

**Қазақстан Республикасы IIМ-нiң органдарында, оқу орындарында, мекемелерiнде, ұйымдарында және кәсiпорындарында ұсыныстарды, арыздарды, шағымдарды қарау және азаматтарды қабылдауды ұйымдастыру тәртiбi туралы нұсқауды бекiту туралы**

***Күшін жойған***

Қазақстан Республикасы Iшкi Iстер Министрлiгiнің 1994 жылғы 14 желтоқсандағы N 319 Бұйрығы. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 1995 жылғы 23 мамырда тіркелді. Тіркеу N 65. Күші жойылды - ҚР Iшкi Iстер Министрлiгiнің 2004 жылғы 25 желтоқсандағы N 713 Бұйрығымен.

----------------Бұйрықтан үзінді----------------------

     Ведомстволық нормативтiк құқықтық актiлердi Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкестендiру мақсатында БҰЙЫРАМЫН:   
     1. Қазақстан Республикасы Iшкi iстер министрiнiң мынадай:   
     Қазақстан Республикасының Әдiлет министрлiгiнде 1995 жылғы 23 мамырда N 65 болып тiркелген "Қазақстан Республикасы ІІМ-нiң органдарында, оқу орындарында, мекемелерiнде, ұйымдарында және кәсіпорындарында ұсыныстарды, арыздарды, шағымдарды қарау және азаматтарды қабылдауды ұйымдастыру тәртiбi туралы нұсқаулықты бекiту туралы" 1994 жылғы 14 желтоқсандағы N 319...

     Министрдiң міндетін атқарушы   
     полиция генерал-лейтенанты

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

     Қазақстан Республикасы Президентiнiң 1994 жылғы қазанның 26-ындағы "Азаматтардың ұсыныстарын, өтiнiштерi мен шағымдарын қараудың тәртiбi туралы" N 1952 жарлығына сәйкес және Қазақстан Республикасы IIМ-нiң органдарында, оқу орындарында, мекемелерiнде, ұйымдарында және кәсiпорындарында хаттармен жұмысты, азаматтарды қабылдауды ұйымдастыруды жетiлдiру мақсатында,

БҰЙЫРАМЫН:

     1. Қазақстан Республикасы IIМ органдарында, оқу орындарында, мекемелерiнде, ұйымдарында және кәсiпорындарында ұсыныстарды, арыздарды, шағымдарды қарау және азаматтарды қабылдауды ұйымдастыру тәртiбi туралы ұсынылған нұсқау бекiтiлсiн (N 1 қосымша).

     2. Қазақстан Республикасы IIМ-нiң Бас басқармаларының, басқармалары мен дербес бөлiмдерiнiң, облыстардың, транспорттағы iшкi iстер басқармаларының, Алматы қалалық IIББ мен Ленинск қалалық IIБ, қалалық, аудандық iшкi iстер органдарының және оқу орындарының бастықтары, Қазақстан Республикасы IIМ мекемелерiнiң, ұйымдарының және кәсiпорындарының басшыларын;   
     2.1. Барлық жедел-басшылық құраммен, секретариат (кеңсе) қызметкерлерiмен және басқа да хаттарды қараумен және азаматтарды қабылдаумен айналысатын басқа адамдармен нұсқауды оқып үйренудi ұйымдастырсын. Нұсқаудағы талаптарды сөзсiз орындауды қамтамасыз етсiн.   
     2.2. Бұл жұмыстағы оңды тәжірибелердi орнықтыруға, таратуға және дамытуға ерекше назар аудара отырып, хаттармен жұмысты және азаматтарды қабылдауды одан әрi жақсартуға қажеттi шаралар белгiлесiн.   
     2.3. Қазақстан Республикасы IIМ Секретариат-басқармасына осы мәселе бойынша жұмыс күйi туралы есептi тоқсан сайын есеп беру тоқсанынан кейiнгi айдың 5-шi күнiне дейiн ұсынсын.

     3. Қазақстан Республикасы IIМ 1992 жылғы қазанның 15-iндегi N 308 бұйрығының күшi жойылды деп есептелсiн.

     4. Осы бұйрық пен бекiтiлген Нұсқау талаптары орындалуына бақылау Қазақстан Республикасы IIМ Секретариат-басқармасына (Лапшин Е.Н.) жүктелсiн.

