы № 490 қаулысына сәйкес Шығыс Қазақстан облысының әкімдігі **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

1. Қоса беріліп отырған Шығыс Қазақстан облысы мемлекеттік органдарының лауазымды адамдарының жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауының регламенті бекітілсін.

2. "Шығыс Қазақстан облысы әкімінің аппараты" мемлекеттік мекемесі заңнамамен белгіленген тәртіпте:

1) осы қаулыны ресми жариялау және Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің эталондық бақылау банкіне енгізу үшін "Қазақстан Республикасының Заңнама және құқықтық ақпарат институты" шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорнына жіберуді;

2) осы қаулыны Шығыс Қазақстан облысы әкімдігінің интернет-ресурсында орналастыруды қамтамасыз етсін.

3. Осы қаулының орындалуын бақылау облыс әкімі аппаратының басшысы Е.Ж. Нұрғалиевке жүктелсін.

4. Осы қаулы оның алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Шығыс Қазақстан облысы мемлекеттік органдарының лауазымды адамдарының жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауының регламенті

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Осы Шығыс Қазақстан облысы мемлекеттік органдарының лауазымды адамдарының жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауының регламенті (бұдан әрі – Регламент) Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2023 жылғы 15 наурыздағы № 214 қаулысымен бекітілген Орталық мемлекеттік органдардың және облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың әкімдері аппараттарының лауазымды адамдарының жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауының үлгілік регламентіне (бұдан әрі – Үлгілік регламент) сәйкес әзірленді және Шығыс Қазақстан облысының мемлекеттік органдарының лауазымды адамдарының жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдау тәртібін реттейді.

2. Жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауды (бұдан әрі – қабылдау) Шығыс Қазақстан облысының азаматтарды қабылдау орталығында (бұдан әрі – азаматтарды қабылдау орталығы) мына лауазымды адамдар:

1) облыс әкімі, оның бірінші орынбасары және орынбасарлары, аумақтық мемлекеттік органдардың бірінші басшылары және жергілікті атқарушы органдардың бірінші басшылары;

2) облыс әкімі аппаратының басшысы және оның орынбасарлары;

3) облыс әкімі аппараты құрылымдық бөлімшелерінің басшылары;

4) қабылдауды жүзеге асыруға уәкілетті облыс әкімі аппаратының өзге де қызметкерлері жүзеге асырады.

2-1. Азаматтарды қабылдау орталығында мемлекеттік органдардың регламенттерінде белгіленген тәртіппен аумақтық мемлекеттік органдар мен жергілікті атқарушы органдардың құзыретіне кіретін мәселелер бойынша жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін қабылдау жүзеге асырылады.

3. Облыс әкімі аппаратының құрылымдық бөлімшелерінің басшылары, сондай-ақ қабылдауды жүзеге асыруға уәкілетті облыс әкімі аппаратының өзге де қызметкерлері аталған лауазымды тұлғалар қабылдауға келіскен жағдайда жеке тұлғалар мен заңды тұлғалардың өкілдерін олар өтініш берген күні қабылдайды.

2-тарау. Шығыс Қазақстан облысының азаматтарды қабылдау орталығында жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін қабылдау тәртібі

4. Қабылдауды ұйымдастыруға жауапты қызметкерлер күн сайын жұмыс күндері жұмыс уақытында түскі үзіліспен "Электрондық үкімет" веб-порталындағы немесе "Электрондық жолданымдар" ақпараттық-талдау жүйесіндегі электрондық құжат, қағаз форматтағы, оның ішінде қолма-қол келіп түсетін не азаматтарды қабылдау орталығының қызметкеріне ауызша нысанда айтылған жолданымдар, сондай-ақ азаматтарды қабылдау орталығының call-орталықтарына келіп түскен өтінімдер негізінде қабылдауға жазылуды жүргізеді.

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

6. Жолданымды қабылдаудан бас тартуға тыйым салынады.

