

## Халыққа қызмет көрсету орталықтары қызметінің қағидаларын бекіту туралы

### *Күшін жойған*

Қазақстан Республикасы Көлік және коммуникация министрінің 2013 жылғы 19 маусымдағы № 463 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2013 жылы 27 маусымда 8527 тіркелді. Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің 2016 жылғы 22 қаңтардағы № 52 бұйрығымен

**Ескерту. Күші жойылды - ҚР Инвестициялар және даму министрінің 22.01.2016 № 52 (қолданысқа енгізілу тәртібін 5-т. қараңыз) бұйрығымен.**

«Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» 2013 жылғы 15 сәуірдегі Қазақстан Республикасы Заңының 9-бабының 2) тармақшасына сәйкес

### **Б Ұ Й Ы Р А М Ы Н :**

1. Қоса беріліп отырған Халыққа қызмет көрсету орталықтары қызметінің қағидалары бекітілсін.

2. Мемлекеттік қызметтерді автоматтандыруды бақылау және халыққа қызмет көрсету орталықтарының қызметін үйлестіру комитеті (Б.Б. Мусин):

1) осы бұйрықтың заңнамада белгіленген тәртіппен Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелуін;

2) Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуден кейін оны бұқаралық ақпарат құралдарында ресми жариялауды, соның ішінде Қазақстан Республикасы Көлік және коммуникация министрлігінің интернет-ресурсында және мемлекеттік органдардың Интранет-порталында орналастырылуын қамтамасыз етсін.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау Қазақстан Республикасының Инвестициялар және даму вице-министрі А.Қ. Жұмағалиевке жүктелсін.

**Ескерту. 3-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Инвестициялар және даму министрінің м.а. 26.12.2014 № 303 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.**

4. Осы бұйрық алғашқы ресми жарияланғанынан кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

*Министр*

*А. Жұмағалиев*

Қ а з а қ с т а н            Р е с п у б л и к а с ы

К ө л і к            ж әне            к о м м у н и к а ц и я            м и н и с т р і н і ң

2 0 1 3            ж ы л ғ ы            1 9            м а у с ы м д а ғ ы

№ 463 бұйрығымен бекітілген

# Халыққа қызмет көрсету орталықтары қызметінің қағидалары

## 1. Жалпы ережелер

1. Осы Халыққа қызмет көрсету орталықтары қызметінің қағидалары (бұдан әрі - Қағидалар) «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Қазақстан Республикасы Заңы (бұдан әрі – Заң) 9-бабының 2) тармақшасына сәйкес әзірленді және Халыққа қызмет көрсету орталықтары (бұдан әрі – Орталықтар) қызметінің тәртібін, сондай-ақ өтініштерді (құжаттарды) қабылдау және өтініштердің уәкілетті органдарға уақтылы табысталуын және қабылдануын қамтамасыз ету, Орталықтарда құжаттарды беру тәртібін айқындайды.

2. Орталықтар өз қызметін Қазақстан Республикасының Конституциясына, Заңдарына, Қазақстан Республикасы Президентінің, Қазақстан Республикасы Үкіметінің актілеріне, өзге де нормативтік құқықтық актілерге, жарғыға, сондай-ақ осы Қағидаларға, мемлекеттік қызметтерді көрсету стандарттарына сәйкес жүзеге асырады.

3. Орталықтар Заңға сәйкес, өтініштерді қабылдау және құжаттарды беру бойынша «жалғыз терезе» қағидаты бойынша жеке және (немесе) заңды тұлғаларға мемлекеттік қызметтерді ұсынуды қамтамасыз етеді. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің ұсынылуын қамтамасыз ететін ретте Орталықтар, «Ақпараттандыру туралы» Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес, ақпараттық жүйелерінен мәліметтер алу мүмкін.