*Министр*   
*генерал-лейтенант*

Қазақстан Республикасы IIМ      
1994 жылғы желтоқсанның " "     
N \_\_\_\_\_ бұйрығына қосымша

**Қазақстан Республикасы IIМ-нiң органдарында,**   
**оқу орындарында, ұйымдарында мекемелерiнде**   
**және кәсiпорындарында ұсыныстарды, арыздарды,**   
**шағымдарды қарау және азаматтарды қабылдауды**   
**ұйымдастыру тәртiбi туралы**   
**НҰСҚАУ**

**1. Жалпы ережелер**

     1.1. Ұсыныстарды, арыздарды, шағымдарды<\*> қарау және азаматтарды қабылдау iшкi iстер органдарының<\*\*> халықпен байланысын нығайту және кеңейту нысандарының бiрi болып табылады. Бұл жұмыста жоғары мәдениеттiлiк, адамдарға ықыласты, сыйлы қатыныс сақталуы тиiс. Азаматтардың жазбаша және ауызша тiлектерiндегi хабарлар заңдылық пен құқық тәртiбiн одан әрi нығайту, iшкi iстер органдарының қызметiн жетiлдiру үшiн пайдалану қажет.   
     <\*>Егер арнаулы түрде басқаша түсiндiрiлмесе, ұсыныстар,   
        арыздар мен шағымдар бұдан әрi хаттар деп аталады.   
     <\*\*>Егер арнаулы түрде басқаша түсiндiрiлмесе, Қазақстан   
         Республикасы IIМ-нiң оқу орындары, мекемелерi, ұйымдары   
         және кәсiпорындары да ықшамдық үшiн iшкi iстер органдары   
         деп аталады.   
     Iшкi iстер органдарында хаттармен жұмыс iстеудi, азаматтарды қабылдау ды ұйымдастыру үшiн және оның жай-күйiне олардың басшылары жеке жауап бередi.   
     1.2. Хаттарды қарап, шешiмiн табу кезiнде және азаматтарды қабылдауды ұйымдастыруда Қазақстан Республикасының Конституциясын, Қазақстан Республикасы Президентiнiң 1994 жылғы қазанның 26-ындағы "Азаматтардың ұсыныстарын, өтiнiштерi мен шағымдарын қараудың тәртiбi туралы" N 1952 Жарлығын, Қазақстан Республикасының басқа да нормативтiк актiлерiн, осы Нұсқауды басшылыққа алу қажет.   
     1.3. Қазақстан Республикасының қылмыстық-iс жүргiзу, азаматтық-iс жүргiзу заңдарымен, әкiмшiлiк құқық бұзушылық туралы заңдарымен және басқа нормативтiк актiлерiмен анықталған азаматтардың ұсыныстарын, арыздары мен шағымдарын қарау тәртiбiне осы Нұсқаудың күшi таралмайды.   
     1.4. Еңбекпен түзеу мекемелерiндегi сотталғандардың шағымдану, арыздану тәртiбi, оларды тиiстi жерлерге жiберу және қаралу нәтижесi туралы жауапты арызданушыларға хабарлау Қазақстан Республикасының Қылмыстық атқару кодексiмен, сондай-ақ еңбекпен түзеу мекемесiнiң iшкi тәртiп Ережелерiмен реттеледi.