Егер жеке қабылдау туралы өтініші бар жолданым Қазақстан Республикасы Әкімшілік рәсімдік-процестік кодексінің (бұдан әрі – Кодекс) 63-бабында белгіленген талаптарға сәйкес келмесе, ол туралы арыз иесіне хабарланады және оны Кодекстің талаптарымен сәйкес келтіру үшін ақылға қонымды мерзім белгіленеді.

Белгіленген мерзімде Кодекстің талаптарына сәйкес келтірілмеген жеке қабылдау туралы өтініші бар жолданым қайтарылуға жатады.

7. Осы Регламенттің 2-тармағында көрсетілген тұлғалар бекітілген кестеге сәйкес айына кемінде бір рет азаматтарды қабылдау орталығында қабылдауды жүргізеді.

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

7-1. Осы Регламенттің 2-тармағында көрсетілген адамдардың азаматтарды қабылдау орталығында қабылдауы Үлгілік регламенттің қосымшасына сәйкес нысан бойынша Шығыс Қазақстан облыс әкімі аппаратының басшысы бекіткен кестеге сәйкес айына бір реттен сиретпей жүргізіледі.

8. Лауазымды адамның тегі, аты және әкесінің аты (бар болса), қабылдау күндері көрсетілген кестелері мемлекеттік және орыс тілдерінде азаматтарды қабылдау орталығының үй-жайларында көпшілікке көрінетін жерлерге ілінеді, сондай-ақ облыс әкімдігінің ресми сайтында орналастырылады.

9. Облыс әкімінің бірінші орынбасары мен орынбасарларының қабылдауы облыс әкімінің тиісті тапсырмасы бойынша бекітілген кестеден тыс қабылдауды өткізу күні көрсетіле отырып жүзеге асырылуы мүмкін.

10. Қабылдаудың алдында жеке тұлға немесе заңды тұлғаның өкілі (бұдан әрі – арыз иесі) өзінің жеке басын куәландыратын құжатты, ал басқа тұлғалардың атынан жүгінген кезде – олардың мүдделерін білдіру өкілеттігін растайтын құжаттарды көрсетеді.

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

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

Шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдардың қабылдауда берген жолданымдары, егер Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шарттарда оларды қараудың өзгеше қағидалары көзделмесе, Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен қаралады.

12. Қабылдау жүгіну кезегі тәртібімен жүргізіледі. Ұлы Отан соғысының ардагерлері, жеңілдіктер бойынша Ұлы Отан соғысының ардагерлеріне теңестірілген ардагерлер, басқа мемлекеттердің аумағындағы ұрыс қимылдарының ардагерлері, еңбек ардагерлері, мүгедектігі бар адамдар, жүкті әйелдер, "Алтын Қыран", "Халық қаһарманы", "Қазақстанның Еңбек Ері" ордендерімен марапатталған адамдар кезектен тыс қабылданады.

13. Арыз иесінің келісімімен облыс әкімінің, оның бірінші орынбасарының және орынбасарларының, аумақтық мемлекеттік органдардың бірінші басшыларының, жергілікті атқарушы органдардың бірінші басшыларының қабылдауы бейнеконференцбайланыс арқылы жүзеге асырылуы мүмкін.

14. Пандемиямен немесе жеке тұлғалардың және заңды тұлғалар өкілдерінің қауіпсіздігін қамтамасыз етуге байланысты басқа да жағдайларға орай шектеу шаралары енгізілген жағдайда қабылдау бейнеконференцбайланыс арқылы ғана жүзеге асырылады.

15. Қабылдауға жазылу мына жағдайларда:

- 1) жергілікті атқарушы органдардың құзыретіне кірмейтін мәселелер болса;
- 2) әкімшілік органның, лауазымды адамның жолданымда көрсетілген сол нысана туралы және сол негіздер бойынша әкімшілік рәсімге қатысушыға қатысты әкімшілік іс бойынша шешімі бар болса;
- 3) сол нысана туралы және сол негіздер бойынша сол адамға қатысты шығарылған заңды күшіне енген сот актісі бар болса;
- 4) әкімшілік орган, лауазымды адам жолданымды қайтарса;
- 5) әкімшілік орган, лауазымды адам арыз иесінен жолданымды кері қайтарып алуды қабылдаса, жүзеге асырылмайды.