4. Орталықтар мемлекеттік қызметтерді, Заңның 3-бабына сәйкес келесі қағида ттар негізінде ұсынады:

қызметті алушылардың тегіне, әлеуметтік, лауазымдық және мүліктік жағдайына, жынысына, нәсіліне, ұлтына, тіліне, дінге көзқарасына, нанымына, тұрғылықты жеріне немесе кез келген өзге жағдаяттар бойынша қандай да бір кемсітушіліксіз теңдей қол жеткізуі;

мемлекеттік қызметтерді көрсету кезінде төрешілдік пен сөзбұйдалық көріністеріне жол бермеу;

мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы есептілік және ашықтық;

мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасы мен қолжетімділігі;

мемлекеттік қызметтер көрсету процесін үнемі жетілдіру;

мемлекеттік қызметтер көрсету кезіндегі үнемділік және тиімділік.

5. Орталықтардың құрылымын және штаттық санын Қазақстан Республикасының Инвестициялар және даму министрлігінің «Халыққа қызмет көрсету орталығы» шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорнының (бұдан әрі – «ХҚКО» РМК) бас директоры бекітеді.

Ескерту. 5-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Инвестициялар және даму министрінің м.а. 26.12.2014 № 303 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

6. Орталықтарды қаржылық және материалдық-техникалық қамтамасыз ету, мемлекеттік сатып алу туралы келісімшарт шеңберінде алынатын қаражат құралдары шегінде жүзеге асырылады.

## **2. Орталықтар қызметінің тәртібі**

7. Орталықтарда Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасына сәйкес бес күндік және алты күндік жұмыс аптасы белгіленеді.

Бес күндік және алты күндік жұмыс аптасы кезінде күнделікті жұмыс уақытының ұзақтығы 40 сағаттық жұмыс аптасы болғанда 8 сағаттан аспауы к е р е к .

8. Орталықтар үшін олардың үздіксіз жұмысын сағат 9.00-ден 20.00-ге дейін қамтамасыз ететін, қызметкерлерге арналған түскі үзіліспен бірге, Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасына сәйкес жылжымалы кесте бойынша ауысымды жұмыс кестесі белгіленеді.

9. Орталықтар қызметкерлерінің жұмыс орындары Орталықтардың жергілікті е с е п т е у ж е л і с і н е қ о с ы л а д ы .

10. Орталықтардың үй-жайларындағы температуралық режим Цельсий бойынша 20-21 градус шегінде болуға тиіс.

11. Орталықтар ғимараттарының кіреберісінде жұмыс орындарын алмастыру с ы з б а с ы б е л г і л е н е д і .

12. Орталықтардың реттеу залы мен күту залдары бейне камералардың көмегімен визуалды бақылау жүйесімен жабдықталуы мүмкін. Орталықтардың кіреберісінде бейнебақылау жүйесі болған жағдайда бейнебақылау жүйесінің бар екендігі туралы ескерту маңдайшасы орнатылады.

13. Орталықтардың ғимараттарында осы Қағидалар туралы ақпарат, ұсынылатын қызметтердің тізбесі, мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары, анықтамалық және түсіндіру материалдары орналастырылады.

14. Орталықтарда өтініш берушілерге ұсынылатын қызмет бойынша анықтамалық ақпаратты ұсыну, мемлекеттік және орыс тілдерінде әзірленген мемлекеттік қызмет стандарттарымен танысу қамтамасыз етіледі.

Көрсетілген ақпарат және стандарттар ыңғайлы нысанда, көруге қолайлы қолжетімді орындарда орнатылған тақтайшаларға орналастырылуы қажет (соның ішінде келушілер саны көп болған жағдайда).

