

## **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**

**Ескерту. Қосымша жаңа редакцияда – Қарағанды облысының әкімдігінің 27.06.2023 № 43/06 қаулысымен (оған қол қойған күннен бастап күшіне енеді).**

### **1-тарау. Жалпы ережелер**

1. Осы Қарағанды облысы әкімі аппаратының лауазымды адамдарының жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауының регламенті (бұдан

әрі - регламент) 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) облыс әкімі аппаратының қоғамдық қабылдау бөлмелерінде (бұдан әрі – қоғамдық қабылдау бөлмелері), сондай-ақ азаматтарды қабылдау орнында мынадай лауазымды адамдар:

- 1) облыс әкімі (бұдан әрі – әкім) және оның орынбасарлары;
- 2) облыс әкімі аппараттарының басшысы және оның орынбасарлары;
- 3) облыс әкімі аппаратының құрылымдық бөлімшелерінің басшылары;

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

3. Жеке тұлғалар мен заңды тұлғалардың өкілдері орталық мемлекеттік органдардың құрылымдық бөлімшелерінің және облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың әкімдері аппараттарының қабылдауды жүзеге асыруға уәкілетті басшыларының қабылдауына келіскен жағдайда оларды көрсетілген лауазымды адамдар олар жүгінген күні қабылдауды жүргізеді.

## **2-тарау. Жергілікті атқарушы органдарда сондай-ақ азаматтарды қабылдау орнында жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін қабылдау тәртібі**

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

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

6. Жолданымды қабылдаудан бас тартуға тыйым салынады.

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

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

7. Осы регламенттің 2-тармағында көрсетілген тұлғалар бекітілген кестеге сәйкес айына кемінде бір рет қоғамдық қабылдау бөлмелерінде қабылдауды жүргізеді.

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

7-1. Осы Регламенттің 2-тармағында көрсетілген адамдардың азаматтарды қабылдау пунктінде қабылдауы регламентке қосымшаға сәйкес нысан бойынша әкім аппаратының басшысы бекіткен кестеге сәйкес айына кемінде бір рет жүзеге асырылады.

8. Лауазымды адамның тегі, аты және әкесінің аты (ол болған жағдайда), қабылдау күндері көрсетілген қабылдау кестелері мемлекеттік және орыс тілдерінде қоғамдық қабылдау бөлмелерінің азаматтарды қабылдау орталығының үй-жайларында көпшілікке көрінетін жерлерге ілінеді, сондай-ақ облыс әкімдерінің ресми сайттарында орналастырылады.

9. Облыс әкімінің орынбасарларының қабылдауы әкімнің тиісті тапсырмасы бойынша бекітілген кестеден тыс, қабылдауды өткізу күні көрсетіле отырып жүзеге асырылуы мүмкін.

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

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

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

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

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

13. Арыз иесінің келісімімен облыс әкімінің және оның орынбасарларының қабылдауы бейнеконференцбайланыс арқылы жүзеге асырылуы мүмкін.

14. Пандемиямен немесе жеке тұлғалардың және заңды тұлғалар өкілдерінің қауіпсіздігін қамтамасыз етуге байланысты басқа да жағдайларға орай шектеу

шаралары енгізілген жағдайда қабылдау бейнеконференцбайланыс арқылы ғана жүзеге асырылады.

15. Қабылдауға жазылу мына жағдайларда:

1) облыс әкімінің құзыретіне кірмейтін мәселелер болса;

2) әкімшілік органның, лауазымды адамның жолданымда көрсетілген сол нысана туралы және сол негіздер бойынша әкімшілік рәсімге қатысушыға қатысты әкімшілік іс бойынша шешімі бар болса;

3) сол нысана туралы және сол негіздер бойынша сол адамға қатысты шығарылған заңды күшіне енген сот актісі бар болса;

4) әкімшілік орган, лауазымды адам жолданымды қайтарса;

5) әкімшілік орган, лауазымды адам арыз иесінен жолданымды кері қайтарып алуды қабылдаса, жүзеге асырылмайды.

