

Қазақстан Республикасы ішкі істер органдарында жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау, шешу, азаматтарды қабылдау жөніндегі нұсқаулықты бекіту туралы

Күшін жойған

Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрінің 2012 жылғы 10 сәуірдегі № 225 Бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2012 жылы 11 сәуірде № 7548 тіркелді. Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрінің м.а. 2017 жылғы 22 мамырдағы № 351 бұйрығымен

Ескерту. Күші жойылды – ҚР Ішкі істер министрінің м.а. 22.05.2017 № 351 бұйрығымен (алғаш ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).

"Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы" Қазақстан Республикасының Заңын іске асыру мақсатында "Әкімшілік рәсімдер туралы" Қазақстан Республикасының Заңын және Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2011 жылғы 21 желтоқсандағы № 1570 "Мемлекеттік және мемлекеттік емес ұйымдарда құжаттама жасаудың және құжаттаманы басқарудың үлгілік қағидаларын бекіту туралы" 2011 жылғы 21 желтоқсандағы № 1570 қаулысын басшылыққа ала отырып, **БҰЙЫРАМЫН:**

1. Қоса беріліп отырған Қазақстан Республикасының ішкі істер органдарында жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау, шешу, азаматтарды қабылдау жөніндегі нұсқаулық (бұдан әрі - Нұсқаулық) бекітілсін.

2. Ішкі істер министрлігінің орталық аппараты комитеттерінің төрағалары, департаменттерінің және дербес басқармаларының, Астана, Алматы қалаларының, облыстардың және көліктегі ішкі істер, қылмыстық-атқару жүйесі департаменттерінің, аумақтық және желілік ішкі істер органдарының, білім беру ұйымдары мен мекемелерінің бастықтары, Ішкі істер министрлігі ішкі әскерлер құрамалары мен бөлімдерінің командирлері:

1) ішкі істер органдарының барлық жеке құрамының, хатшылық (кеңсе) қызметкерлерінің Нұсқаулықты зерделеуін ұйымдастырсын. Нұсқаулықтағы талаптардың бұлжытпай орындалуын қамтамасыз етсін;

2) азаматтарды қабылдауды, жеке және заңды тұлғалардың өтініштерімен жұмысты одан әрі жақсартуға қажетті шаралар қабылдасын;

3) тоқсан сайын "Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін есепке алу ережесін, "Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау туралы" № 1-ТӨ нысанды есепті және оның құрылуы жөніндегі Нұсқаулықты бекіту туралы"

Қазақстан Республикасы Бас прокурорының 2011 жылғы 16 қарашадағы № 109 бұйрығына сәйкес (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 7315 болып тіркелген және 2011 жылы 13 желтоқсандағы № 183 " Заң газеті" газетінде жарияланды) № 1-ТӨ нысанды статистикалық есепті ұсынсын.

3. "Қазақстан Республикасының ішкі істер органдарында азаматтарды қабылдау, жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау, шешу нұсқаулығын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрінің 2007 жылғы 30 тамыздағы № 353 бұйрығының (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 4959 болып тіркелген және 2007 жылғы қыркүйек-қазандағы "Қазақстан Республикасының Орталық атқарушы және өзге де орталық мемлекеттік органдарының актілер жинағы" актіде жарияланды) күші жойылды деп танылсын.

4. Осы бұйрықтың және Нұсқаулықтың орындалуын бақылау Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігінің Құжаттамалық қамтамасыз ету басқармасына жүктелсін.

5. Ішкі істер министрлігінің Құжаттамалық қамтамасыз ету басқармасы осы бұйрықтың Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде белгіленген тәртіппен тіркелуін қамтамасыз етсін.

6. Осы бұйрық алғаш ресми жарияланған күнінен бастап он күнтізбелік күн өткеннен кейін қолданысқа енгізіледі.