**2. Хаттарға есеп жүргiзу және қарау**

     2.1. Азаматтардан, iшкi iстер органдарының қызметкерлерiнен түскен барлық хаттар сол келiп түскен күнi секретариатта (кеңседе) тiркелуi тиiс. Хаттың бiрiншi бетiндегi бос жерiне iшкi iстер органының бұрыштама мөрi соғылып, келiп түскен күнi мен тiркеу нөмiрi көрсетiледi.   
     Тiркеу нөмiрi хаттарды жүйелеудi, iздестiрудi, талдауды және сақтауды қамтамасыз ететiн басқа да белгiлермен, мысалы, хат авторы фамилиясының бастапқы әрпiмен (Е-17), қызметтiң кодымен (3/12) және т.б. толықтырылуы мүмкiн.   
     Хаттардың конверттерi олардың шешiмi табылғанға дейiнгi кезең бойы сақталады, содан кейiн жойылады.   
     2.2. Хаттарға карточкалар бойынша есеп жүргiзiледi, оларда хаттың қозғалысы мен шешiмiн табу нәтижелерi туралы жазулар жазылады (N 1 қосымша).<\*> Карточкалар картотекаға алфавит бойынша орналастырылады. Хаттар шағын мөлшерде келiп түсетiн iшкi iстер органдарында оларға журнал бойынша есеп жүргiзуге рұқсат етiледi (N 2 қосымша).   
     <\*> Хаттарға электронды-есептеу машиналарын қолдану арқылы   
         есеп жүргiзiлетiн iшкi iстер органдарында есеп   
         карточкасына қосымша реквизиттер енгiзуге рұқсат етiледi.   
         Бұл ретте есеп карточкасымен көзделген деректер сақталуы   
         керек.   
     2.3. Қайталанған хаттар алғашқы хат сияқты тiркеледi. Карточканың оң жақ жоғарғы бұрышына (журналға) "қайталанған" деген белгi қойылады. Хаттың бiрiншi бетiндегi бос жерiне "қайталанған" деген төрткiл мөр соғылады.   
     2.4. Бiр адамнан және бiр мәселе бойынша келiп түскен және оларда:   
     2.4.1. Аталған iшкi iстер органына түскен алғашқы хат бойынша қабылданған шешiмге шағым айтылған.   
     2.4.2. Алғашқы хаттың, егер ол келiп түскен уақыттан берi заңмен көзделген қарау мерзiмi етiп кеткен болса, дер кезiнде шешiлмегенi туралы хабарланған.   
     2.4.3. Алғашқы хатты қарау және шешiмiн табу кезiнде жiберiлген басқа кемшiлiктер көрсетiлген хаттар қайталанған хаттар деп саналады.   
     2.5. Бұрын тексерiлген және солар бойынша органдарда тексерудiң егжей-тегжейлi материалдары бар қайталаған өтiнiштер басшылықтың келiсiм бойынша қосымша тексерiлмейдi, бұл туралы арыз иесiне бес күндiк мерзiмде хабарланады.   
     2.6. Фамилиясы, аты, әкесiнiң аты жазылмаған, тұратын жерi, жұмыс немесе оқу орны туралы деректер көрсетiлмеген жазбаша арыздар домалақ арыз деп танылады және қаралмайды, тек оперативтiк мәнi бар мәлiметтерден басқасы (iшкi iстер органы басшылығының шешiмi бойынша).   
     2.7. Бiр адамның бiр мәселе бойынша бiрнеше орындарға жiберiлген және олар оны шешiмiн табу үшiн iшкi iстер органына бағыттаған хаттары дербес хаттар ретiнде қаралады және қайталанған хаттар ретiнде есептелмеуi керек.   
     2.8. Тiркелген хаттар, әдетте, дереу iшкi iстер органы басшыларының қарауына жiберiледi, олар оның шешiмiн табу тәртiбi мен мерзiмiн анықтауға, әр хат бойынша орындаушыларға жазбаша өкiмдер беруге мiндеттi. Хаттардың тексiнде ешқандай жазу (қарарлар, нұсқаулар және т.с.с.) жазылмайды.   
     2.9. Азаматтардың шағымдарын шешiмiн табу үшiн iс-әрекеттерiне шағым айтылып отырған органдарға немесе лауазымды адамдарға жiберуге рұқсат етiлмейдi.   
     2.10. Әрбiр хат бойынша бес күндiк мерзiмнен кешiктiрiлмей төмендегiдей шешiмдердiң бiреуi қабылдануы керек: өзiнiң қарауына қалдыру туралы; бағынышты немесе басқа iшкi iстер органына шешiмiн табуға жiберу жөнiнде; егер хатта көтерiлген мәселелер iшкi iстер органдарының құзырына жатпайтын болса, онда басқа тиiстi ведомствоға жiберу туралы; бұрын келiп түскен хатқа қосып тiркеу туралы. Хаттың басқа iшкi iстер органына немесе басқа ведомствоға жiберiлгенi туралы арыз иесiне хабарланады.   
     2.11. Хатта iшкi iстер органдарының құзырына қатысты мәселелермен қатар басқа ведомстволарда шешiлуге тиiстi мәселелер көтерiлген болса, бес күндiк мерзiмнен кешiктiрiлмей тиiстi ведомствоға хаттың көшiрмесi немесе одан үзiндi жiберiледi, бұл туралы арыз иесiне хабарланады.   
     2.12. Бақылауға алынған хатқа екi данада бақылау карточкасы толтырылады, оның бiреуi бақылау картотекасына салынады, ол екiншiсi хатпен бiрге орындаушыға берiледi (N 3 қосымша).   
     2.13. Хаттар бойынша барлық хат алмасулар оларға тiркеу кезiнде қойылған нөмiрлерiмен жүргiзiледi. Азаматтардың хаттарына жауап iшкi iстер органының бланкiсiмен жiберiледi.   
     2.14. Тексеру аяқталып, қабылданған шешiм нақты орындалғаннан кейiн хат барлық жазысқан хаттармен бiрге iшкi iстер органының секретариатына (кеңсесiне) қайтарылады және оған "Iске" деген белгi соғылып әрi осындай шешiм қабылдаған органның басшысы қол қояды.   
     2.15. Iстегi құжаттар хронологиялық немесе алфавиттiк тәртiппен орналастырылады. Әрбiр хат және оны қарап, шешiмiн табуға қатысты барлық құжаттар iсте жеке топты құрайды. Хат қайталанған жағдайда немесе қосымша құжаттар пайда болса олар құжаттардың осы тобына тiгiледi, iстердi реттеу кезiнде құжаттардың iске дұрыс жiберiлуi, олардың толықтығы (жиынтығы) тексерiледi. Шешiмi табылмаған хаттарды, сондай-ақ дұрыс ресiделмеген құжаттарды iске тiгуге тыйым салынады.   
     2.16. Азаматтардың хаттары бойынша құжаттар мен хат алу сулар барлық iшкi iстер органдарында секретариатта (кеңседе) басқа құжаттардан жеке есепке алынады және сақталады. Iстердi орындаушының құруына және сақтауына тыйым салынады.