15. Ақпараттық тақтайшалар Орталықтар жұмысының режиміне және ұсынылатын қызметтерге қатысты өзекті ақпараттан тұруға тиіс, соның ішінде:

бланкілердің нысандарының үлгілері мемлекеттік және орыс тілдерінде  
т о л т ы р ы л а д ы ;

«ХҚКО» РМК, Қазақстан Республикасының Инвестициялар және даму министрлігінің (бұдан әрі – Министрлік), мемлекеттік қызмет көрсету процесіне қатысатын уәкілетті органдардың пошталық мекенжайлары, телефондар, электрондық пошталары және мекенжайлары, ресми сайттары; алымдарды, баж салықтарын және басқа да бюджетке төленетін төлемдерді төлеуге қажетті банктік деректемелер;

Бірыңғай байланыс орталығы, Орталықтар басшыларының және олардың орынбасарларының телефондарының нөмірлері;

ақпараттық стендтерге Орталықтар арқылы ұсынылатын барлық мемлекеттік қызмет түрлері бойынша талап етілетін құжаттардың тізбесі бойынша, мемлекеттік және орыс тілдеріндегі бланкілерді толтыру үлгілерінің брошюраларына арналған қалташалар орнатылады (өзгерістер болған жағдайда ақпарат жаңартылып отырады, бірақ айына кем дегенде 1 реттен);

Орталықтардың және (немесе) оның қызметкерлерінің шешімдеріне, әрекеттерге (әрекетсіздікті) шағым келтіру тәртібі; мемлекеттік қызметтерді алуға қажетті басқа да ақпараттық материалдар.

**Ескерту. 15-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Инвестициялар және даму министрінің м.а. 26.12.2014 № 303 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.**

16. Орталықтардың қызмет көрсету залдарында Министрліктің және Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігінің сенім телефондары бар баннерлер орнатылады.

**Ескерту. 16-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Инвестициялар және даму министрінің м.а. 26.12.2014 № 303 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.**

17. Тұрғындардың электрондық цифрлық қолтаңба (бұдан әрі - ЭЦҚ) қолдануды және «электрондық үкімет» порталын қолдануды үйренуі үшін Орталықтар компьютерлермен жабдықталған жұмыс орындарын ұйымдастырады .

18. Облыс орталықтарында және Алматы мен Астана қалаларында (Орталықтарда) ЭЦҚ қолдану бойынша оқыту интерактивті тақтаны қолдану а р қ ы л ы жү р г і з і л е д і .

19. Орталықтардың негізгі міндеттері:

1) жеке және (немесе) заңды тұлғаларға мерзімінде және сапалы мемлекеттік қызмет көрсетуді қамтамасыз ету;

2) жеке және (немесе) заңды тұлғаларға мемлекеттік қызмет көрсету кезінде сыбайлас жемқорлық көріністерін, төрешілдікті, әуре-сарсаңдылықты және басқа

да әкімшілік кедергілерді жою үшін жағдай жасау;

3) Орталықтар арқылы ұсынылатын қызметтер бойынша жеке және (немесе) заңды тұлғаларға ақпараттық көмек көрсету.

20. Негізгі міндеттерді іске асыру мақсатында Орталықтар мынадай функцияларды атқарады:

1) Қазақстан Республикасының жеке және заңды тұлғаларынан, шетелдік заңды және жеке тұлғалардан, азаматтығы жоқ тұлғалардан (бұдан әрі – өтініш беруші) қолданыстағы заңнамамен көзделген құжаттарды ресімдеуге және беруге өтініштерді қабылдау;

2) ұсынылған құжаттардың толықтығын тексеру;

3) Орталықтарға жүгінген жағдайда өтініш берушілерге ақпараттық көмек көрсету;

4) құжаттарды уәкілетті органдарға оларды қарау, олар бойынша шешім қабылдау және оларды тиісті ресімдеу үшін мерзімінде беруді қамтамасыз ету;

5) уәкілетті органдардан түскен дайын құжаттарды өтініш берушілерге беру.

21. Өтініштерді қабылдауды және құжаттарды беруді Орталық қызметкерлері өтініш берушінің қалауы бойынша мемлекеттік және орыс тілдерінде жүзеге асырады.

