

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

Қарағанды облысының әкімдігінің 2021 жылғы 7 сәуірдегі № 24/01 қаулысы.  
Қарағанды облысының Әділет департаментінде 2021 жылғы 13 сәуірде № 6303 болып тіркелді

"Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару туралы" 2001 жылғы 23 қаңтардағы Қазақстан Республикасының Заңына, "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" 2020 жылғы 8 қыркүйектегі № 560 Қазақстан Республикасы Үкіметінің қаулысына сәйкес Қарағанды облысының әкімдігі **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

1. Қоса беріліп отырған Қарағанды облысы әкімі аппаратының лауазымды адамдарының жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауының регламенті бекітілсін.

2. Осы қаулының орындалуын бақылау "Қарағанды облысы әкімінің аппараты" мемлекеттік мекемесінің басшысына жүктелсін.

3. Осы қаулы оған қол қойған күннен бастап күшіне енеді.

*Қарағанды облысының әкімі*

*Ж. Қасымбек*

Қарағанды облысы  
әкімдігінің  
2021 жылғы 7 сәуірдегі  
№ 24/01  
қаулысына қосымша

## **Қарағанды облысы әкімі аппаратының лауазымды адамдарының жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауының регламенті**

### **1-тарау. Жалпы ережелер**

1. Қарағанды облысы әкімі аппаратының лауазымды адамдарының жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауының регламенті (бұдан әрі – Регламент) Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 23 қаңтардағы "Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы", 2007 жылғы 12 қаңтардағы "Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару туралы" заңдарына, Қазақстан Республикасының Президенті мен Үкіметінің актілеріне, өзге де

нормативтік құқықтық актілерге сәйкес әзірленген және Қарағанды облысы әкімі аппаратының лауазымды адамдарының жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауының тәртібін регламенттейді.

2. Жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауды (бұдан әрі - қабылдау): облыстың әкімі және оның орынбасарлары, облыс әкімі аппаратының басшысы және оның орынбасарлары, облыс әкімі аппаратының құрылымдық бөлімшелерінің басшылары, сондай-ақ облыс әкімі аппаратының қабылдауды жүзеге асыруға уәкілетті өзге де қызметкерлері жүзеге асырады.

3. Жеке тұлғалар мен заңды тұлғалардың өкілдері облыс әкімі аппаратының құрылымдық бөлімшелері басшыларының, сондай-ақ облыс әкімі аппаратының қабылдауды жүзеге асыруға уәкілетті өзге де қызметкерлерінің қабылдауына келіскен жағдайда оларды көрсетілген лауазымды адамдар олар өтініш жасаған күні қабылдауды жүргізеді.

## **2-тарау. Облыс әкімінің аппаратында жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін қабылдау тәртібі**

4. Жеке тұлғалар мен заңды тұлғалардың өкілдерін қабылдауға жазуды қабылдауды ұйымдастыруға жауапты заңды және жеке тұлғалардың өтініштерімен жұмыс жөніндегі бөлімнің (бұдан әрі – Бөлім) қызметкерлері күн сайын жұмыс күндері сағат 09.00-ден 18.30-ға дейін 1,5 сағаттан аспайтын түскі үзіліспен "egov.kz" веб-порталындағы электрондық арыздар, қағаз форматтағы, оның ішінде қолма-қол түскен өтініштер немесе қоғамдық қабылдау бөлмесінің қызметкеріне ауызша баяндалған, сондай-ақ Бөлімнің Call-орталығына келіп түскен өтінімдер негізінде жүргізіледі.

5. Мәселенің мәні баяндалмаған жеке қабылдау туралы өтініш қаралмайды, бұл туралы өтініш берушіге хабарланады.

6. Облыс әкімі мен оның орынбасарларының қабылдауы әкім бекіткен графикке сәйкес айына бір реттен кен емес сиретпей жүргізіледі. Сондай-ақ есеп беру кездесуі өткізілгенге дейін бір күн бұрын және есеп беру кездесуі өткізілгеннен кейін өткізіледі.

7. Лауазымды адамның тегі, аты және әкесінің аты (болған жағдайда), қабылдау күндері көрсетілген қабылдау графиктері қазақ және орыс тілдерінде қоғамдық қабылдау бөлмесінің үй-жайында көзге оңай түсетін жерлерде, сондай-ақ Қарағанды облысы әкімінің ресми сайтында орналастырылады.

8. Қарағанды облысы әкімі аппаратының құрылымдық бөлімшелерінің басшылары қажеттіліктің туындауына қарай жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін қабылдауды жүзеге асырады.

