

Қазақстан Республикасы Ішкі істер органдарында, ұйымдарында азаматтардың өтініштерін қарау және оларды қабылдауды ұйымдастыру тәртібі туралы Нұсқаулықты бекіту туралы

Күшін жойған

Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрінің 2001 жылғы 21 тамыздағы N 626 бұйрығы. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 2001 жылғы 13 қарашада тіркелді. Тіркеу N 1672. Күші жойылды - Қазақстан Республикасының Ішкі Істер министрінің 2007 жылғы 30 тамыздағы N 353 бұйрығымен

Бұйрықтың күші жойылды - Қазақстан Республикасының Ішкі Істер министрінің 2007.08.30. N 353 (қолданысқа енгізілу тәртібін 6-тармақтан қараңыз) Бұйрығымен.

Қазақстан Республикасы Президентінің "Азаматтардың ұсыныстарын қараудың тәртібі туралы" 1995 жылғы 19-шы маусымдағы N 2340 Жарлығына, "Әкімшілік рәсімдер туралы" Қазақстан Республикасының 2000 жылғы 27-ші қарашадағы N 107-ІІ-ҚРЗ заңына сәйкес және Қазақстан Республикасы ІІМ-нің органдарында, ұйымдарында азаматтардың өтініштері мен жұмыс істеуді жетілдіру және оларды қабылдауды ұйымдастыру мақсатында БҰЙЫРАМЫН:

1. Қоса беріліп отырған Қазақстан Республикасы Ішкі істер органдарында, ұйымдарында, мекемелері мен кәсіпорындарында азаматтардың өтініштерін қараудың және оларды қабылдауды ұйымдастырудың тәртібі туралы Нұсқаулық б е к і т і л с і н .

2. Қазақстан Республикасы ІІМ Департаменттері, комитеттерінің төрағалары, дербес басқармаларының бастықтары, ішкі әскерлер құрамалары мен бөлімдерінің командирлері, Астана қ. ПБ, Алматы қ. ПББ, облыстық ПББ мен ПБ және КПББ, қалалық, аудандық желілік ішкі істер органдарының және оқу орындарының бастықтары, Қазақстан Республикасы ІІМ мекемелерінің және кәсіпорындарының басшылары:

1) бүкіл жедел-басшылық құрамының, хатшылық (кеңсе) қызметкерлерінің және хаттарды қараумен, азаматтарды қабылдаумен айналысатын қызметкерлердің Нұсқаулықты оқып үйренуін ұйымдастырсын. Нұсқаулықта көрсетілген талаптардың сөзсіз орындалуын қамтамасыз етсін;

2) азаматтардың өтініштермен жұмыс істеуді және оларды қабылдауды одан әрі жақсартуға қажетті шаралар белгіленсін;

3) ай сайын, есеп беру айынан кейінгі айдың 3-іне дейін Қазақстан Республикасы ІІМ Хатшылық-басқармасына аталған мәселе бойынша жұмыс

жағдайы туралы есеп беретін болсын.

Ескерту: 2-тармаққа өзгерту енгізілді - Ішкі істер министрінің 2004 жылғы 27 шілдедегі N 431 бұйрығымен .

3. ІІМ Хатшылық-басқармасы осы бұйрықты белгіленген тәртіп бойынша Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде тіркеу қамтамасыз етілсін.

4. Осы бұйрықтың және бекітілген Нұсқаулық талаптарының орындалуын бақылау Қазақстан Республикасы ІІМ-нің Хатшылық-басқармасына (Білалов Д.Ж.) жүктелсін.

Қ а з а қ с т а н Р е с п у б л и к а с ы
І ш к і і с т е р м и н и с т р і

генерал-майор

Қ а з а қ с т а н Р е с п у б л и к а с ы І І М
2 0 0 1 ж ы л ғ ы 2 1 т а м ы з N 6 2 6

бұйрығымен бекітілген

**Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрінің органдарында,
ұйымдарында азаматтардың өтініштерін
қарау мен шешуді және қабылдауды
ұйымдастырудың тәртібі
НҰСҚАУЛЫҚ**

1. Жалпы ережелер

1. Осы Нұсқаулық Қазақстан Республикасы Президентінің "Азаматтардың ұсыныстарын қараудың тәртібі туралы" 1995 жылғы 19 маусымдағы N 2340 Жарлығына , "Әкімшілік рәсімдер туралы" Қазақстан Республикасының 2000 жылғы 27 қарашадағы N 107-ІІ-ҚРЗ заңына сәйкес жеке адамның заңды құқықтарын, бостандық пен заңды мүдделерін жүзеге асыру мен қорғаудың маңызды құралы ретінде айқындау мақсатында азаматтардың өтініш беру тәртібін нақтылайды.

2. Қазақстан Республикасының қылмыстық-іс жүргізу, азаматтық-іс жүргізу заңнамаларымен, әкімшілік құқық бұзушылық туралы заңнамамен және басқа да нормативтік құқықтық актілерімен анықталған азаматтардың сауалдарын, өтініштері мен шағымдарын қарау тәртібіне осы Нұсқаулықтың күші жүрмейді.

3. Әскери қызметшілердің қызмет өтеуге байланысты өтініштері Ішкі қызмет Жарғысына және Қазақстан Республикасы Қарулы Күштерінің Тәртіп Жарғысына сәйкес жолданады, қаралады және шешім жасалады.

4 . < * >

Ескерту: 4-тармақ алынып тасталды - Ішкі істер министрінің 2004 жылғы 27 шілдедегі N 431 бұйрығымен .

5. Ішкі істер органдарында өтініштермен жұмыс істеудің, азаматтарды қабылдаудың ұйымдастырылуына және оның жай-күйіне олардың басшылары жеке жауап береді.

2. Өтініштердің негізгі түрлері жөнінде түсінік

6. Осы Нұсқаулықта қолданылған түсініктер мынадай мағына береді:

1) ұсыныс - белгілі бір ішкі істер органдарының жұмысын жетілдіруге назар аударуды, олардың алдына қойылған міндеттерді шешудің нақты жолдары мен тәсілдерін ұсынуды мақсат ететін өтініштің бір түрі.