**3. Азаматтардың хаттарының шешiмiн табу**

     3.1. Iшкi iстер органдарының басшы құрамындағы адамдар хаттарды қарау кезiнде олардың мәнiне мұқият қарауға, қажет болған жағдайларда Қазақстан Республикасының қолданылып жүрген заңдарымен белгiленген тәртiпте және жағдайда қажеттi құжаттарды талап етуге, хаттарда баяндалған жәйттарды тексеру үшiн жергiлiктi жерлерге қызметкерлер жiберуге, хаттардың авторы көтерген мәселелердi объективтi шешу, шағымдарды тудырған себептер мен жағдайларды анықтап, жою үшiн басқа шараларды қолдануға мiндеттi.   
     3.2. Хаттарды тексеру үшiн жұртшылық өкiлдерi қатыстырылуы мүмкiн.   
     3.3. Хатты тексеру нәтижелерi бойынша анықтама жазылады, онда жиналған материалдар әдiл талданып көрсетiлуi тиiс. Егер тексеру барысында азаматтардың мүддесiне нұқсан келтiрiлгенi, iшкi iстер органдарының қызметiнде кемшiлiктер мен олқылықтарға, қызмет бабын терiс пайдалануға жол берiлгенi анықталса, онда анықтамада азаматтардың нұқсан келтiрiлген құқықтары мен мүдделерiн қалпына келтiруге, кемшiлiктер мен олқылықтарды жоюға және кiнәлi адамдарға қатысты қандай нақты шаралар қолданылғаны көрсетiлуi тиiс. Анықтамаға тексеру жүргiзген адам қол қояды және IIМ, IIББ, IIБ, КIIБ, оқу орнының, қалалық, аудандық iшкi iстер органының басшылығы бекiтедi.   
     3.4. Хаттар бойынша қабылданатын шешiмдер негiздi болуы керек. Қанағаттандырылыу тиiс тiлектi (шағымды) мақұлдаған орган басшысы қабылданған шешiмнiң дер кезiнде және дұрыс орындалуын қамтамасыз етуге мiндеттi.   
     3.5. Шешiмiн табу нәтижесi туралы Президент Аппаратына, Министрлер Кабинетiнiң Iс басқармасына, Жоғарғы Кеңеске, халық депутаттарына хабарлау қажет хаттар айрықша бақылауға алынады және бiрiншi кезекте шешiледi. Бұл жағдайда хаттарға және карточкаларға "Айрықша бақылау" деген белгi соғылады. Мұндай хаттар бойынша тексеру жүргiзу, әдетте, бағынышты органдарға тапсырылмайды. Оларды тексеру нәтижесi бойынша шешiмдi сол хаттар түскен iшкi iстер органының басшылығы қабылдайды. Тиiстi орындарға, ведомстволарға және хаттардың авторларына жауапты осы орган бередi және бiрiншi басшысы немесе оның мiндетiн атқарушы адам қол қояды.   
     3.6. Азаматтардың арыздары мен шағымдары мәселенi түбегейлi шешуге мiндеттi iшкi iстер органдарына келiп түскен күнiнен бастап бiр айлық мерзiмде, ал қосымша зерттеудi және тексерудi қажет етпейтiндерi кiдiрiссiз, 15 күннен кешiктiрiлмей шешiледi. Iшкi iстер органының басшысы арызды немесе шағымды шешу үшiн қысқа мерзiм белгiлеуi мүмкiн.   
     Арыздары немесе шағымдарды шешу үшiн арнаулы тексеру жүргiзу, қосымша материалдар талап ету немесе басқа шаралар қолдану қажет болған жағдайларда, iшкi iстер органының басшысы немесе оны орынбасары қарау мерзiмiн ұзартуы мүмкiн, бiрақ ол бiр айдан аспауы керек және бұл туралы арыз немесе шағым берген адамға хабарланады.   