9. Облыс әкімінің орынбасарлары қабылдауды әкімнің тиісті тапсырмасы бойынша қабылдау өткізу уақытын көрсете отырып, бекітілген кестеден тыс жүзеге асыра алады.

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

11. Шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарды қабылдау Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2000 жылғы 14 наурыздағы № 390-16қ қаулысымен бекітілген Қазақстан Республикасында құпиялылық режимін қамтамасыз ету жөніндегі талаптарға және өзге де нормативтік құқықтық актілерге сәйкес жүргізіледі.

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

12. Шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдардың қабылдауда берген өтініштері, егер Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шарттарда оларды қараудың өзге ережелерімен көзделмесе, Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен қаралады.

13. Қабылдау өтініштердің кезегі тәртібімен жүргізіледі. Ұлы Отан соғысының ардагерлері, жеңілдіктер бойынша Ұлы Отан соғысының ардагерлеріне теңестірілген ардагерлер, басқа мемлекеттердің аумағындағы ұрыс қимылдарының ардагерлері, барлық санаттағы мүгедектер, жүкті әйелдер, "Алтын Қыран" ордендерімен марапатталған, "Халық қаһарманы", "Қазақстанның Еңбек Ері" атағы бар адамдар кезектен тыс қабылданады.

14. Арыз берушілердің келісімімен облыс әкімінің және оның орынбасарларының, облыс әкімі аппаратының басшысы және оның орынбасарларының, әкім аппаратының құрылымдық бөлімшелері басшыларының, сондай-ақ облыс әкімі аппаратының қабылдауды жүзеге асыруға уәкілетті өзге де қызметкерлерінің қабылдауы бейнеконференцбайланыс арқылы жүзеге асырылуы мүмкін.

15. Коронавирус пандемиясына немесе азаматтардың қауіпсіздігін қамтамасыз етуге байланысты басқа да жағдайларға орай шектеу шаралары енгізілген жағдайда қабылдау бейнеконференцбайланыс арқылы ғана жүзеге асырылатын болады.

16. Мына:

1) Қарағанды облысының жергілікті атқарушы органдарының және орталық мемлекеттік органдардың аумақтық бөлімшелерінің құзыретіне кірмейтін мәселелер бойынша;

2) бұрын қабылданған немесе сол мәселе бойынша өтінішіне жауап алған тұлғаларды қабылдауға жазу жүзеге асырылмайды.

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

18. Қабылдау күнінде қоғамдық қабылдау бөлмесінде қосымша өтініштер мен басқа да ілеспе құжаттарды дұрыс ресімдеуге (қажет болған жағдайда) көмектесетін заң консультанттары, медиаторлар, психологтар және әлеуметтік қызметкерлер тартылуы мүмкін (волонтерлерді қабылдау күндері ғана тартуға болады).

19. Қабылдауды облыс әкімі өткізген кезде Бөлім прокуратура органдарының, Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігінің, Қазақстан Республикасының Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігінің және Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының жанындағы Соттардың қызметін қамтамасыз ету департаментінің аумақтық бөлімшелері өкілдерінің қатысуын қамтамасыз етеді.

20. Егер көтерілетін мәселе орталық мемлекеттік органдардың аумақтық бөлімшелерінің құзыреті шегінен шығып кеткен жағдайда, онда тиісті мемлекеттік органның бірінші басшысының атына орталық аппарат өкілдерінің бейнеконференцбайланыс арқылы қатысуына сұраныс жіберіледі.

21. Орталық мемлекеттік орган өкілдерінің қабылдауға қатысуы жөнінде сұраныс жіберілгеннен кейін арыз беруші 2 (екі) жұмыс күні ішінде жіберілген сұраныс туралы және қабылдауға жазу туралы өтінішті қараудың ұзартылғаны туралы хабардар етіледі.

22. Мемлекеттік органдардың облыс әкімінің бірлескен қабылдауына қатысудан бас тарту фактілері туралы ақпарат 2 (екі) жұмыс күні ішінде Қазақстан Республикасының Президенті Әкімшілігінің Өтініштерді қарауды бақылау бөліміне жіберіледі.

23. Қабылдау арыз берушінің қалауы бойынша мемлекеттік және орыс тілдерінде жүзеге асырылады.

24. Қабылдау барысында Бөлім қызметкерлері арыз берушілерге облыс әкімі аппаратының қызметкерлерін шақыра алады немесе тиісті лауазымды адамдармен қабылдау уақыты мен орнын келіседі.

25. Қабылдау нәтижелері тапсырмаларды орындаудың нақты мерзімдерін көрсете отырып, хаттамаланады.