2) өтініш - азаматтардың ішкі істер органдарына немесе олардың басшыларына және өзге де лауазымды адамдарына жолдаған, сол арқылы олардың құқықтары мен заңды мүдделерінің бұзылуына байланысы жоқ субъективті құқықтары жүзеге асырылатын ресми түрдегі өтініші.

3) шағым - азаматтар құқықтарының, бостандықтары мен заңды мүдделерінің бұзылуы, өтініштер бойынша қабылданған шешімдердің орындалмауы, ішкі істер органдарының басшы құрамы адамдарының және өзге де лауазымды адамдардың заңсыз әрекеттері туралы өтініш.

4) пікір - мемлекет жүргізіп отырған ішкі және сыртқы саясатқа, сондай-ақ қоғамдық маңызды оқиғалар мен құбылыстарға азаматтар өз көзқарасын білдіретін өтініштің бір түрі.

5) талап-тілек - жеке немесе қоғамдық сипаттағы мүдделі мәселелер бойынша жауап алуға азаматтардың мүдделілігін білдіретін өтініш.

Өтініш берушілерге жауап дайындаған кезде жоғарыда аталған түсініктердің біреуін басқасымен алмастыруға болмайды.

3. Өтініштерді есепке алу және қарау

7. Азаматтардың, ішкі істер органдары, ұйымдары қызметкерлерінің келіп түскен барлық өтініштері сол күні хатшылықта (кеңседе) тіркелуі тиіс. Өтініштің бірінші бетіндегі бос жеріне ішкі істер органының бұрыштама мөртаңбасы басылып, келіп түскен күні мен тіркеу нөмері көрсетіледі.

Тіркеу нөмірі өтініштерді жүйелеуді, іздеуді, талдауды және сақтауды қамтамасыз ететін басқа да белгілермен, мысалы, хат авторы фамилиясының бастапқы әрпімен (Е-17), қызметтің кодымен (3/12) және т.б. толықтырылуы м ү м к і н .

Өтініштер салынған конверттер олардың шешімі табылғанға дейін сақталады, содан кейін жойылады.

8. Өтініштерді есепке алу карточкалар бойынша жүргізіледі, оларда хаттың қозғалысы мен шешілу нәтижелері туралы жазулар жазылады (N 1 қосымша). Карточкалар картотекаға алфавит бойынша орналастырылады. Егер өтініштердің есебі электронды-есептеу машиналары қолдану арқылы жүргізілсе, есеп карточкасына қосымша реквизиттер енгізуге, олардың орнын өзгертуге рұқсат

етіледі. Бұл ретте есеп карточкасында көзделген деректер сақталуы керек. Өтініштер аз мөлшерде келіп түсетін ішкі істер органдарында олардың есебін журналда жүргізуге рұқсат етіледі (N 2 қосымша).

9. Қайталанған өтініштер де алғашқы өтініштер сияқты тіркеледі. Карточканың оң жақ жоғарғы бұрышына (журналға) "қайталанған" деген белгі қойылады. Хаттың бірінші бетіндегі бос жеріне "қайталанған" деген мөртаңба басылады.

10. Бір адамнан және бір мәселе бойынша келіп түскен және оларда:

1) аталған ішкі істер органына, ұйымға түскен алғашқы өтініштер бойынша қабылданған шешімге шағым айтылса;

2) егер келіп түскен уақытынан бері заңда (6-бап) көзделген қарау мерзімі өтіп кетіп бұған дейінгі өтініш дер кезінде шешілмегені туралы хабарланса ;

3) алғашқы өтінішті қарау және шешім жасау кезінде жіберілген басқа да кемшіліктер көрсетілсе хаттар қайталанған хаттар деп саналады.

11. Егер жаңа дәлелдер немесе жаңадан ашылған мән-жайлар болса, арыз беруші мемлекеттік ішкі істер органы (ішкі істер органының лауазымды адамы) заңдарда белгіленген тәртіппен қарап қойған мәселе бойынша қайта арыз беруге құқылы. Егер өтініштер бойынша тексеру материалдары толық болса және арыз берушілерге белгіленген тәртіппен жауап қайтарылса, жаңа дәлелдер немесе жаңадан ашылған мән-жайлар көрсетілмей, қайта берілген арыздар тексеруге жатпайды.

12. Тегі, аты, әкесінің аты көрсетілмеген, тұратын жері, жұмыс немесе оқу орны туралы деректері жоқ өтініштер домалақ арыз деп танылады және қарауға жатпайды.

13. Бір адамның бір мәселе бойынша бірнеше орындарға жіберілген және шешім жасау үшін ішкі істер органына жолданған хаттары дербес хаттар ретінде қаралады және қайталанған хаттар ретінде есептелмеуі тиіс.

14. Тіркелген өтініштер, әдетте, дереу ішкі істер органы, ұйымдар басшыларының қарауына жіберіледі, олар оны шешудің тәртібін Қазақстан Республикасының заңнамасымен белгіленген мерзімдерде белгілеп, әрбір хат бойынша орындаушыларға нұсқау беруге міндетті.

Өтініш мәтініне ешқандай жазу (қарарлар, нұсқаулар мен т.б.) жазылмайды.

15. Белгіленген тәртіппен (5-бап) берілген өтініштер міндетті түрде тіркелуге және қаралуға жатады. Өтінішті қабылдаудан бас тартуға тыйым салынады .

Өтініш шешу құзыреті бар органға немесе лауазымды адамға жіберіледі.

Азаматтардың шағымдарын шешім жасау үшін әрекеттеріне шағым айтылған органдарға немесе лауазымды адамдарға жіберуге жол берілмейді.

16. Әрбір өтініш бойынша мерзімнен кешіктірілмей төмендегідей шешімдердің бірі қабылдануға тиіс:
өзінің қарауына қалдыру;
бағынышты немесе басқа ішкі істер органына шешім жасауға жіберу;
егер хатта көтерілген мәселелер ішкі істер органдарының құзырына жатпайтын болса, онда басқа тиісті ведомствоға жіберу;
бұрын келіп түскен хатқа қосып тіркеу.