22. Орталықтардың қызметкерлері өзінің міндеттері мен функцияларына сәйкес:

1) өтініш берушілерге құжаттарды ресімдеуге өтініштерді, әдетте «электрондық кезек» жүйесімен анықталатын кезектілік тәртібінде қабылдайды (талонға сәйкес);

2) «Халыққа қызмет көрсету орталықтарының ықпалдастырылған ақпараттық жүйесі» ақпараттық жүйесіндегі (бұдан әрі – ХҚКО ҰАЖ) тізбеге сәйкес өтініштердің дұрыс толтырылуын және ұсынылған құжаттар пакетінің толықтығын тексереді;

3) өтінішке қол қойған тұлғаның жеке басын сәйкестендіреді;

4) тиісті бюджетке міндетті төлемдердің енгізілгендігін растайтын құжаттардың болуын және олардың деректемелерін тексереді;

5) ХҚКО ҰАЖ-ға өтініш беруші туралы тиісті ақпаратты және ұсынылған құжаттардың тізімін енгізеді.

6) ХҚКО ҰАЖ берген штрих-коды бар өтініш берушіден қабылданған құжаттар туралы қолхатты береді;

7) уәкілетті органдарға жолданатын хат-хабарларды дайындайды;

8) қолхатта көрсетілген мерзімде өтініш берушілерге құжаттарды береді;

9) Орталықтардың басшылығына Орталықтардың аумағындағы өзіне белгілі болған тәртіп және заң бұзушылықтар туралы хабарлайды;

10) ХҚКО ҰАЖ уәкілетті органдарға құжаттарды тапсыру бойынша,

уәкілетті органдардан қабылдау, құжаттарды беру секторына тапсыру және өтініш берушіге құжаттарды беру бойынша іс-әрекеттерді бақылайды ( штрих-кодты сканерлеу тәсілімен).

23. Қазақстан Республикасының азаматтық заңнамасына сәйкес, өтініштердің сенімді тұлға арқылы ұсынылуына және де дайын құжаттарды алуға жол беріледі .

24. Құжаттарды қабылдау және дайын құжаттарды беру, әдетте, тиісті ұйымдастыру техникасымен жабдықталған кедергісіз қағидаты бойынша жұмысты қамтамасыз ететін Орталықтардың арнайы жабдықталған жұмыс орындарында жүзеге асырылады. Жұмыс орындары Орталықтар қызметкерінің тегі, аты, әкесінің аты және лауазымы көрсетілген кестелермен жабдықталуға т и і с .

25. Өтініштерге қызмет көрсету (өтініштерді беру) электрондық кезек тәртібінде жүзеге асырылады .

26. Кеңес беру қызметтерін ұсыну Бірыңғай байланыс-орталығы арқылы жүзеге асырылуы мүмкін .

27. Орталықтарда Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес өтініштерді қабылдау және дайын құжаттарды беру бойынша қызмет түрлері ұсынылады .

28. Орталықтар арқылы ұсынылатын әр мемлекеттік қызметтің түрлері бойынша өтініштерге қосымша берілетін құжаттардың тізбесі Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен белгіленеді.

29. Алдын ала, құжаттарды тапсырғанға дейін, Орталықтардың кеңесшілері өтініш берушілерге құқықтары мен міндеттерін түсіндіреді, мемлекеттік қызмет көрсету талаптарымен таныстырады, қажетті құжаттар тізбесін қалыптастыруға көмек көрсетеді және өтініштер мен бланкілердің дұрыс толтырылуын тексереді.

Өтініш берушілердің қалауы бойынша ХҚКО ҮАЖ-дан қызметтерді алуға қажетті құжаттардың тізбесі басып шығарады.

30. Орталықтар арқылы мемлекеттік қызмет көрсету мемлекеттік қызмет көрсету стандарттарымен реттеледі, Орталықтардың уәкілетті органдармен өзара қарым-қатынас жасауы мемлекеттік қызмет көрсетуді реттеу саласындағы Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес жүзеге асырылады .