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

17. Азаматтарды қабылдау орталығында қабылдау күні қосымша жолданымдар мен басқа да ілеспе құжаттарды ресімдеуге (қажет болған жағдайда) көмектесетін заң консультанттары, психологтар және әлеуметтік қызметкерлер (волонтерлерді қабылдау күндері ғана тартуға болады) тартылуы мүмкін.

18. Азаматтарды қабылдау орталығының, облыс әкімі аппаратының тиісті қызметкерлері қабылдау өткізген кезде басқа да мүдделі органдар өкілдерінің қатысуы, егер көтерілетін мәселе олардың құзыретіне қатысты болса, қамтамасыз етіледі.

19. Басқа мүдделі органдар өкілдерінің қабылдауға қатысуы туралы сұрау салу жіберілгеннен кейін, арыз иесі 2 (екі) жұмыс күні ішінде жіберілген сұрау салу туралы және қажет болған жағдайда қабылдауға жазылу туралы жолданымды қараудың ұзартылғаны туралы хабардар етіледі.

20. Басқа мүдделі органдардың бірлесіп қабылдауға қатысудан бас тарту фактілері туралы ақпарат 2 (екі) жұмыс күні ішінде Қазақстан Республикасы Үкіметінің Аппаратына жіберіледі.

21. Қабылдау арыз иесінің қалауы бойынша мемлекеттік және орыс тілдерінде жүзеге асырылады.

22. Қабылдау барысында азаматтарды қабылдау орталығының қызметкерлері жергілікті атқарушы органдардың қызметкерлерін қабылдауға қатысуға шақыра алады немесе қабылдау уақыты мен орнын тиісті лауазымды адамдармен келісе алады.

23. Қабылдау нәтижелері қабылдау барысында жолданым немесе тапсырмалар бойынша қабылданған шешімді көрсете отырып, оларды орындаудың нақты мерзімдері көрсетіліп хаттама жасалады. Хаттамалық тапсырмалар жолданымдарға қоса тіркеледі.

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

3-тарау. Жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін қабылдау мәселелері жөніндегі жолданымдарды тіркеу және қарау тәртібі

25. Қабылдауға жазылу туралы келіп түскен барлық жолданымдарды азаматтарды қабылдау орталығының электрондық құжат айналымы жүйесінде немесе "Электрондық жолданымдар" ақпараттық-талдау жүйесінде олар келіп түскен күні тіркейді және жолданымдардың қаралуына бақылауды жүзеге асыратын жауапты қызметкерге (бұдан әрі – жауапты қызметкер) алдын ала қарау үшін жібереді.

26. Жауапты қызметкер облыс әкімі аппаратының құрылымдық бөлімшелері, азаматтарды қабылдау орталығының қатысуымен материалдарды жинап, талдағаннан кейін облыс әкімі атына қабылдау күнін белгілеу немесе бас тарту туралы ұсыныспен анықтамалық ақпаратты қабылдау басталғанға дейін 5 (бес) жұмыс күні бұрын дайындайды.

27. Қабылданған шешімнің қорытындысы бойынша жауапты қызметкер лауазымды адамдар мен олардың орынбасарлары қабылдайтын адамдардың тізімін қалыптастырады және оны қабылдау кестесіне енгізу үшін азаматтарды қабылдау орталығына жібереді.

28. Азаматтарды қабылдау орталығының жауапты қызметкері бекітілген қабылдау кестесіне тізімдерді кезектілік тәртібімен бөледі.

29. Азаматтарды қабылдау орталығының жауапты қызметкері жолданым тіркелген кезден бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен кешіктірілмейтін мерзімде арыз иесіне қабылдау уақыты мен күні көрсетілген жауапты жолдайды.