Өтінішті басқа ішкі істер органына немесе басқа ведомствоға жіберілгені туралы арыз иесіне хабарланады.

17. Егер мәселе белгіленген құзырет шегінен шығатын болса, уәкілетті лауазымды адам өтініші құзыретті мемлекеттік органға немесе лауазымды адамға жіберу туралы шешім қабылдап, 3 күннен аспайтын мерзім ішінде өтініш иесіне міндетті түрде хабарлайды.

18. Бақылауға алынған өтінішке екі дана бақылау карточкасы толтырылады, оның біреуі бақылау картотекасына салынады, ал екіншісі хатпен бірге атқарушыға беріледі (3 қосымша).

19. Хат-хабар алмасу оларға тіркеу кезінде қойылған нөмірлерімен жүргізіледі. Азаматтардың өтініштеріне жауап ішкі істер органының бланкісімен мемлекеттік тілде немесе өтініште қолданылған тілде жіберіледі.

20. Тексеру аяқталып, қабылданған шешім іс жүзінде атқарылғаннан кейін өтініш барлық жазысқан хаттармен бірге ішкі істер органының, ұйымдардың хатшылығына (кеңсесіне) қайтарылады және оған "Іске" деген белгі қойылып, осы шешімді қабылдаған органның басшысы қол қояды.

21. Істегі құжаттар хронологиялық немесе алфавиттік тәртіппен орналастырылады. Әрбір хат және оны қарауға және шешім жасауға қатысты барлық құжаттар жеке іс тобын құрады. Хат қайталанған жағдайда немесе қосымша құжаттар пайда болса, олар құжаттардың осы тобына тігіледі. Істерді реттеу кезінде құжаттардың дұрыс жіберілуі, олардың толықтығы (жиынтығы) тексеріледі. Шешім жасалмаған хаттарды, сондай-ақ дұрыс ресімделмеген құжаттарды іске тігуге тыйым салынады.

22. Азаматтардың өтініштері бойынша құжаттар мен хат алмасулар барлық ішкі істер органдарында хатшылықта (кеңседе) басқа құжаттардан бөлек есепке алынады және сақталады. Орындаушылардың іс қағаздарын құрастыруына және сақтауына тыйым салынады.

4. Азаматтардың өтініштерін шешу

23. Ішкі істер органдарының, ұйымдарының басшы құрамындағы адамдар өтініштерді қарау кезінде олардың мәніне мұқият қарауға, қажет болған жағдайларда Қазақстан Республикасы заңдарында белгіленген тәртіппен және ережелермен қажетті құжаттарды талап етуге, хаттарда баяндалған жәйттарды

тексеру үшін жергілікті жерлерге қызметкерлер жіберуге, хаттардың авторы көтерген мәселелерді объективті, уақытында шешу, шағымдарды тудырған себептер мен жағдайларды анықтау және жою үшін басқада шараларды қолдануға міндетті.

24. Хат бойынша тексеру жүргізу үшін жұртшылық өкілдері тартылуы мүмкін.

25. Хат бойынша тексеру жүргізудің нәтижелері бойынша анықтама жазылып, онда жиналған материалдарға әділетті талдау жасалуы тиіс. Егер тексеру барысында азаматтардың мүддесіне нұқсан келтірілгені, ішкі істер органдарының, ұйымдардың қызметінде кемшіліктер мен олқылықтарға, қызмет бабын теріс пайдалануға жол берілгені анықталса, онда анықтамада азаматтардың нұқсан келтірілген құқықтары мен мүдделерін қалпына келтіруге, кемшіліктер мен олқылықтарды жоюға және кінәлі адамдарға қатысты қандай нақты шаралар қабылданғаны көрсетілуі тиіс. Анықтамаға тексеру жүргізген адам қол қояды және Ішкі істер министрлігі, облыстардағы Ішкі істер бас басқармалары, Ішкі істер басқармалары, көліктегі Ішкі істер бас басқармасы, Ішкі әскерлер қолбасшысының бас басқармасы (бұдан әрі - ПМ, ПББ, ПБ, КПББ, ІӨҚББ), оқу орнының, қалалық, аудандық желілік ішкі істер органының басшылығы бекітеді.

26. Өтініш бойынша қабылданатын шешімдер негізді болуы керек. Қанағаттандырылуға тиіс талап-тілекті (шағымды) мақұлдаған органның басшысы қабылданған шешімнің уақытында және дұрыс орындалуын қамтамасыз етуге міндетті.

27. Шешілу нәтижелері туралы Президент Әкімшілігіне, Премьер-Министрдің Кеңесіне, Парламент Сенаты мен Мәжілісіне, депутаттарға хабарлануы қажетті хаттар ерекше бақылауға алынады және бірінші кезекте шешіледі. Бұл жағдайда хаттарға және карточкаларға "Ерекше бақылау" деген белгі қойылады. Мұндай хаттар бойынша тексеру жүргізу бағынышты органдарға тапсырылмайды. Оларды тексеру нәтижесі бойынша шешімді сол хаттар түскен ішкі істер органының басшылығы қабылдайды. Осы орган тиісті орындарға, ведомстволарға және хаттардың авторларына мемлекеттік тілде немесе орыс тілінде бірінші басшының немесе оның міндетін атқарушы адамның қолы қойылған жауаптар береді.

28. Азаматтардың өтініштері мен шағымдары мәселені түбегейлі шешуге міндетті ішкі істер органдарына, ұйымдарына келіп түскен күнінен бастап бір айлық мерзімде, ал қосымша зерделеуді және тексеруді қажет етпейтіндері кідіріссіз, 15 күннен кешіктірілмей шешіледі. Ішкі істер органының басшысы өтінішті немесе шағымды шешу үшін қысқарған мерзім белгілеуі мүмкін.

Өтініштерді немесе шағымдарды шешу үшін арнайы тексеру жүргізу,

қосымша материалдар талап ету немесе басқа шаралар қолдану қажет болған жағдайларда, ішкі істер органының, ұйымдарының басшысы немесе оның орынбасары қарау мерзімін ұзартуы мүмкін, бірақ ол бір айдан аспауы керек және бұл туралы өтініш немесе шағым берген адамға хабарланады.