26. Азаматтарды қабылдау бұқаралық ақпарат құралдарында жарияланып отырады.

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

27. Қабылдауға жазу туралы келіп түскен барлық өтініштерді уәкілетті қызметкерлер құжат айналымының электрондық жүйесінде 3 (үш) жұмыс күні ішінде тіркейді және Бөлімге алдын ала қарауға жібереді.

28. Әкім аппаратының құрылымдық бөлімшелерінің қатысуымен Бөлім қабылдау басталғанға дейін 5 (бес) жұмыс күні бұрын, материалдарды жинағаннан және талдағаннан кейін әкім аппараты басшысының атына қабылдау күнін белгілеу немесе бас тарту туралы ұсыныспен анықтамалық ақпарат дайындайды.

29. Қабылданған шешімнің қорытындысы бойынша Бөлім қабылдау графигіне енгізу үшін облыс әкімі мен оның орынбасарлары қабылдайтын адамдардың тізімін қалыптастырады.

30. Бөлімнің жауапты қызметкері бекітілген тізімдерді қабылдау графигіне кезектілік тәртібімен бөледі.

31. Бөлімнің жауапты қызметкері өтініш тіркелген кезден бастап күнтізбелік 15 (он бес) күннен кешіктірмей арыз берушіге қабылдау уақыты мен күні немесе қабылдаудан дәлелді бас тарту көрсетілген жауапты жолдайды.

32. Мәселенің сипаты барынша пысықтауды талап ететін күрделі болған жағдайда Бөлімнің қорытындысы негізінде арыз берушіге өтінішті қарау мерзімін өтініш тіркелген кезден бастап күнтізбелік 30 (отыз) күннен аспайтын мерзімге ұзарту туралы хат жіберіледі.

33. Бөлімнің уәкілетті қызметкерлерінің облыс әкімі мен оның орынбасарларының қабылдауын ұйымдастыру, қабылдауды өткізу практикасын талдау және қорыту үшін қажетті материалдарды ұсыну туралы талаптары облыс әкімі аппаратының құрылымдық бөлімшелері мен орталық мемлекеттік органдардың аумақтық бөлімшелері үшін міндетті болып табылады.

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

34. Қабылдау қорытындысы бойынша дайындалған хаттамалық тапсырмаларды бақылауды тікелей Бөлім жүзеге асырады.

35. Арыз берушіге берілген түпкілікті дәлелді жауап қабылдаудан келіп түскен өтінішті бақылаудан алу үшін негіз болып табылады.

36. Қабылдаудан түскен өтініштер 1-3 жұмыс күні мерзімінде сканерден өткізіліп, хаттамалық тапсырмаға және электрондық құжат айналымы жүйесіне тіркеледі. Өтініштерге "жеке қабылдаудан" деген белгі қойылады.

37. Қабылдаудан түсетін өтінішті қарауды оны бұрын шешкен қызметкерге тапсыруға жол берілмейді.

38. Бөлім қызметкерлері арыз берушілердің қанағаттану деңгейіне тұрақты негізде мониторинг жүргізуі тиіс; консультация алған және жеке қабылдауға жазылудан бас тартқан арыз берушілерге телефон байланысы арқылы сауал жүргізіледі.

39. Бөлім облыс әкімі аппаратының мүдделі құрылымдық бөлімшелерімен бірлесіп:

1) облыс әкімі мен оның орынбасарларының азаматтарды қабылдау шеңберіндегі жұмысын ақпараттық-талдамалық сүйемелдеуді;

2) азаматтарды қабылдауға жауапты лауазымды адамдардың, оның ішінде орталық мемлекеттік органдардың, прокуратура және сот билігі органдарының аумақтық бөлімшелерінің жауапты лауазымды тұлғаларының қатысуын (келісім бойынша);

3) арыз берушімен кері байланысты (қажеттілігіне қарай);

4) Бөлім шеңберінде, оның ішінде төтенше жағдай, төтенше ахуал режимдерін; эпидемиологиялық сипаттағы карантиндік шараларды енгізумен; тұрғындардың өмірі мен денсаулығына қауіп төндіретін техногендік және өзге де апаттармен байланысты шектеу шаралары қабылданған жағдайда жұмыс істейтін Call-орталықтардың үздіксіз жұмысын қамтамасыз етеді.

40. Азаматтарды қабылдау жөніндегі бөлім жұмысының нәтижелері туралы облыс әкімін және Қазақстан Республикасының Президенті Әкімшілігінің Өтініштерді қарауды бақылау бөлімін тұрақты негізде (тоқсанына бір реттен сиретпей) хабардар ету қажет.