     3.7. Қызметкерлердiң, сондай-ақ олардың от басы мүшелерiнiң арыздары мен шағымдары Қазақстан Республикасы IIМ-де түскен сәттен бастап 15 күнге дейiнгi мерзiмде, ал басқа барлық iшкi iстер органдарында кiдiрусiз шешiледi. Қажет болған жағдайларда осындай хаттарды шешу мерзiмi осы Нұсқаудың 3.6. тармағымен көзделген тәртiпте ұзартылуы мүмкiн, бiрақ ол 15 күннен аспауы керек және бұл туралы хаттың авторына хабарланады.   
     3.8. Ішкi iстер органдарына келiп түскен халық депутаттарының тiлегi және Жоғарғы Кеңес сессиясының атына жолдаған азаматтардың хаттары, сондай-ақ Ұлы Отан соғысына қатысушылар мен оған теңестiрiлген адамдардың, зейнеткерлердiң, мүгедектердiң, көп балалы отбасылардың, әскери қызметшiлер мен олардың отбасы мүшелерiнiң арыздары мен шағымдары бiр айға дейiнгi мерзiмде қаралады. Осы тiлектер немесе хаттар түскен iшкi iстер органының басшысы олардың қаралуына бақылау қояды және қабылданған шешiм туралы тiкелей халық депутатына немесе хат иесiне, сонымен бiрге Жоғарғы Кеңес сессиясының атына хабарлайды.   
     3.9. Газеттердiң, журналардың редакцияларынан және басқа да бұқаралық ақпарат құралдарынан келiп түскен азаматтардың хаттарын, сондай-ақ ұсыныстарға, арыздарға, шағымдарға байланысты сөйлеген сөздер мен баспасөзде жарияланған материалдарды iшкi iстер органдары осы Нұсқаумен көзделген тәртiпте және мезгiлде қарайды.   
     3.10. Хаттың шешiмiн табу мерзiмi олардың iшкi iстер органдарына келiп түскен күнiнен бастап шешiмiн табу нәтижелерi туралы хабарды арыз иесiне жiберген күнге дейiн есептелiнедi.   
     3.11. Егер хаттарда көтерiлген барлық мәселелер қаралып, олар бойынша қажеттi шаралар қолданылса, өтiнiш жасаған тiлде қолданылып жүрген заңдарға сәйкес төмендегiдей егжей-тегжейлi жауап берiлген хаттар шешiмi табылған деп саналады:   
     3.11.1. Iшкi iстер органының өзiнiң құзырына жатқызылған мәселелер бойынша тiлектi толық немесе жартылай қанағаттандыру және шаралар қолдану туралы;   
     3.11.2. Хатта баяндалған өтiнiштi қанағаттандырудан бас тарту туралы немесе бұрын қаралған хат бойынша қабылданған шешiмдi қуаттау туралы;   
     3.11.3. Iшкi iстер органдарының құзырына жатпайтын арыз иесi қойған мәселелердi шешу тәртiбiн түсiндiру туралы.   
     3.12. Хаттарға жауапты iшкi iстер органдарының басшылары хат бойынша қолданылған шараларды немесе шағымды қабыл алмау дәлелдерiн көрсете отырып жазбаша түрде өтiнiш жасаған тiлде бередi. Азаматтардың өтiнiшi бойынша оларға қабылданған шешiмге шағым беру тәртiбi де түсiндiрiледi. Ауызша жауап қайтарылған жағдайда тиiстi анықтама жасалып, ол хатты тексеру материалдарына қоса тiркеледi. Есеп карточкасына (журналға) тексеру нәтижелерi арыз иесiне жеке әңгiме барысында хабарланды деген белгi соғылады.