29. Парламенттің Сенаты мен Мәжілісі депутаттарының сауалдары келіп түскен ішкі істер органының, ұйымдарының басшысы олардың қаралуына ерекше бақылау қояды және қабылданған шешім туралы тікелей Парламент Сенатының немесе Мәжілісінің депутатына, сондай-ақ хат иесіне хабарлайды.

30. Азаматтардың газеттер, журналдар редакцияларынан және басқа да бұқаралық ақпарат құралдарынан келіп түскен хаттарын, сондай-ақ ұсыныстарға, өтініштерге, шағымдарға байланысты сөйлеген сөздері мен баспасөзде жарияланған материалдарын ішкі істер органдары, ұйымдар осы Нұсқаулықта көзделген тәртіппен және мерзімде қарайды.

31. Өтініштердің шешілу мерзімі олардың ішкі істер органдарына келіп түскен күнінен бастап шешілу нәтижелері туралы хабарды өтініш иесіне жіберген күнге дейін есептелінеді.

32. Егер өтініштерде көтерілген барлық мәселелер қаралып, олар бойынша қажетті шаралар қабылданса, қолданылып жүрген заңдарға сәйкес:

1) ішкі істер органының, ұйымдарының өзінің құзырына жатқызылған мәселелер бойынша талап-тілекті толық немесе жартылай қанағаттандыру және шаралар қолдану туралы;

2) хатта баяндалған өтінішті қанағаттандырудан бас тарту немесе бұрын қаралған хат бойынша қабылданған шешімді қуаттау туралы;

3) арыз иесі қойған ішкі істер органдарының, ұйымдарының құзырына жатпайтын мәселелерді шешу тәртібін түсіндіру туралы егжей-тегжейлі жауап берілсе, хаттарға шешім жасалды деп саналады.

33. Өтініштерге ішкі істер органдарының, ұйымдарының басшылары өтініштер бойынша қолданылған шараларды немесе шағымның қабылданбау дәлелдерін көрсете отырып мемлекеттік тілде немесе өтініш берілген тілде жазбаша жауап береді. Азаматтардың өтініші бойынша оларға қабылданған шешімге шағым берудің тәртібі түсіндіріледі. Ауызша жауап қайтарылған жағдайда тиісті анықтама жасалып ол тексеру материалдарына қоса тіркеледі. Есеп карточкасына (журналға) тексеру нәтижелері арыз иесіне жеке әңгімеде хабарланғаны туралы белгі қойылады.

5. Азаматтарды қабылдау

34. Азаматтарды қабылдау Қазақстан Республикасы ПМ-нің барлық ішкі істер органдарында жүргізіледі.

Ескерту: 34-тармақтың ескертпесі алынып тасталды - Ішкі істер министрінің 2004 жылғы 27 шілдедегі N 431 бұйрығымен .

35. Азаматтарды өз құзырына жататын мәселелер бойынша шешім қабылдауға құқылы ішкі істер органдарының, ұйымдарының басшылары мен жедел-басшылық құрамындағы басқада адамдар қабылдайды.

36. Ішкі істер органдарының, ұйымдарының кезекші бөлімдерінде азаматтар тәулік бойы қабылданады.

37. Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігінің, облыстық, қалалық және көліктегі Ішкі істер басқармасының басшылары мен олардың орынбасарлары, ІӘҚБББ азаматтарды кесте бойынша айына кемінде бір рет жеке қабылдауға міндетті.

38. Азаматтарды қабылдау үшін ішкі істер органдарында, ұйымдарында арнаулы бөлме (қабылдау бөлмесі) бөлінеді, ол қажетті бұйымдармен жабдықталады және тізбеге сәйкес (4-қосымша) құралдармен қамтамасыз етіледі. Қазақстан Республикасы ІІМ-нің аппаратында азаматтарды қабылдау министрліктің қоғамдық қабылдау бөлмесінде жүргізіледі.

Министрліктің қабылдау бөлмесі жоқ бөлімшелерінде азаматтар жұмыс уақытында қызмет кабинеттерінде қабылданады.

Қабылдау бөлмесіне адамдар рұқсат қағаздарын рәсімдеместен, еркін жіберілуі керек.

39. Полицияның учаскелік инспекторлары азаматтарды қызмет көрсету учаскелеріндегі қызмет бөлмелерінде және қоғамдық тәртіп сақтау пункттерінде кесте бойынша қабылдайды.

40. Келушілерді қабылдау кестесі мемлекеттік тілде және орыс тілінде жазылып келушілерді қабылдайтын басшылық құрамындағы адамдардың фамилиялары мен қабылдау уақыты көрсетіле отырып, ішкі істер органдарының үй-жайының көрнекі жеріне ілініп қойылады.

41. Ішкі істер органдары, ұйымдары басшыларының жеке қабылдауына жазылған адамдарды есепке алу келушілерді есепке алу журналында (N 5 қосымша) жүргізіледі, келушілерді есепке алу карточкасы толтырылады (N 6 қосымша).

42. Келушілердің қалауы бойынша қабылдауға алдын ала тіркеу жүргізіледі.

43. Азаматтарды қабылдау кезек бойынша жүргізіледі. Оны сақтау үшін қабылдау бөлмесінде тізім жасалады. Депутаттар, Ұлы Отан соғысына қатысушылар мен оларға теңестірілген адамдар, еңбек мүгедектері, сондай-ақ жоғарғы үкімет наградаларымен марапатталған адамдар, екі қабат әйелдер, жас балаларымен келгендер кезексіз қабылданады.

44. Азаматтарды қабылдауға олардың келісімі бойынша заңгерлер, журналистер мен қоғамдық ұйымдардың өкілдері қатыса алады. Қабылдауға тікелей қатысы жоқ адамдардың қабылдау жүріп жатқан бөлмеде болуына тыйым салынады.

45. Қабылдаушы адам келушілер қойған мәселелерді білікті шешу үшін ішкі істер органының, ұйымдарының тиісті бөлімшелерінің қызметкерлерін оларды қарауға тарта алады немесе олардан қажетті кеңес ала алады.