31. Мемлекеттік қызметтерді сапалы және уақтылы көрсету мақсатында Орталықтар уәкілетті органдардың жергілікті бөлімшелерінің өкілдерінің қатысуымен Орталықтар қызметкерлерінің оқытуларды, семинарларды, дөңгелек үстелдерді, кеңестерді өткізеді.

32. Орталықтардың консультациялық қызметтері Бірыңғай байланыс орталығы арқылы телефон желісінің көмегімен ұсынылады.

33. Орталықтардың қажетті қызметі туралы ақпаратты, оның ішінде қажет етілетін құжаттар, олардың орындалу мерзімі және алынатын мемлекеттік баж сомасы туралы ақпаратты ұсыну ХҚКО ҮАЖ көмегімен жүргізіледі.

34. Өтініш берушінің Орталықтарға берген өтінімінің орындалу қозғалысы мен кезеңінің бағытына мониторинг жүргізу ХҚКО ҮАЖ көмегімен жүргізіледі.

35. Электрондық нысанда мемлекеттік қызметтерді ұсыну қолданыстағы заңнамаға сәйкес жүзеге асырылады және мемлекеттік көрсететін қызметтердің стандарттарымен және регламенттерімен реттеледі.

36. Орталықтардың мемлекеттік қызметтердің стандарттарымен бекітілген нысанда өтініш берушінің сұрауынсыз мемлекеттік органдардың ақпараттық жүйелерінен мәлімет ұсынуына жол берілмейді.

37. Орталықтар Қазақстан Республикасының заңнамасымен белгіленген тәртіпте өз қызметін тоқтатады.

### **3. Орталықтарда өтініштерді қабылдау тәртібі**

38. Орталықтарға жүгінген өтініш беруші өзіне қажетті қызметтің атауын көрсете отырып, қағаз тасығыштағы өтініш бланкісін толтырады.

Қызметтерді электронды нысанда алу үшін (е-анықтаманы) Орталықтар қызметкері өтініш берушінің деректеріне (ЖСН, БСН) сәйкес белгіленген нысанда электронды түрдегі өтінішті толтырады. Орталықтар қызметкері сұратуды (электронды нысандағы өтінішті) өзінің электрондық цифрлық қолтаңбасымен куәландыра отырып, мемлекеттік органдардың ақпараттық жүйелеріне жолдайды.

39. Реттеу залының қызметкері (оператор) осы Қағидалардың 21-тармағында белгіленген талаптарды сақтап, қағаз тасығыштағы өтінішті (қажет болған жағдайда оған қоса берілген құжаттарымен бірге) қабылдайды.

40. Қағаз тасығыштағы өтініштердің дұрыс толтырылуы мен оның толықтығының сақталуы кезінде реттеу залының қызметкері (оператор) қабылдаған өтінішті ХҚКО ҮАЖ-да тіркейді және өтініш берушіге қабылдаған құжаттардың тізімі, өтінішті қабылдаған Орталық қызметкерінің аты-жөні, өтініш берілген күні мен уақыты және дайын құжаттардың берілу күні көрсетілген қолхат береді.

Қосымша touch screen – монитор арқылы оператор өтініш берушіге қызмет көрсету сапасын бағалауды ұсынады.

41. Орталықтарға келіп түскен құпия ақпаратты Орталықтар қызметкерлері жария етпейді. Халықтан құжаттарды қабылдау мен оларды беруге қатысатын Орталықтар қызметкерлері Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес құпия ақпараттың қорғалуы мен сақталуына жауапты болады.

#### **4. Уәкілетті органдарға өтініштердің (құжаттарды) уақтылы табысталуын және қабылдануын қамтамасыз ету тәртібі**

42. Реттеу залынан қабылданған құжаттарды (егер бар болса құжаттар пакетін ) жинауды бекітілген кестеде белгіленген уақытта жинақтау секторының қызметкері (маманы) жүзеге асырады.