Министр

полиция генерал-лейтенанты

Қ. Қасымов

Қазақстан Республикасы
Ішкі істер министрінің
2012 жылғы 10 сәуірдегі
№ 225 бұйрығымен
бекітілген

**Қазақстан Республикасының ішкі істер органдарында жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау, шешу, азаматтарды қабылдау жөніндегі
НҰСҚАУЛЫҚ**

1. Жалпы ережелер

1. Осы Қазақстан Республикасының ішкі істер органдарында жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау, шешу, азаматтарды қабылдау туралы нұсқаулық (бұдан әрі – Нұсқаулық) "Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы" Қазақстан Республикасының Заңына, "Әкімшілік рәсімдер

туралы" Қазақстан Республикасының Заңына, сондай-ақ "Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін есепке алу ережесін, "Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау туралы" № 1-ТӨ нысанды есепті және оның құрылуы жөніндегі Нұсқаулықты бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Бас прокурорының 2011 жылғы 16 қарашадағы № 109 бұйрығына (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 7315 болып тіркелген және 2011 жылы 13 желтоқсандағы № 183 "Заң газеті" газетіне жарияланған) (бұдан әрі – Қағида) сәйкес әзірленді және жеке және заңды тұлғалардың құқықтарын, бостандықтарын және заңды мүдделерін іске асыру және қорғау мақсатында олардың өтініштерін қарауды, азаматтарды қабылдауды реттейді.

2. Қарау тәртібі Қазақстан Республикасының әкімшілік құқық бұзушылықтар, қылмыстық іс жүргізу, азаматтық іс жүргізу заңнамасында белгіленген жеке және заңды тұлғалардың өтініштеріне осы Нұсқаулық әрекеті қолданылмайды.

3. Әскери қызметшілердің қызмет өткеруге байланысты өтініштері (баянаттары) Қазақстан Республикасы Қарулы Күштерінің Тәртіптік Жарғысына және Ішкі қызмет Жарғысына сәйкес беріледі, қаралады және шешіледі.

4. Ішкі істер органдарында жеке және заңды тұлғалардың өтініштерімен жұмыс істеуді, азаматтарды жеке қабылдауды ұйымдастыруды және іс жүргізудің жай-күйін олардың бірінші басшылары қамтамасыз етеді.

5. Осы Нұсқаулықта мынадай негізгі ұғымдар пайдаланылады:

1) арыз - адамның құқықтары мен бостандықтарын немесе басқа да адамдардың құқықтары мен бостандықтарын іске асыруда көмек көрсету туралы не болмаса заңдардың және өзге де нормативтік құқықтық актілердің бұзылуы, өтініштерді қарайтын ішкі істер органдарының, лауазымды адамдарының жұмысындағы кемшіліктер туралы хабарлама не болмаса олардың қызметіне айтылатын сын;

2) өтініш - ішкі істер органдарының лауазымды адамдарына жіберілген жеке немесе ұжымдық жазбаша, ауызша не болмаса электрондық сандық қолтаңбамен расталған электрондық құжат нысанындағы ұсыныс, арыз, шағым, сұрау салу немесе пікір;

3) қайталанған өтініш - бір адамнан бір мәселе бойынша кемінде екі рет келіп түскен:

алдыңғы өтініш бойынша қабылданған шешімге шағым жасалған;

егер бұрын жіберілген өтініштің келіп түскен уақытынан бастап белгіленген қарау мерзімі өтіп кетсе, алайда арыз беруші жауап алмаған болса, оның уақтылы қаралмағаны туралы хабарланған;

алдыңғы өтінішті қарау және ол бойынша шешім қабылдау кезінде жіберілген басқа да кемшіліктер көрсетілген өтініш;

4) анонимді өтініш - авторын айқындау мүмкін емес, қолтаңбасы, оның ішінде электрондық сандық қолтаңбасы, арыз берушінің пошталық мекенжайы жоқ өтініш;