46. Қазақстан Республикасында тұрақты тұруға құқығы бар және құқығы жоқ шетел азаматтары мен азаматтығы жоқ адамдардың өтініші егер де Қазақстан Республикасының халықаралық шарттарымен оларды қараудың өзгедей тәртіптері көзделмеген болса, Жарлықпен белгіленген тәртіпте қаралады.

Шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарды қабылдау да белгіленген тәртіппен жүргізіледі, бұл ретте аудармашы қатысуы мүмкін.

47. Мас күйіндегі адамдар қабылдауға жіберілмейді. Мұндай адамдарды дайындалып жатқан немесе жасалған қылмыстар туралы, сондай-ақ шұғыл шаралар қолдануды талап ететін басқа оқиғалар туралы деректерді хабарлайтын жағдайларда ғана оларды қабылдауға рұқсат етіледі.

48. Азаматтарды қабылдау ішкі істер органы, ұйымдары атынан жүргізіледі. Қабылдауға келуші өзінің аты-жөнін, тұратын жерін, жұмыс орнын хабарлауды және оның өтінішінің мәнін баяндаудан басталады. Егер азамат бұл мәселе бойынша аталған органға бұрын келген болса, әңгіме басталмас бұрын қолда бар материалдар зерттеледі.

Қажет болған жағдайларда келушіден сыпайы түрде жеке басын растайтын құжатын көрсетуді сұрауға болады. Құжаттың жоқтығы қабылдаудан бас тартуға негіз бола алмайды.

49. Азаматтар өтініш жасаған мәселелер мүмкіндігінше қабылдау барысында шешіледі. Егер өтінішті немесе шағымды қабылдау кезінде шешуге мүмкіндік болмаса, онда азаматтардың өтініші немесе шағымы жазбаша нысанда қабылданып, олармен жазбаша өтініштер ретінде жұмыс жүргізіледі.

Қабылдау жүргізген адам заңдарды және басқа нормативтік құқықтық актілерді басшылыққа ала отырып, өз құзыры шеңберінде, төмендегі шешімдердің бірін қабылдауға:

1) келушіге қабылданған шешімнің атқарылу тәртібі мен мерзімін хабарлай отырып, өтінішті қанағаттандыруға;

2) бас тартудың себептері мен қабылданған шешімге шағым берудің тәртібін түсіндіре отырып өтінішті қанағаттандырудан бас тартуға;

3) келуші адам қойған мәселелер қосымша зерделеуді және тексеруді қажет ететін болса, жазбаша өтініш қабылдауға, егер ол әлде бір себептермен өзінің өтінішін жазбаша түрде дербес баяндап бере алмайтын болса, оған қажетті көмек көрсетуге құқы бар.

50. Егер келуші адам өтініш жасаған мәселені шешу ішкі істер органдарының, ұйымдарының құзырына жатпайтын болса, онда қабылдаушы адам оған қай

ведомствоға (ұйымға немесе мекемеге) жүгіну керек екенін түсіндіреді және мүмкіндігіне қарай оған қажетті көмек көрсетеді.

51. Қабылдау кезінде берілген хаттар осы Нұсқаулықтың 3 және 4 тарауларында баяндалған талаптарға сәйкес есепке алынады, тіркеледі, қаралады және шешіледі. Олардың шешілуі бақылауға алынады.

6. Өтініштерді, оларды қарау мен азаматтарды қабылдау тәжірибесін талдау және қорыту

52. Азаматтардың жазбаша және ауызша өтініштері, оларда айтылған сын ескертулер азаматтардың заңдармен қорғалатын құқықтары мен мүдделерін бұзуға итермелейтін себептерді уақытында анықтау, қоғамдық пікірді зерделеу, ішкі істер органдарының жұмысын жетілдіру мақсатында жүйелі түрде талдануы және қорытылуы тиіс. Қайталанған және ұжымдық шағымдарды туғызатын, сондай-ақ азаматтарды Президент Әкімшілігіне, Премьер-Министрдің Кеңесіне, Парламент Сенаты мен Мәжілісіне, депутаттарға жергілікті жерлерде шешуге болатын мәселелер бойынша жүгінуге мәжбүр ететін себептерді жоюға ерекше назар аударылуы тиіс.

53. Талдау, қорыту нәтижесі бойынша азаматтардың хаттарымен жұмыс істеуді және қабылдауды одан әрі жетілдіру жөніндегі нақты ұсыныстар айтылған анықтама, шолу немесе ақпараттық хат жазылады.

54. Талдау, қорыту нәтижелері алқа мәжілістерінде, ішкі істер органының немесе құрылымдық бөлімшенің басшылығы жанындағы жедел кеңесте қаралады, бағынышты органдар мен бөлімшелерде тексеру жүргізгенде, құқық тәртібін қорғауды жақсарту және құқық бұзушылықпен күресті күшейту, ішкі істер органдарының жедел қызметін жетілдіру жөніндегі іс-шараларды әзірлегенде пайдаланылады.

7. Хаттардың қаралуы мен шешілуін және азаматтарды қабылдаудың ұйымдастырылуын бақылау. Есептілік беру

55. Ішкі істер органының, ұйымдарының басшысы өтініштермен жұмыс істеу және азаматтарды қабылдауға өзі, өзінің орынбасарлары, құрылымдық бөлімшелердің басшылары мен хатшылық (кеңсе) арқылы бақылау жасайды, тоқсан сайын азаматтардың жазбаша өтініштерін қарау жөніндегі істің жағдайын зерделейді, бұл ретте Ұлы Отан соғысына қатысушылар мен оған теңестірілген адамдардың, зейнеткерлердің, мүгедектердің, көп балалы отбасылардың, сондай-ақ әскери қызметшілер мен олардың отбасы мүшелерінің өтініштері мен шағымдарына ерекше назар аударады.

56. Ішкі істер бөлімшілері мен органдарының басшылары заңдармен және осы Нұсқаулықпен белгіленген хаттарды қарау тәртібінің сақталуына тікелей

бақылау жасайды, өтініш авторларын қудалауға жол бермейді, азаматтардың өтініштері мен шағымдарын қарау тәртібін бұзған адамдардың іс-әрекетіне принципті баға береді.