30. Мәні бойынша барынша пысықтауды талап ететін күрделі мәселе болған жағдайда, арыз иесіне жолданымды қарау мерзімін жолданым тіркелген кезден бастап күнтізбелік 30 (отыз) күннен аспайтын мерзімге ұзарту туралы хат жіберіледі.

Жолданымды қарау мерзімі облыс әкімі аппараты лауазымды адамдардың уәжді шешімімен ақылға қонымды мерзімге, бірақ арызды дұрыс қарау үшін маңызы бар нақты мән-жайларды белгілеу қажеттілігіне байланысты екі айдан аспайтын мерзімге ұзартылуы мүмкін, бұл туралы арыз иесі жолданымды қарау мерзімі ұзартылған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде хабардар етіледі.

31. Азаматтарды қабылдау орталығы уәкілетті қызметкерлерінің лауазымды адамдар мен олардың орынбасарларының қабылдауды ұйымдастыруы үшін қажетті материалдарды ұсыну, қабылдауды өткізу практикасын талдау және қорыту туралы талаптары облыс әкімі аппаратының құрылымдық бөлімшелері үшін орындауға міндетті болып табылады.

32. Қабылдаудан бас тарту туралы шешім қабылданғанға дейін үш жұмыс күнінен кешіктірмей арыз иесіне тыңдау рәсімін жүргізу үшін бас тарту туралы алдын ала шешім жобасы жіберіледі.

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

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

4-тарау. Қабылдау қорытындысы бойынша тапсырмалардың орындалуына бақылауды жүзеге асыру

34. Қабылдау қорытындысы бойынша дайындалған хаттамалық тапсырмаларды бақылауды жолданымдардың орындалуына бақылауды жүзеге асыратын құрылымдық бөлімше жүзеге асырады.

35. Арыз иесіне түпкілікті уәжді жауап қабылдаудан келіп түскен жолданымды бақылаудан алу үшін негіз болып табылады.

36. Қабылдау барысында арыз иесі берген жолданымдар "Жеке қабылдаудан" деген белгі қойылып, электрондық құжат айналымы жүйесінде немесе "Электрондық жолданымдар" ақпараттық-талдау жүйесінде тіркеледі.

37. Қабылдаудан түскен жолданымды бұған дейін қараған қызметкерге тапсыруға жол берілмейді.

38. Азаматтарды қабылдау орталығының қызметкерлері тұрақты негізде арыз иелерінің қанағаттану деңгейіне мониторинг жүргізіп, консультация алған және жеке қабылдауға жазылудан бас тартқан арыз иелеріне телефон байланысы арқылы іріктеп сауалнама жүргізуі тиіс.

39. Жолданымдардың орындалуына бақылауды жүзеге асыратын құрылымдық бөлімше басқа мүдделі құрылымдық бөлімшелермен бірлесіп, мыналарды:

1) өткізілетін қабылдаулар шеңберінде облыс әкімінің, оның бірінші орынбасары мен орынбасарларының жұмысын ақпараттық-талдамалық сүйемелдеуді;

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

3) арыз иесімен кері байланысты (қажеттілікке қарай);

4) азаматтарды қабылдау орталығының шеңберінде жұмыс істейтін call-орталықтардың, оның ішінде төтенше жағдай, төтенше ахуал режимдерін, эпидемиологиялық сипаттағы карантиндік шараларды енгізумен, техногендік авариялармен және халықтың өмірі мен денсаулығына қауіп төндіретін өзге де апаттармен байланысты шектеу шаралары қабылданған жағдайда үздіксіз жұмыс істеуін қамтамасыз етеді.

40. Азаматтарды қабылдау орталығы жұмысының нәтижелері туралы тұрақты негізде (кем дегенде тоқсанына бір рет) Қазақстан Республикасы Үкіметінің Аппаратын хабардар ету қажет.