**4. Азаматтарды қабылдау**

     4.1. Азаматтарды қабылдау Қазақстан Республикасы IIМ-нiң барлық iшкi iстер органдарында жүргiзiледi<\*>.   
     <\*>Еңбекпен түзеу мекемелерiнде сотталғандарды қабылдау   
        еңбекпен түзеу мекемелерiнiң iшкi тәртiп Ережелерiнiң   
        талаптарына сәйкес жүргiзiледi.   
     4.2. Азаматтарды iшкi iстер органдарының өз құзырына жататын мәселелер бойынша шешiм қабылдауға құқылы басшылары мен жедел-басшы құрамдағы басқа адамдар қабылдайды.   
     4.3. Iшкi iстер органдарының кезекшi бөлiмдерiнде азаматтар тәулiк бойы қабылданады.   
     4.4. Қазақстан Республикасы Iшкi iстер министрлiгiнiң, облыстық, қалалық және көлiктегi IIБ-ның басшылары мен олардың орынбасарлары айына кем дегенде бiр рет азаматтарды жеке қабылдайды.   
     4.5. Азаматтарды қабылдау үшiн iшкi iстер органдарында арнаулы бөлме (қабылдау бөлмесi) бөлiнедi, ол қажеттi бұйымдармен жабдықталады және тiзбеге сәйкес (N 4 қосымша) құралдармен қамтамасыз етiледi. Қабылдау бөлмесiне рұқсат қағаздарын ресiмдеусiз еркiн жiберiлу керек.   
     4.6. Милицияның учаскелiк инспекторлары азаматтарды өздерi қызмет көрсететiн учаскелерде қызмет бөлмелерiнде және қоғамдық тәртiп сақтау қостарында кесте бойынша қабылдайды.   
     4.7. Келушiлердi қабылдау кестесi мемлекеттiк тiлде және ұлтаралық қатынас тiлiнде жазылып келушiлердi қабылдайтын басшы құрамындағы адамдардың фамилиясын және қабылдау уақытын көрсете отырып iшкi iстер органдары жайының көрiнетiн жерiне iлiнiп қойылады.   
     4.8. Келушiлердiң қалауы бойынша қабылдауға алдын ала жазылуға болады.   
     4.9. Азаматтарды қабылдау кезек бойынша жүргiзiледi. Оны сақтау үшiн қабылдау бөлмесiнде тiзiм жасалады. Халық депутаттары, Ұлы Отан соғысына қатысушылар мен оларға теңестiрiлген адамдар, еңбек мүгедектерi, сондай-ақ жоғарғы үкiмет наградаларымен наградталған адамдар, екi қабат әйелдер, жас балалы келушiлер кезексiз қабылданады.   
     4.10. Азаматтарды қабылдауға олардың келiсiмi бойынша қоғамдық негiзде заң қызметкерлерi, педагогтар, журналистер және қоғамдық ұйымдардың өкiлдерi қатысуы мүмкiн. Қабылдауға тiкелей қатысы жоқ адамдардың қабылдау жүрiп жатқан бөлмеде болуына тыйым салынады.   
     4.11. Қабылдаушы адам келушiлер қойған мәселелердi бiлiктi шешу үшiн iшкi iстер органының тиiстi бөлiмшелерiнiң қызметкерлерiн қатыстыра алады немесе олардан қажеттi кеңес ала алады.   
     4.12. Шетелдiктер мен азаматтығы жоқ адамдар басқа азаматтардан жеке қабылданады және iшкi iстер органының кемiнде екi қызметкерiнiң қатысуымен жүргiзiледi.   
     4.13. Мас күйiндегi адамдар қабылдауға жiберiлмейдi. Мұндай адамдарды дайындалып жатқан немесе жасалған қылмыстар туралы, сондай-ақ шұғыл шаралар қолдануды талап ететiн басқа оқиғалар туралы деректердi хабарлаған жағдайда ғана қабылдауға рұқсат етiледi.   
     4.14. Азаматтарды қабылдау iшкi iстер органы атынан жүргiзiледi. Қабылдау келушiге өзiнiң аты-жөнiн, тұратын жерiн, жұмыс орнын хабарлауды және оның өтiнiшiнiң мәнiн баяндауды ұсынудан басталады. Егер азамат бұл мәселе бойынша аталған органға бұрын келген болса, әңгiме басталмас бұрын қолда бар материалдар зерттеледi.   
     Қажет болған жағдайларда келушiден сыпайы түрде жеке басын растайтын құжатын көрсетудi сұрауға болады. Құжаттың жоқтығы қабылдаудан бас тартуға негiз бола алмайды.   
     4.15. Азаматтар өтiнiш жасаған мәселелер мүмкiндiгiнше қабылдау барысында шешiледi.   
     Қабылдау жүргiзген адам заңдарды және басқа нормативтiк актiлердi басшылыққа ала отырып өз құзыры шеңберiнде төмендегi шешiмдердiң бiрiн қабылдауға хұқылы:   
     4.15.1. Келушiге қабылданған шешiмнiң орындалу тәртiбi мен мерзiмiн хабарлай отырып тiлегiн қанағаттандыруға.   
     4.15.2. Өтiнiшiн қанағаттандырудан бас тартып, бас тарту себебi мен қабылданған шешiмге шағым беру тәртiбiн түсiндiруге.   
     4.15.3. Келушi қойған мәселелер қосымша зерттеудi және тексерудi қажет ететiн болса, жазбаша өтiнiш қабылдауға. Егер келушi әлде бiр себептермен өзiнiң өтiнiшiн жазбаша түрде дербес баяндап бере алмайтын болса, оған қажеттi көмек көрсетуге.   
     4.16. Егер келушi өтiнiш жасаған мәселенi шешу iшкi iстер органдарының құзырына жатпайтын болса, онда қабылдаушы адам оған қай ведомствоға (ұйымға немесе мекемеге) бару керек екенiн түсiндiредi және мүмкiндiгiне қарай оған қажеттi көмек көрсетедi.   
     4.17. Қабылдау кезiнде берiлген хаттар осы Нұсқаудың 2 және 3 бөлiмдерiнде баяндалған талаптарға сәйкес есепке алынады, тiркеледi, қаралады және шешiледi. Олардың шешiлу барысы бақылауға алынады.   
     4.18. Қазақстан Республикасы IIМ аппаратында азаматтарды қабылдау министрлiктiң қабылдау бөлмесiнде жүргiзiледi.   
     Министрлiктiң арнаулы қабылдау бөлмесi жоқ бөлiмшелерiнде азаматтар жұмыс уақытында қызмет кабинеттерiнде немесе арнайы бөлiнген бөлмелерде қабылданады. Қазақстан Республикасы IIМ-нiң Секретариат-басқармасымен келiсiм бойынша осы бөлiмшелердiң қызметкерлерi азаматтарды өз кабинеттерiнде қабылдай алады.