57. Атқарушылар қолдарында бар бақылау карточкалары мен алмасулар арқылы төменгі ішкі істер органдарына, ұйымдарына (бөлімшелеріне) жіберілген өтініштердің шешілуін бақылайды. Нәтижелері туралы белгіленген мерзімде тиісті басшыға баяндайды.

58. Бақылау жасау кезінде қойылған мәселелердің қаралу мерзіміне және толығымен қаралуына; хаттардың объективті тексерілуіне; олар бойынша қабылданған шешімдердің заңдылығы мен негізділігіне, олардың дер уақытында атқарылуына және өтініш иелеріне жауаптар берілуіне назар аударылады.

59. Ерекше назар аударуды қажет ететін хаттардың шешілуіне бақылау қойылады. Осы Нұсқаулықтың 27, 29 тармақтарында көрсетілген хаттардан б а с қ а , ә д е т т е :

- 1) қылмыспен күрес және қоғамдық тәртіпті сақтау мәселелері жөніндегі;
- 2) ішкі істер органдарының, ұйымдарының жұмысындағы кемшіліктер т у р а л ы ;
- 3) ішкі істер органдары, ұйымдарының қызметкерлерінің заңдылықты бұзуы т у р а л ы ;
- 4) ішкі істер органдары, ұйымдарының қызметкерлерінің заңдылықты бұзуға жатпайтын теріс іс-әрекеттері туралы хаттардың шешілуі бақылауға алынады.

60. Бақылауға алынған өтінішті мерзімінде шешу мүмкін болмаған жағдайда, орындаушы бұл туралы бақылау қойған адамға алдынала баяндайды және заңнамада белгіленген шектерде (осы Нұсқаулықтың 28 тармағы) оның мерзімін ұзартуды сұрайды. Осы Нұсқаулықтың 27, 29 тармақтарында көрсетілген хаттарды шешу мерзімінің ұзартылғаны туралы органдар немесе депутаттар, сондай-ақ өтініш иелері уақытында хабардар етіледі.

61. Жоғары тұрған ішкі істер органдарына, ұйымдарына ұсынылатын, бақылауға алынған өтініштерді қараудың нәтижелері туралы хатта баяндалған жағдайларды (мәліметтерді) тексеру кезінде анықталған нақты жәйттар; өтініш иесінің дәлелдері қалай расталатыны немесе жоққа шығарылатыны; егер тәртіп бұзушылықтар, кемшіліктер мен қызмет бабын теріс пайдаланушылық әрекеттері байқалса, бұзылған құқықтарды және азаматтардың заңмен қорғалатын мүдделерін қалпына келтіруге және кінәлі адамдарға; сондай-ақ ішкі істер органының, ұйымдарының жұмысындағы кемшіліктерді жоюға қандай шаралар қолданылғаны; өтініш иесіне жауаптар қашан берілгені туралы көрсетілуі тиіс.

62. Өтініштерді бақылаудан алу туралы шешімді ішкі істер органдарының, ұйымдарының басшылары олар толық шешілгеннен кейін ғана қабылдайды.

Азаматтардың өтініштері оларда қойылған мәселелер қаралып, олар бойынша

қажетті шаралар қабылданғанда және өтініш берушілерге жауап қайтарылғанда шешілген болып есептеледі.

Егер де мәселелерді шешу ұзақ мерзімге кейінге қалдырылса, өтініш ол түбегейлі орындалғанға дейін қосымша бақылауға қойылады.

63. Бағынышты органдар мен бөлімшелердегі өтініштермен жұмыс істеу және азаматтарды қабылдау жөніндегі жұмыс жағдайы оларды инспекциялық бақылау барысында тексерілді.

Бағынышты ішкі істер органына, ұйымдарына іссапармен жіберілген әрбір қызметкер негізгі тапсырманы орындаумен бірге өз қызметінің желісі бойынша азаматтардың хаттарымен жұмыс істеу және оларды қабылдау жағдайымен танысуға, анықталған тәртіп бұзушылықтарды жоюға шаралар қолдануға міндетті.

64. Облыстық, қалалық және көліктегі ішкі істер басқармалары, сондай-ақ Қазақстан Республикасы ІІМ-не тікелей бағынышты ішкі істер органдары мен мекемелері азаматтардың хаттарымен жұмыс істеу және оларды қабылдауды ұйымдастыру жағдайы туралы Ішкі істер министріне тоқсан бойынша жұмыс туралы есептің тиісті бөлімінде баяндайды (N 7 және 8 қосымшалар).

Қазақстан Республикасы ІІМ-нің

Хатшылық-басқармасы

Нұсқаулыққа N 1 қосымша

ХАТТЫ ЕСЕПКЕ АЛУ КАРТОЧКАСЫ

Тегі _____ N _____

Аты, әкесінің аты _____ жіберілді

Мекен-жайы _____ "___" _____ 200_ж.

Келіп түскен уақыты _____

Қайдан келіп түсті _____ N _____ "___" _____ 200_ж.

Мазмұны _____

Негізгі құжат _____ бет Қосымша _____ бет

Басшылықтың бұрыштамасы _____

Қайда жіберілді _____

Атқарушы (фамилиясы) _____ , телефон _____

Іс N _____ бет N _____

Нұсқаулыққа N 2 қосымша

**Азаматтардың
арыздарын
ЖУРНАЛЫ**

және

**ұсыныстарын,
шағымдарын**

тіркеу

(бөлімшенің аты)

Журналдың графалары

1. Реттік нөмірі

2. Түскен уақыты

3. Өтініш иесінің фамилиясы, аты, әкесінің аты

4. Мекен - жайы

5. Өтініштің қысқаша мазмұны

6. Хатты қарайтын басшының фамилиясы

7. Тексеруге жауапты атқарушының фамилиясы

8. Қабылданған шешім мен оның нәтижелері туралы өтініш иесіне хабарлау белгісі

9. Хаттың шешілуін бақылау туралы белгілер

Нұсқаулыққа N 3 қосымша

ХАТҚА БАҚЫЛАУ ЖҮРГІЗУ КАРТОЧКАСЫ

Қызыл жолақ

Орындау мерзімі "___" _____ 200_ ж.