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

17. Қабылдау күнінде қоғамдық қабылдау бөлмелерінде, азаматтарды қабылдау ортаығында қосымша арыздар мен басқа да ілеспе құжаттарды ресімдеуге (қажет болған жағдайда) көмектесетін заң консультанттары, психологтар және әлеуметтік қызметкерлер тартылуы мүмкін (волонтерлерді қабылдау күндері ғана тартуға болады).

18. Облыс әкімі аппаратының, Азаматтарды қабылдау орталығының тиісті қызметкерлерінің қабылдауы кезінде, егер қойылған мәселе олардың құзыретіне қатысты болса, басқа да мүдделі органдар өкілдерінің қатысуы қамтамасыз етіледі.

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

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

21. Қабылдау барысында қоғамдық қабылдау бөлмесінің қызметкерлері қабылдауға қатысу үшін облыс әкімі аппаратының қызметкерлерін қабылдауға қатысуға шақыра алады немесе тиісті лауазымды адамдармен қабылдау уақыты мен орнын келісе алады.

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

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

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

24. Қабылдауға түскен барлық өтініштерді қоғамдық қабылдау және қабылдау орталығының қызметкерлері электронды құжат айналымы жүйесінде немесе "Электрондық өтініштер" ақпараттық-талдау жүйесінде олар келіп түскен күні тіркейді және өтініштердің қаралуын бақылайтын жауапты қызметкерге (бұдан әрі – жауапты қызметкер) алдын ала қарауға жіберіледі.

Егер жолданым жұмыс істемейтін күні келіп түскен болса, онда ол жақын уақыттағы кейінгі жұмыс күнімен тіркеледі.

Арыз иесі жеке өзі келген кезде немесе телефон байланысы арқылы ауызша нысанда келіп түскен жолданымдар жеке хаттамаға енгізіледі және осы тармақтың бірінші бөлігіне сәйкес тіркелуге жатады.

25. Жауапты қызметкер облыс әкімі аппаратының құрылымдық бөлімшелерінің, азаматтарды қабылдау орталығының қатысуымен қабылдау басталғанға дейін 5 (бес) жұмыс күні бұрын материалдарды жинап, талдағаннан кейін қабылдау күнін белгілеу немесе бас тарту туралы облыс әкімінің атына анықтама ақпарат дайындайды.

26. Қабылданған шешімнің қорытындысы бойынша жауапты қызметкер лауазымды адамдар мен олардың орынбасарлары қабылдайтын адамдардың тізімін қалыптастырады және оны қабылдау кестесіне енгізу үшін қоғамдық қабылдау бөлмесіне жібереді.

27. Қоғамдық қабылдаудың және қабылдау пунктінің жауапты қызметкері бекітілген қабылдау кестесіндегі тізімдерді кезектілік тәртібімен бөледі.

28. Қоғамдық қабылдаудың және азаматтарды қабылдау орталығының жауапты қызметкері өтініш тіркелген күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен кешіктірмей өтініш берушіге қабылданған күні мен уақытын көрсете отырып жауап жолдайды.

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

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

30. Қоғамдық қабылдау және қабылдау орталығының уәкілетті қызметкерлерінің облыс әкімі мен оның орынбасарларының қабылдауын ұйымдастыру, қабылдауды өткізу тәжірибесін талдау және жалпылау үшін қажетті материалдарды ұсыну жөніндегі азаматтарға қойылатын талаптары облыс әкімі аппаратының құрылымдық бөлімшелері үшін міндетті болып табылады.

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

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

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

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

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

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

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

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

37. Қоғамдық қабылдау және азаматтарды қабылдау орталығының қызметкерлері тұрақты негізде өтініш берушілердің қанағаттану деңгейіне мониторинг жүргізіп, консультациялар алған және телефон арқылы жеке қабылдауға жазылудан бас тартқан өтініш берушілерге кездейсоқ сауалнама жүргізуі қажет.

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

1) өткізілетін қабылдаулар шеңберінде облыс әкімі мен оның орынбасарларының жұмысын ақпараттық-талдамалық сүйемелдеуді;

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

3) арыз иесімен кері байланысты (қажеттілікке қарай);

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

39. Қоғамдық қабылдау және азаматтарды қабылдау орталығының жұмысының нәтижелері туралы тұрақты негізде (тоқсанына кемінде бір рет) Қазақстан Республикасы Үкіметінің Аппаратын хабардар ету қажет.

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