5) өтініштерді қарайтын субъектілер (бұдан әрі - субъектілер) - мемлекеттік органдар, жергілікті өзін-өзі басқару органдары, мемлекеттің қатысуы жүз пайызды құрайтын не мемлекеттік тапсырыс және (немесе мемлекеттік сатып алу) шарттарына сәйкес тауарлар (жұмыстар, көрсетілетін қызметтер) ұсынатын, өздерінің құзыреттеріне сәйкес жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарауға және олар бойынша шешімдер қабылдауға құқылы заңды тұлғалар;

6) органдардың басшылары, лауазымды адамдар - тұрақты, уақытша немесе арнайы өкілеттілік бойынша билік өкілінің функцияларын жүзеге асыратын, өз құзыретіне сәйкес жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарайтын және шешім қабылдайтын адамдар;

7) өтінішті есепке алу - өтінішті қабылдау және қарау жөніндегі мәліметтерді тіркеу және оларды мемлекеттік құқықтық статистикалық есептілікте көрсету;

8) өтінішті қабылдау - жеке және (немесе) заңды тұлғалардың өтініштерін қабылдау бойынша ішкі істер органдары лауазымды адамдарының іс-әрекеті;

9) өтінішті қарау - ішкі істер органдары лауазымды адамдарының тіркелген өтініш бойынша өз құзыретінің шегінде шешім қабылдауы;

10) өтінішті тіркеу - ақпараттық есепке алу құжатында өтініштің мазмұны бойынша қысқаша деректерді тіркеу және келіп түскен әрбір өтінішке тіркеу нөмірін беру;

11) сұрау салу - адамның жеке немесе қоғамдық сипаттағы қызығушылық туғызатын мәселелері бойынша ақпарат беру туралы өтініші;

12) ұсыныс - адамның заңдарды және өзге де нормативтік құқықтық актілерді, мемлекеттік органдардың қызметін жетілдіру, қоғамдық қатынастарды дамыту, мемлекет пен қоғамның әлеуметтік-экономикалық және өзге де қызмет салаларын жақсарту жөніндегі ұсынымы;

13) пікір - адамның мемлекет жүргізіп отырған ішкі және сыртқы саясатқа, сондай-ақ қоғамдық сипаттағы оқиғалар мен құбылыстарға өз көзқарасын білдіруі;

14) шағым - адам өзінің бұзылған құқықтарын, бостандықтарын немесе заңды мүдделерін қалпына келтіру немесе қорғау, лауазымды адамдардың заңсыз іс-әрекеттерін немесе әрекетсіздігін жою, сондай-ақ субъектілердің заңсыз шешімдерінің күшін жою туралы талабы.

2. Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау, шешу

6. Жеке және заңды тұлғалардан келіп түскен барлық өтініштер (бұдан әрі - өтініштер) келіп түскен күні хатшылықта (кеңседе) Электрондық құжат айналымның бірыңғай жүйесінде (бұдан әрі – ЭҚАБЖ) және жеке (заңды) тұлғалардың өтініштерін есепке алу журналында (бұдан әрі – өтініштерді есепке алу журналы) 1-қосымшаға сәйкес нысан бойынша тіркелуі тиіс.

7. "Электрондық үкімет" порталы арқылы келіп түскен өтініштер, өтініш иесінің электрондық-сандық қолтаңбасының (бұдан әрі – ЭСК) тұтастығын және жарамдылығын тексергеннен кейін тіркеуге жатады.

8. Өтініштің бірінші бетінде нөмірі және тіркеу күнімен тіркеу мөрі қойылады, ол оның кіріс және шығыс нөмірі болып есептеледі. Одан әрі өтініш бойынша хат-хабар алмасу осы нөмірмен жүргізіледі.

Жеке және заңды тұлғалардың өтініштері сканерленеді (енгізілген құжаттардың электрондық нұсқасы болмаған жағдайда) және олармен одан әрі жұмыс ЕҚАБЖ арқылы электрондық түрде және есепке алу журналында жүзеге асырылады.

Жеке тұлға өтініштерінің тіркеу нөмірлері "ЖТ" әріптік индексінен, автор тегінің бастапқы әрпінен, реттік нөмірінен тұрады.