Тегі _____ N _____

Аты, әкесінің аты _____ жіберілді

Мекен-жайы _____ "___" _____ 200_ ж.

Қайдан келіп түсті _____ "___" _____ 200_ ж.

Мазмұны _____

Басшының бұрыштамасы _____

Жіберілді _____

Шешімінің атқарылуы мен нәтижелері туралы белгі _____

Атқарушы (тегі) _____ телефон _____

Іс N _____ бет _____

Бақылауға алған ішкі істер органына қайтарылады.

Нұсқаулыққа N 4 қосымша

Қабылдау бөлмесін жабдықтаудың

ҮЛГІ ТІЗІМІ

1. Қазақстан Республикасы Президентінің портреті.
 2. Қабылдау уақыты және қабылдау жүргізетін басшы құрамның аты-жөні көрсетілген маңдайшадағы жазу.
 3. Жазу үстелдері (қабылдау орындарының саны бойынша).
 4. Қосалқы үстелдер.
 5. Орындықтар (қажеттігіне қарай).
 6. Телефондар (қабылдау орындарының санына қарай).
 7. Сейфтер (қабылдау бөлмесіндегі штаттық қызметкерлердің санына қарай).
 8. Су құйылған графин және стакандар.
 9. Дәрі-дәрмек қобдишасы.
 10. Азаматтардың неғұрлым жиі көтеретін мәселелерін шешуге қажетті заңнамалық және нормативтік құқықтық актілер.
 11. Қажетті телефон анықтамалары.
 12. Компьютер.
- Нұсқаулыққа N 5 қосымша

Келушілерді есепке алу

ЖУРНАЛЫ

(бөлімшенің атауы)

Журналдың графалары

1. Реттік нөмірі

2. Қабылданған күні

3. Келушінің тегі, аты, әкесінің аты

4. Мекен-жайы

5. Өтініштің қысқаша мазмұны

6. Қабылдаған кім

7. Қабылдаудың нәтижесі туралы белгі

8. Егер жазбаша өтініш қабылданса, оған жауап беру үшін қайда және қашан жіберілді.

Нұсқаулыққа N 6 қосымша

КЕЛУШІЛЕРДІ ЕСЕПКЕ АЛУ КАРТОЧКАСЫ

Тегі _____

Аты, әкесінің аты _____

Мекен-жайы _____

Қабылдау уақыты _____

Өтініштің мазмұны _____

Қабылдауды кім өткізді _____

Жазбаша арыз қабылданды _____

200__ ж. " __ " _____

_____ жіберілді _____

Қабылдау нәтижелері туралы белгілер (тілегі қанағаттандырылды, тілегі қабыл алынбады, тиісті түсініктер берілді, ішкі істер органына нұсқау берілді және т.с.с.)

Нұсқаулыққа N 7 қосымша

Тоқсан сайынғы есеп берудің "Хаттармен жұмыс істеу және азаматтарды қабылдауды ұйымдастыру" бөлімінде көтерілетін мәселелердің ҮЛГІ ТІЗІМІ

1. Ішкі істер органдарында хаттармен жұмыс істеуді және азаматтарды қабылдауды ұйымдастыру.

Азаматтардың барлық өтініштерін мынадай бағыттар бойынша тиісті қызмет бөлімдеріне бөліп жіберу қажет:

қылмысқа қарсы күрес және қоғамдық тәртіпті қорғау мәселелері бойынша; ішкі істер органдары қызметіндегі кемшіліктер туралы; ішкі істер органдары қызметкерлерінің заңдылықты бұзу оқиғалары туралы; ішкі істер органдары қызметкерлерінің заң бұзушылыққа жатпайтын теріс әрекеттері туралы.

Азаматтардың белгіленген мерзімдердің бұзылуына байланысты қаралған себептері мұқият көрсетілген, өтініштері мен арыздарының саны оларды қолданылған шаралар мен жағдайлар туралы деректер жеке хабарланады.

2. ПМ, ПББ, ПБ, Көліктегі ПББ мен жоғарғы шағым жасаған орындарға азаматтардың қайталанған жазбаша және ауызша өтініштерінің себептерін зерделеу жөніндегі жұмыстың жағдайы. Азаматтарды хат жазуға және ауызша өтініштер беруге итермелейтін себептер мен жағдайларды жоюға бағытталған шаралар.

3. Азаматтарды қабылдау және хаттармен жұмыс істеу жағдайын бақылау. Бағынышты органдарға бару арқылы осы жұмысты тексеру. Анықталған неғұрлым ерекшелікті кемшіліктер және оларды жою жөніндегі шаралар.

4. Хаттармен жұмыс істеу және азаматтарды қабылдау жөніндегі қызмет бөлімдері мен бағынышты органдардың басшыларын тыңдау.

5. Ішкі істер органдары басшы құрамының хаттарды қарауға және шешім жасауға, азаматтарды қабылдауға жеке қатысуы, оның ішінде аудандар мен елді мекендерге, ұйымдар мен мекемелерге бара отырып қатысуы.

6. Ішкі істер органдарындағы хаттармен жұмыс істеудің және азаматтарды қабылдаудың оңды тәжірибесін анықтау, қорыту және тарату.

Нұсқаулыққа N 8 қосымша

200__ ж. _____ АЙ ІШІНДЕ
**ҚАРАЛҒАН ХАТТАРДЫҢ ШЕШІМІН ТАБУ ЖӘНЕ АЗАМАТТАРДЫ
ҚАБЫЛДАУ ТУРАЛЫ МӘЛІМЕТТЕР** келіп түсті

N ! Азаматтардың жазбаша!Бар.!Қай.! Оның ішінде !Мыналардан келіп
! өтініштерінің сипаты!лық !та. ! ! түсті
!
!түс.!лан.! _____!
!
!кен !ған !Ша. !Арыз.!Ал.!ҚР !ҚР !ҚР !ҚР
!
!хат.! !ғым.!дар. !ғыс!Пре!Пре. !Пар !Бас
!
!тар ! !дар !мен, !пі.!зи.!мьер-!ла. !Про
!
!дың ! ! !ұсы. !кір!ден!Мини.!мент!ку
!
!саны! ! !ныс. !лер!ті !стрі !депу!ра
!
! ! ! !тар ! !нің!нің !тат.!ту.
!
! ! ! ! ! !Әкім!Кең.!тары!ра.
!
! ! ! ! ! !шілі!сесі!нан,!сы.
!
! ! ! ! ! !гі. !нен,!Мәс.!нан
!
! ! ! ! ! !нен !Әкім!ли. !про
!
! ! ! ! ! ! !дер.!хат.!ку
!
! ! ! ! ! ! !ден !тар.!ра.
!
! ! ! ! ! ! ! ! !ту.
!
! ! ! ! ! ! ! ! !ра.
!
! ! ! ! ! ! ! ! !лар
!
! ! ! ! ! ! ! ! !дан
!
! _____!
! _____!
! _____!
! _____!