**5. Хаттарды, оларды қарау және азаматтарды**   
**қабылдау практикасын талдау және қорыту**

     5.1. Азаматтардың жазбаша және ауызша өтiнiштерi, олардағы сыни ескертулер азаматтардың заңмен қорғалатын құқықтары мен мүдделерiн бұзуды тудыратын себептердi дер кезiнде анықтау, қоғамдық пiкiрдi зерттеу, iшкi iстер органдарының жұмысын жетiлдiру мақсатында жүйелi талданып, қорытындыланып отыруы керек. Қайталанған және ұжымдық шағымдардан туған, сондай-ақ азаматтарды жергiлiктi жерде шешiлуi тиiс мәселелер бойынша Президент Аппаратына, Министрлер Кабинетiне, Жоғарғы Кеңеске және халық депутаттарына арыздануға мәжбүр ететiн себептердi жоюға ерекше назар аударылуы керек.   
     5.2. Талдау, қорыту нәтижесi бойынша азаматтардың хаттар мен жұмыс iстеудi ұйымдастыруды және оларды қабылдауды одан әрi жетiлдiру жөнiндегi нақты ұсыныстар айтылған анықтама, шолу немесе ақпараттық хат жазылады.   
     5.3. Талдау, қорыту нәтижелерi коллегия мәжiлiстерiнде, iшкi iстер органының немесе құрылымдық бөлiмшенiң басшылығы жанындағы жедел кеңестерде қаралады, бағынышты органдар мен бөлiмшелерде тексеру жүргiзгенде, құқық тәртiбiн қорғауды жақсарту және құқық бұзушылықпен күрестi күшейту, iшкi iстер органдарының жедел қызметiн жетiлдiру жөнiндегi шараларды дайындағанда пайдаланылады.