43. Жинақтау секторына келіп түскен өтініштер (егер бар болса құжаттар пакетімен) бағыттарына қарай қалыптастырылады, қолхаттағы штрих-кодты сканерлеу жолымен ХҚКО ҰАЖ-да белгіленеді.

44. Уәкілетті органдарға берілетін құжаттар тізілімі ХҚКО ҰАЖ-де автоматты түрде қалыптастырылады. Қызметкер уәкілетті органға берілетін құжаттардың басып шығарылған тізілімін екі данада тапсыруды жүзеге асырады.

Тізілімнің екі данасымен қалыптастырылған өтініш (егер бар болса құжаттар пакетімен бірге) арнайы жәшіктерге салынып, қапталады, оларға мөр басылады және Орталықтар басшысы бекіткен кестеде белгіленген уақытта курьерлік немесе осыған өкілеттік берілген өзге де байланыс («Қазпочта» және т.б.) арқылы уәкілетті органға жолданады. Тізілімнің екінші данасы уәкілетті органның қабылдағаны туралы белгімен Орталықтарға кері қайтарылады.

45. Беруге дайын құжаттар тізілімнің екі данасымен бірге Орталықтар басшысы бекіткен кестеде белгіленген уақытта курьерлік немесе осыған өкілеттік берілген өзге де байланыс («Қазпочта» және т.б.) арқылы уәкілетті органдан жеткізіледі.

Бұл ретте қолхатқа сәйкес келесі күні берілетін құжаттар кешкі поштамен келеді.

46. Дайын (ресімделген) және бас тартылған құжаттарды қабылдау кезінде жинақтау секторының қызметкері (маманы) уәкілетті органдар ұсынатын құжаттардың сәйкестілігін тексереді. Тізілімнің екінші данасы тізілімде көрсетілген барлық құжаттардың бар болған жағдайда ғана алғандығы туралы белгісімен уәкілетті органға қайтарылады. Басқа жағдайда себебі көрсетіле отырып, құжаттарды қабылдаудан бас тартылады.

Жинақтау секторының қызметкері (маманы) уәкілетті орган дайындаған құжаттарды тізілім деректерімен әр түбіртектің штрих-кодын ХҚКО ҰАЖ-да сканерлеу жолымен салыстырады.

47. Жинақтау секторының қызметкері (маманы) тізілім жасайды, оған келіп түскен құжаттың мазмұнын, оның келіп түскен уақыты мен күнін көрсете отырып енгізеді және құжаттарды беру секторының инспекторына қол қойғыза отырып тапсырады және әр түбіртеkte штрих-кодты ХҚКО ҰАЖ-ның жинақтау секторында сканерлеу жолымен бекітеді.

48. Жинақтау секторының қызметкері (маманы) құжаттарды қабылдаған соң



тізілімге алғандығы туралы белгі (қол) қояды және құжаттарды беруге дайындықты жүзеге асырады.

49. Орталықтар қоса берілген құжаттарымен бірге өтініштерді тиісті уәкілетті органға жеткізуді және кері қайтаруды аталған өтініштерді қабылдаған күні екі реттен кем емес жүзеге асырады.

Дайын құжаттарды бермес бұрын Орталықтар және уәкілетті орган алдын ала құжаттарды тапсыру тізілімін жасайды, онда берілетін құжаттар туралы толық ақпарат, оның ішінде олардың тізімі қоса болуы тиіс.

Құжаттарды уәкілетті органға тапсыру және кері қайтару мөр басылған арнайы жәшіктерде немесе Орталықтардың немесе уәкілетті органның мөрі басылған қалталарда жүзеге асырылуы тиіс. Құжаттары бар жәшік Орталықтар курьері мен уәкілетті орган қызметкерінің қатаң қатысуымен ашылуға тиіс.

Құжаттарды мөр басылмаған күйі тапсыруға (тасымалдауға) жол берілмейді.