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
!
! _____!
! _____!
! _____!
! _____!
1. Ішкі істер орғанда.
рындағы кемшіліктер

2. Ішкі істер қызмет.
керлерінің сөзбұйда.
шылықпен төрешіл.
дікке салынуы
3. Ішкі істер туралы
рының қызметкер.
лерінің заң бұзу.
шылықтары туралы
Оның ішінде:
- қылмыстық істер
бойынша анықтау
өндірісі кезінде;
- әкімшілік қызметті
жүзеге асыру
кезінде;
- жедел іздестіру
кезінде;
4. Ішкі істер туралы
рының қызметкерлері.
нің қызмет бабын
теріс пайдалануы
5. Ішкі істер туралы
рының қызметкерлері.
нің заңсыз әрекет.
тері туралы
Оның ішінде:
- күш көрсетіп
қорқытып алған
алымдары туралы;
6. Паспорт және виза
жұмысы мәселелері
7. Ішкі істер туралы
рының учаскелік
полиция инспек.
торларының жұмысы

8. Рұқсат беру жүйесі туралы мәселелер туралы
9. Жол полициясының жұмысы туралы
10. Кадр мәселелері туралы Оның ішінде: - негізсіз жұмыстан босату, қайта орналасу және ауыстыру туралы;
11. Ішкі әскерлерде қызмет атқару мәселелері жөнінде
12. Зейнетақымен қамтамасыз ету және басқа да қаржы мәселелері туралы
13. Азаматтардың заңсыз әрекеттері туралы
14. Сотталғандардың жазаларын өтеу жөніндегі мәселелер және оларға медициналық қызмет көрсету туралы
15. Басқа мәселелер туралы Жиынтығы:

Ішкі істер органының басшысы _____ қызметі, арнайы, атағы, тегі, аты-жөні

Орындаған: _____ "___" _____ 200_ж. қызметі, тегі, аты-жөні, телефоны

та б л и ц а н ы ң

ж а л ғ а с ы

N !Азаматтардың! Мыналардан келіп!Өті.!Тиі.!Өті.!Өті.!Се.!Жеке!Оның
N ! жазбаша ! түсті !ніш !сті !ніш.!ніш.!беп!қа. !шін

3 .

І ш к і і с т е р
о р г а н д а р ы н ы ң
қ ы з м е т к е р л е р і .
н і н з а ң б ұ з у .
ш ы л ы қ т а р ы
т у р а л ы
О н ы ң і ш і н д е :
- қ ы л м ы с т ы қ
і с т е р б о й ы н ш а
а н ы қ т а у ө н д і .
р і с і к е з і н д е ;
- ә к і м ш і л і к
қ ы з м е т т і
ж ү з е г е а с ы р у
к е з і н д е ;
- ж е д е л і з д е с .
т і р у к е з і н д е ;

4 .

І ш к і і с т е р
о р г а н д а р ы н ы ң
қ ы з м е т к е р л е р і .
н і ң қ ы з м е т
б а б ы н т е р і с
п а й д а л а н у ы
т у р а л ы

5 .

І ш к і і с т е р
о р г а н д а р ы н ы ң
қ ы з м е т к е р л е р і .
н і ң з а ң с ы з
ә р е к е т т е р і
т у р а л ы
О н ы ң і ш і н д е ;
- к ү ш к ө р с е т і п
қ о р қ ы т ы п
а л ғ а н а л ы м .
д а р ы т у р а л ы ;

6 .

П а с п о р т ж ә н е
в и з а ж ұ м ы с ы
м ә с е л е л е р і
т у р а л ы

- 7 . І ш к і і с т е р
о р г а н д а р ы н ы ң
у ч а с к е л і к
п о л и ц и я
и н с п е к т о р .
л а р ы н ы ң ж ұ м ы с ы
- 8 . Р ұ қ с а т б е р у
ж ү й е с і м ә с е л е л е р
т у р а л ы
- 9 . Ж о л п о л и ц и я с ы н ы ң
ж ұ м ы с ы т у р а л ы
- 10 . К а д р м ә с е л е л е р і
т у р а л ы
О н ы ң і ш і н д е :
- н е г і з с і з ж ұ м ы с .
т а н б о с а т у ,
қ а й т а о р н а л а с у
ж ә н е а у ы с т ы р у
т у р а л ы ;
- 11 . І ш к і ә с к е р л е р д е
қ ы з м е т а т қ а р у
м ә с е л е л е р і ж ө н і н д е
- 12 . З е й н е т а қ ы м е н қ а м .
т а м а с ы з е т у ж ә н е
б а с қ а д а қ а р ж ы
м ә с е л е л е р і т у р а л ы
- 13 . А з а м а т т а р д ы ң
з а ң с ы з ә р е .
к е т т е р і т у р а л ы
- 14 . С о т т а л ғ а н д а р д ы ң
ж а з а л а р ы н ө т е у
ж ө н і н д е г і м ә с е л е .
л е р ж ә н е о л а р ғ а
м е д и ц и н а л ы қ
қ ы з м е т к ө р с е т у
т у р а л ы
- 15 . Б а с қ а м ә с е л е л е р
т у р а л ы

© 2012. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің «Қазақстан Республикасының Заңнама және құқықтық ақпарат институты» ШЖҚ РМК