Заңды тұлға өтініштерінің тіркеу нөмірлері "ЗТ" әріптік индексінен, өтінішке қол қойған лауазымды адамның тегінің бастапқы әрпінен және реттік нөмірінен тұрады.

Анонимдік өтініштің тіркеу нөмірі "Д/А" әріптік индексінен және реттік нөмірінен тұрады.

Ұжымдық өтініштің тіркеу нөмірі "Ұжым" әріптік индексінен және реттік нөмірінен тұрады.

9. Күнтізбелік бір жыл ішінде өтініш қайтадан түскен жағдайда "екінші", " үшінші" және одан әрі көрсетіліп, алғашқы өтініштің тіркеу нөмірі қойылады. Қайталанған өтініштің бірінші парағының жоғарғы оң жақ бұрышында " Қайталанған" белгісі қойылады. Қайталанып түскен өтініштерге алдыңғы өтініштерді қарау материалдары қоса беріледі.

10. Әр түрлі адресаттарға жолданып, өтінішті қараудың белгіленген мерзімінің ішінде бір лауазымды адамға қарау үшін келіп түскен бір ғана адамның бір ғана мәселе жөніндегі өтініші телнұсқа дана ретінде есепке алынады. Негізгі өтініштің тіркеу нөмірі өтініштің телнұсқа данасының тіркеу нөмірі болып табылады және қиғаш сызық (бөлгіш) арқылы қойылатын реттік нөмір қосылып, бірінші өтінішінің тіркеу нөмірімен есепке алынады.

11. Тіркелген өтініштер олардың әрқайсысы бойынша орындаушыға жазбаша нұсқау беретін ішкі істер органының басшыларына қарау үшін жіберіледі.

Өтініште қылмыс немесе құқық бұзушылық белгілері табылған жағдайларда, орындаушы хатшылықта (кеңседе) тіркелген күннен бір тәуліктің ішінде

берілген өтінішті Қылмыстар, оқиғалар туралы өтініштерді, хабарламаларды және өзге де ақпараттарды есепке алу кітабына (бұдан әрі - ӨАЕК) қайта тіркеуді жүргізеді.

12. Өтініш құзыретіне өтініште қойылған мәселелерді шешу кіретін субъектіге немесе лауазымды адамға жіберілуі тиіс.

13. Жеке тұлғаның өтінішінде оның тегі, аты, әкесінің аты (болған кезде), пошталық мекенжайы, заңды тұлғаның өтінішінде - оның атауы, пошталық мекенжайы, шығыс нөмірі мен күні көрсетіледі. Өтінішке арыз иесі қол қоюы не ол электрондық сандық қолтаңбамен куәландырылуы тиіс. Шағым жасалған кезде іс-әрекетіне шағым жасалып отырған субъектінің атауы немесе лауазымды адамдардың лауазымы, тегі және аты-жөні, өтініш жасау себептері мен талаптары көрсетіледі.

14. Тікелей жазбаша өтініш жасаған арыз берушіге күні мен уақыты, өтінішті қабылдаған адамның тегі мен аты-жөні көрсетілген талон 2-қосымшаға сәйкес нысан бойынша беріледі.

15. Ішкі істер органдарының кезекші бөлімдерінде арыздарды тәулік бойы қабылдау жүргізіледі.

16. Өтінішті қабылдаудан бас тартуға жол берілмейді.

17. Көпшілікке қолжетімді ақпараттық жүйелер бойынша және электрондық құжат және электрондық сандық қолтаңбалар туралы Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес келіп түскен өтініштер белгіленген тәртіппен қаралуға жатады.

18. Егер қайта жасалған өтініштерде жаңа дәлелдер немесе жаңадан анықталған мән-жайлар келтірілмесе, ал осының алдындағы өтініштің материалдарында тексерудің жан-жақты материалдары бар болса және арыз берушілерге жауаптар берілсе, өтініштерді қарау тоқтатылады. Өтініштерді қарауды тоқтату туралы шешімді органның басшысы немесе оның орынбасары қабылдауға құқылы. Органның басшысы немесе оның орынбасары бекіткен өтініштерді қарауды тоқтату туралы көшірме органның хатшылығына (кеңсесіне) ұсынылуы тиіс.