Қандай да бір себептер бойынша құжаттарды орындаудан бас тартылған немесе құжаттар қосымша жұмыс жасау үшін қайтарылған жағдайда уәкілетті орган құжаттарды Орталықтарға мемлекеттік қызмет стандарттарында көрсетілген мерзімде тиісті тізіліммен жолдауға тиіс.

50. Орталықтар орындаудан бас тарту немесе қайтару туралы шешім қабылданған құжаттарды уәкілетті органдардан қабылдаған соң сол күні өтініш берушіні хабардар етуге және оларды беруді қамтамасыз етуге тиіс. Өтініш берушілерді дер кезінде хабардар етуді қамтамасыз ету үшін барлық қызмет түрлері бойынша құжаттарды қабылдау кезінде қызметкерлер (инспекторлар) одан әрі хабардар ету үшін олардың байланыс деректерін (мекенжайларын, телефондарын) сұратуы қажет.

Орталықта орындаудан бас тарту немесе қайтару туралы шешім қабылданған құжаттарды қосымша берілген нысан бойынша есепке алуды жүргізетін екі жауапты адам белгіленген.

Уәкілетті органдардан келіп түсетін орындаудан бас тарту немесе қайтару туралы шешім қабылданған құжаттарды есепке алу кітабы тиісті түрде нөмірленген, Орталықтар басшысының қолы қойылған, мөрмен куәландырылған болуға тиіс.

## **5. Орталықтарда құжаттарды беру тәртібі**

51. Дайын құжаттарды беру өтініш бланкісінің-қолхаттың жыртылмалы талонының негізінде онда көрсетілген мерзімде және жеке басын куәландыратын құжатты көрсеткен жағдайда ғана алғандығы туралы міндетті белгі қойғыза отырып осы Қағидалардың 7-тармағына сәйкес күн сайын жүзеге асырылады.

Өтініш берушіге құжатты беру кезінде құжаттарды беру бөлімінің қызметкері

(инспекторы) қолхаттағы штрих-кодты сканерлеу үшін өтініш берушіден штрих-коды бар қолхатты қабылдайды. ХҚКО ҰАЖ-деа сканерленген соң осындай өтінімнің құжаттарды беру секторында бар болуына өтінімге автоматты түрде іздеу және тексеру жүргізіледі, осындай өтінімнің бар болуы расталғаннан кейін, дайын құжат өтініш берушіге беріледі.

Ескертпе: Осындай өтінімнің бар болуы фактісін растау құжаттарды беру секторының қызметкері (маманы) ХҚКО ҰАЖ-де «Растау» тетігін басқаннан кейін жүргізіледі.

52. Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген жағдайларда Орталықтар құжаттардың жеке түрлерін белгіленген тәртіппен ресімделген сенімхат бойынша беруі мүмкін, бұл ретте ХҚКО ҰАЖ-да сенім білдірілген тұлға тіркелуге тиіс.

53. Өтініш берушінің кінәсінен берілмеген құжаттар құжат түрлеріне және оларды беру уақытына қарай бөліп топтастырылған, арнайы жабдықталған жанбайтын металл жәшіктерде бір ай ішінде сақталады.

54. Құжаттар пакетін алғаннан кейін Орталықтар оларды алысымен бір жұмыс күні ішінде өтініш берушіні хабардар етеді және уәкілетті органның қайтару себебіне жазбаша негіздеме береді.

Құжаттарды қайтару кезінде ХҚКО ҰАЖ-да аталған өтініш бойынша құжаттардың өтініш берушіге қайтарылғандығы жазылады.

Жинақтау секторы аталған құжаттардың қолхаттарындағы штрих-кодтарды сканерлеу жолымен ХҚКО ҰАЖ-да бөлек есепке алуды жүргізеді.

55. Уәкілетті орган тізбеге сәйкес келмейтін құжаттарды тапсырған кезде, Орталықтар акті жасап, құжаттарды қабылдаудан бас тартуы керек. Тізбеге сәйкес келмейтін құжаттар қабылдаудан бас тарту туралы актімен уәкілетті органға кері қайтарылады.