19. Дайындалып жатқан немесе жасалған қылмыстар туралы не мемлекеттік немесе қоғамдық қауіпсіздікке төнетін қауіп туралы мәліметтері бар және мемлекеттік органдардың құзыреттеріне сәйкес оларға дереу жіберілуге тиіс жағдайларды қоспағанда, ішкі істер органдарында анонимді өтініштер қаралмайды.

20. Өтініште қойылған мәселелерді шешу құзыретіне кірмейтін ішкі істер органдарына келіп түскен өтініштер үш жұмыс күнінен кешіктірілмейтін мерзімде бұл туралы міндетті түрде арыз берушіге хабарлай отырып, құзыретті мемлекеттік органға немесе лауазымды адамға жіберіледі.

21. Ішкі істер органдарының басшы құрамы адамдары өтініштерді қарау кезінде олардың мән-жайын мұқият талқылауға, қажет болған жағдайда Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен және жағдайларда қажетті құжаттарды талап етуге, қызметкерлерді өтініште баяндалған мән-жайларды тексеру үшін жергілікті жерлерге жіберуге, көрсетілген мәселелерді жан-жақты, уақтылы шешу, шағымдарды туындататын себептер мен шарттарды анықтау және жою үшін басқа да шаралар қабылдауға тиіс.

22. Егер өтініштерді тексеру барысында қылмыс немесе әкімшілік құқық бұзушылық белгілері анықталса, онда орындаушы бөлініс басшысының атына баянат жазады, ол ӨАЕК-на тіркеледі және құқық бұзушылық туралы хабарлама ретінде қаралады.

23. Өтініштерді тексеру нәтижелері бойынша жинақталған материалдардың объективті талдауынан тұратын анықтама жазылады. Егер тексеріс барысында азаматтардың мүдделері бұзылғаны, ішкі істер органдарының қызметіндегі кемшіліктер мен олқылықтары анықталса, онда анықтамада азаматтардың нұқсан келтірілген құқықтары мен мүдделерін қалпына келтіруге, кемшіліктер мен олқылықтарды жоюға және кінәлі адамдарға қатысты қандай нақты шаралар қабылданғаны көрсетіледі. Анықтамаға тексеру жүргізген адам қол қояды, тікелей бастықпен келісіледі және Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігінің, комитеттердің, департаменттердің және дербес басқармалардың, Астана, Алматы қалаларының, облыстардың және көліктегі ішкі істер департаменттерінің, білім беру ұйымдарының, қалалық, аудандық желілік ішкі істер органдарының басшылығы бекітеді.

24. Өтініштер бойынша қабылданатын шешімдер негізді болуы керек. Өтінішті (шағымды) қанағаттандырылуы тиіс деп таныған органның басшысы қабылданған шешімнің уақтылы және дұрыс орындалуын қамтамасыз етуге міндетті.

25. Шешу нәтижелері туралы Парламент Сенаты мен Мәжілісінің депутаттарына, Президент Әкімшілігіне, Премьер–Министр Кеңесіне, Қазақстан Республикасының Бас прокуратурасына хабарлануы қажет өтініштер ерекше бақылауға алынады.

26. Қазақстан Республикасы Парламентінің Сенаты мен Мәжілісі депутаттарының, Қазақстан Республикасы Президент Әкімшілігі Басшысының, Қазақстан Республикасы Премьер–Министрінің және оның орынбасарларының, Қазақстан Республикасы Мемлекеттік Хатшысының, Қазақстан Республикасы Қауіпсіздік Кеңесі Хатшысының, Қазақстан Республикасы Премьер–Министрі

Кеңесі Басшысының, Қазақстан Республикасы Бас прокурорының, Қазақстан Республикасы Үкіметі мүшелерінің сауалдары бойынша жауаптар Ішкі істер министрінің немесе оның міндетін атқарушы адамның қолы қойылып жіберіледі.

27. Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігінің орталық аппаратына келіп түскен өтініштер бойынша арызданушыларға жауаптарға, Министрліктің тапсырмасы бойынша аумақтық бөліністерде қаралған өтініштерді қоса алғанда, Министрлік басшылығының, комитеттер төрағаларының, департаменттер мен дербес басқармалар бастықтарының немесе олардың орынбасарларының қолы қойылып жіберіледі.

28. Аумақтық ішкі істер органдарына келіп түсетін өтініштерге жауаптар тек орган басшысының немесе оның орынбасарларының қолы қойылып жіберіледі.

29. Өтініштерге берілетін жауаптар Қазақстан Республикасының заңнамасына сілтеме жасай отырып, мазмұны бойынша негізделген және дәлелді, мемлекеттік тілде немесе өтініш берілген тілде болуға, арыз берушінің қабылданған шешімге шағым жасау құқықтарын түсіндіре отырып, оның дәлелін жоққа шығаратын немесе растайтын нақты деректерді қамтуы тиіс.

30. Ауызша жауап берілген жағдайларда хатты тексеру материалдарына қоса тіркелетін тиісті анықтама жазылады. Өтініштерді есепке алу журналында тексеріс нәтижесі жеке әңгімелесуде хабарланғаны жайлы белгі қойылады.

31. Қарау үшін ақпарат алуды немесе жергілікті жерге шығып тексеруді қажет етпейтін өтініштер 15 күнтізбелік күн ішінде қаралады.

32. Қарау үшін ақпарат алуды немесе жергілікті жерге шығып, тексеруді қажет ететін өтініштер түскен күннен бастап қаралып, ол бойынша шешім 30 күнтізбелік күн ішінде қабылданады.

Қосымша зерделеу немесе тексеру жүргізу қажет болған жағдайларда, қарау мерзімі отыз күнтізбелік күннен аспайтын мерзімге ұзартылуы мүмкін, бұл туралы қарау мерзімі ұзартылған сәттен бастап үш күнтізбелік күн ішінде арыз берушіге хабарланады.

33. Газет, журнал редакцияларынан және басқа да бұқаралық ақпарат құралдарынан келіп түскен азаматтардың өтініштерін, сондай-ақ сөйлеген сөздері мен баспасөзде жарияланған материалдарын ішкі істер органдары осы Нұсқаулықта көзделген тәртіппен және мерзімде қарайды.

34. Өтінішті шешу мерзімі оның ішкі істер органдарына келіп түскен (тіркелген) күнінен бастап шешу нәтижелері туралы хабарды өтініш иесіне жіберген күнге дейін есептеледі.

35. Мерзімдер күнтізбелік күндермен есептеледі. Егер өтінішті қарау мерзімінің аяқталуы жұмыс емес күніне сәйкес келсе, онда бұл мерзімнің аяқталу күні одан кейінгі жұмыс күні болып есептеледі.

36. Өтінішті қарау нәтижелері бойынша:

1) өтінішті толық немесе ішінара қанағаттандыру туралы және өз құзыретіне енгізілген мәселелер бойынша ішкі істер органының шаралар қабылдауы;

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

3) арыз беруші қойған ішкі істер органдарының, ұйымдарының құзыретіне жатпайтын мәселелерді шешу тәртібін түсіндіру туралы;

4) өтінішті қарауды тоқтату туралы шешімдердің бірі қабылданады.

37. Лауазымды адамдардың іс-әрекеттеріне (әрекетсіздігіне), сондай-ақ ішкі істер органдары басшыларының шешімдеріне шағым жеке немесе заңды тұлғаға іс-әрекет жасағаны не шешім қабылдағаны туралы белгілі болған сәттен бастап, үш айдан кешіктірілмей бағыныстылық тәртібімен жоғары тұрған лауазымды адамға беріледі. Шағым беру мерзімінің өтіп кетуі заңды тұлға үшін шағымды қараудан бас тартуға негіз болып табылмайды. Шағым беру мерзімінің өтіп кету себептері шағымды мәні бойынша қарау кезінде анықталады және шағымды қанағаттандырудан бас тарту негіздерінің бірі болып табылуы мүмкін.

Жоғары тұрған лауазымды адам немесе субъект болмаған не арыз беруші қабылдаған шешіммен келіспеген жағдайда арыз тікелей сотқа беріледі.

38. Егер өтініш жауабының мәтіні қарау нәтижелері туралы қосымша хабарланады деген мәліметті құрайтын болса, өтінішті қарау бақылаудан алынбайды, ол арызданушыға хабарлана отырып, 30 күнтізбелік күннен аспайтын мерзімге ұзартылады.

39. Алқа отырыстарында, жедел кеңестерде өтініштермен жұмыс жүргізудің жай-күйі ішкі істер органдары жүйесі бөліністерінің басшыларын тыңдай отырып, талқылануы қажет.

40. Ішкі істер органдары жүйесінде өтініштермен жұмыс жүргізудің жай-күйі оларды инспекциялау және мақсатты шығу кезінде тексеріледі.

3. Азаматтарды қабылдау

41. Жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауды (бұдан әрі - қабылдау), ішкі істер органдарының барлық бөліністерінде өз құзыретіне жататын мәселелер бойынша шешім қабылдауға құқылы басшылар және басқа лауазымды адамдар жүргізеді.

42. Қабылдау бекітілген кесте бойынша айына кемінде бір рет жүргізіледі.

43. Келушілерді қабылдау кестесі келушілерді қабылдайтын басшылық құрам адамдарының тегі мен қабылдау уақыты көрсетіле отырып, ішкі істер органдары үй-жайының көрнекі жерлеріне мемлекеттік тілде және орыс тілінде ілініп қойылады.

44. Ішкі істер органдары, ұйымдары басшыларының жеке қабылдауына жазылған адамдарды есепке алу Келушілерді есепке алу журналында 3-қосымшаға сәйкес нысан бойынша жүргізіледі немесе келушілерді есепке алу карточкасы 4-қосымшаға сәйкес нысан бойынша толтырылады.

45. Азаматтарды қабылдау кезек тәртібімен жүргізіледі. Оны сақтау үшін тізім жасалады. Ұлы Отан соғысына қатысушылар мен оларға теңестірілген адамдар кезектен тыс қабылданады.

46. Азаматтарды қабылдауда олардың келісімі бойынша заңгерлер, журналистер мен қоғамдық ұйымдардың өкілдері қатыса алады.

47. Қабылдауды жүзеге асырушы лауазымды адам келушілер қойған мәселелерді білікті шешуді қамтамасыз ету үшін ішкі істер органының тиісті бөліністерінің қызметкерлерін қарауға тарта алады немесе олардан қажетті кеңес ала алады.

48. Шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдардың өтініші егер Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шарттарда оларды қараудың өзге ережелері көзделмеген болса, "Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы" Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес қаралады. Шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарды қабылдау кезінде аудармашы қатысуы мүмкін.

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

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

51. Қабылдау жүргізген адам заңнамалық және басқа нормативтік құқықтық актілерді басшылыққа ала отырып, өз құзыреті шегінде төмендегі шешімдердің бірін қабылдауға:

1) келушіге қабылданған шешімнің орындалу 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 әлдебір себептермен өзінің өтінішін жазбаша түрде дербес баяндап бере алмайтын болса, оған қажетті көмек көрсетуге құқылы.

52. Егер келуші адам өтініш жасаған мәселені шешу ішкі істер органдарының құзырына жатпайтын болса, онда қабылдаушы адам оған қай ведомствоға (ұйымға немесе мекемеге) жүгіну керек екенін түсіндіреді және мүмкіндігіне қарай оған қажетті көмек көрсетеді.

53. Қабылдау кезінде берілген хаттар осы Нұсқаулықтың талаптарына сәйкес есепке алынады, тіркеледі, қаралады. Олардың шешілуі орындау мерзімдері бойынша бақылауға алынады.

Қазақстан Республикасының ішкі істер органдарында жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау, шешу, азаматтарды қабылдау жөніндегі Нұсқаулыққа 1-қосымша

Нысан

Жеке (заңды) тұлғалардың өтініштерін есепке алу ЖУРНАЛЫ

(субъектінің, лауазымды адамның атауы)

өтініштің №	Өтініштің келіп түскен күні, бірегей нөмірі	Өтініш берушінің аты-жөні	Өтініш берушінің мекенжайы	Өтінішті жіберген субъектінің, лауазымды адамның атауы	Өтініштің қысқаша мазмұны	Өтінішті орындаушының аты-жөні	Өтініш аумақтық органдарға және құрылымдық бөліністерге, басқа органдарға жіберілген	өтініш берушіге жауапты күні, шығыс нөмірі	Ескерт
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Б а с т а л д ы :

А я қ т а л д ы :

П а р а қ т а р

С а қ т а у

Қазақстан

ішкі

жеке

өтініштерін

азаматтарды

Нұсқаулыққа 2-қосымшарағ Нысан

Талонның бет жағы

істер

және

қарау,

қабылдау

саны :

мерзімі :

Республикасының

органдарында

тұлғалардың

шешу,

жөніндегі

ТАЛОН

(Субъектінің атауы)

№ _____

(бірегей нөмір)

Өтінішті қабылдаған

(маманның Т.А.Ә. және лауазымы, байл. тел.)

(қолы)

(мемлекеттік органның байланыс телефоны)

20 ____ жылғы " ____ " _____ сағ. ____ мин.

Талонның сыртқы жағы

Өтінішті тіркеу және оны қарау нәтижелері туралы ақпаратты

<http://service.pravstat.kz> сайтынан,

114 телефоны арқылы (Қазақстан бойынша

қоңырау шалу тегін) немесе талон нөмірімен

1518 нөміріне SMS хабарлама* жібере отырып алуға болады

Қазақстан Республикасының
ішкі істер органдарында
жеке және заңды тұлғалардың
өтініштерін қарау, шешу,
азаматтарды қабылдау жөніндегі
Нұсқаулыққа 3-қосымша

Нысан

Жеке қабылдауды есепке алу ЖУРНАЛЫ

(Бөлініс атауы)

№ р/ с	Қабылдаған күні	Келушілердің тегі, аты, әкесінің аты	Мекенжайы , тұрғылықты жері, телефоны	Өтініштің қысқаша мазмұны	Қабылдауды кім жүргізді	Қабылдау нәтижелері туралы белгілер (қабылданған шешім)	Егер жазбаша өтініш қабылданған болса, онда шешу үшін қайда және қашан жіберілді
1	2	3	4	5	6	7	8

Қазақстан Республикасының
ішкі істер органдарында
жеке және заңды тұлғалардың
өтініштерін қарау, шешу,
азаматтарды қабылдау жөніндегі
Нұсқаулыққа 4-қосымша

Нысан

Жеке қабылдауды есепке алу карточкасы _____

(органның атауы)

№ _____

20 ___ жылғы " ___ " _____

(қабылдауға жазылған күні)

Тегі _____

— Аты, әкесінің аты _____

Азаматтың жұмыс орны, атқаратын лауазымы _____

— Тұратын мекенжайы, телефоны _____

Қабылданған күні _____

Өтініштің мазмұны _____

Қабылдауды кім жүргізді _____

Өтінішті қарау нәтижелері (өтініш қанағаттандырылды, бас тартылды, қажетті түсініктер берілді, ішкі істер органдарына ұйғарым берілді және т.с.с.) _____

Жазбаша арыз _____

— 20 ___ жылғы " ___ " _____ қабылданды

_____ жіберілді