**6. Хаттардың қаралуы мен шешiлуiн және азаматтарды**   
**қабылдаудың ұйымдастырылуын бақылау. Есеп беру**

     6.1. Iшкi iстер органының басшысы хаттармен жұмыс iстеу және азаматтарды қабылдау барысына жеке өзi, өзiнiң орынбасарлары, құрылымдық бөлiмшелердiң басшылары мен Секретариат (кеңсе) арқылы бақылау жасайды, тоқсан сайын азаматтардың ұсыныстарын, арыздары мен шағымдарын қарау жөнiндегi iстiң күйiн зерттеп бiледi, бұл ретте Ұлы Отан соғысында қатысушылар мен оған теңестiрiлген адамдардың, зейнеткерлердiң, мүгедектердiң, олардың отбасы мүшелерiнiң ұсыныстарына, арыздары мен шағымдарына ерекше назар аударады.   
     6.2. Iшкi iстер бөлiмшелерi мен органдарының басшылары заңдармен және осы Нұсқаумен белгiленген хаттарды қарау тәртiбiнiң сақталуына тiкелей бақылау жасайды, өтiнiш авторларын қудалауға жол бермейдi, азаматтардың арыздары мен шағымдарын қарау тәртiбiн бұзған лауазымды адамдардың iс-әрекетiне принциптi баға бередi.   
     6.3. Орындаушылар өздерiнде бар бақылау карточкалары мен хат жазысулар арқылы төменгi iшкi iстер органдарына (бөлiмшелерiне) жiберілген хаттардың шешiлуiн бақылайды. Нәтижелерi туралы тиiстi басшыға баяндайды.   
     6.4. Бақылау жасау кезiнде қойылған мәселелердiң қаралу мерзiмiне және толығымен қаралуына; хаттардың объективтi тексерiлуiне; олар бойынша қабылданған шешiмдердiң заңдылығы мен негiзiдiлiгiне; олардың дер кезiнде орындалуына және хат иесiне жауаптың жiберiлуiне назар аударылады.   
     6.5. Ерекше назар аударуды қажет ететiн хаттардың шешiлуiне бақылау қойылады. Осы Нұсқаудың 3.5, 3.8 тармақтарында көрсетiлген хаттардан басқа, әдетте, мынадай хаттардың шешiлуi бақылауға алынады:   
     6.5.1. Қылмыспен күрес және қоғамдық тәртiптi сақтау мәселелерi жөнiндегi.   
     6.5.2. Iшкi iстер органдарының жұмысындағы кемшiлiктер туралы.   
     6.5.3. Iшкi iстер органдары қызметкерлерiнiң заңдылықты бұзуы туралы.   
     6.5.4. Iшкi iстер органдары қызметкерлерiнiң заңдылықты бұзуға жатпайтын терiс іс-әрекеттерi туралы.   
     6.6. Бақылауға алынған хатты мерзiмiнде шешуі мүмкiн болмаған жағдайларда орындаушы бұл туралы күнi бұрын бақылау қойған адамға баяндайды және заңмен белгiленген шекте (осы Нұсқаудың 3.6 және 3.7 тармақтары) оның мерзiмiн ұзартуды сұрайды. Осы Нұсқаудың 3.5, 3.8 тармақтарында көрсетiлген хаттарды шешу мерзiмiнiң ұзартылғаны туралы нәтижесi хабарлануы тиiс органдар немесе халық депутаттары, сондай-ақ хат иелерi дер кезiнде хабардар етiледi.   
     6.7. Жоғары тұрған iшкi iстер органына жiберiлетiн бақылауға алынған хаттарды қарау нәтижесi туралы хабарламада хатта баяндалған жәйттарды (деректердi) тексеру кезiнде нақты ненiң анықталғаны; арыз иесiнiң тұжырымдары немен дәлелденетiнi немесе жоққа шығарылатыны; егер бұзушылықтар, кемшiлiктер мен қиянат жасаушылықтар анықталса, азаматтардың бұзылған құқықтарын, заңмен қорғалатын мүдделерiн қалпына келтiруге және кiнәлi адамдарға, сондай-ақ iшкi iстер органдарының жұмысындағы кемшiлiктердi жоюға қандай шаралар қолданылғаны, хат иесiне қашан жауап берiлгенi көрсетiлуi тиiс.   
     6.8. Хаттарды бақылаудан алу туралы шешiмдi iшкi iстер органдарының олардың дер кезiнде және дұрыс қаралуы үшiн жауапты басшылары мен басқа лауазымды адамдары қабылдайды. Бақылауға алынған хаттарға аралық жауаптар оларды бақылаудан алуға негiз бола алмайды.   
     6.9. Бағынышты органдар мен бөлiмшелердегi хаттармен жұмыс iстеу және азаматтарды қабылдау жөнiндегi жұмыстың күйi оларды инспекциялық тексеру барысында тексерiледi.   
     Тексеру барысында азаматтардың хаттарымен жұмыс iстеудiң және оларды қабылаудың ұйымдастырылуын терең әрi жан-жақты зерттеп бiлу, кемшiлiктердiң бетiн ашып, оларды жоюда жан-жақты көмек көрсету қажет. Тексеру нәтижесi анықтамаларда көрсетiледi.   
     Бағынышты iшкi iстер органына iссапармен жiберiлген әрбiр қызметкер негiзгi тапсырманы орындаумен бiрге өз қызметiнiң жүйесi бойынша азаматтардың хаттарымен жұмыс iстеу және оларды қабылдау күйiмен танысуға, анықталған бұзушылықтарды жоюға шаралар қолдануға мiндеттi.   
     6.10. Облыстық, қалалық және көлiктегi iшкi iстер басқармалары, сондай-ақ Қазақстан Республикасы IIМ тiкелей бағынышты iшкi iстер органдары мен мекемелерi азаматтардың хаттарымен жұмыс iстеу және оларды қабылдауды ұйымдастыру күйi туралы Iшкi iстер министрлiгiне тоқсан iшiндегi жұмыс туралы есептiң тиiстi бөлiмiнде баяндайды (N 7 және 8 қосымшалар).

*Қазақстан Республикасы IIМ-нiң*   
*Секретариат-басқармасы*

Нұсқауға        
N 1 қосымша<\*>

<\*>Ескерту. Текст екi тiлде (қазақша, орысша)

**Хат есебiнiң карточкасы**

(Карточканың бет жағы)

Фамилиясы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_N\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Аты, әкесiнiң аты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_жiберiлдi

Мекен жайы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_"\_\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_19\_\_\_\_\_\_ж.   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Келiп түскен уақыты\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Қайдан келiп түстi\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_N\_\_\_\_\_\_"\_\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_19\_\_\_\_\_\_ж.

Мазмұны\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Негезгi құжат \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_бет      Қосымшасы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_бет   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

-----------------------------------------------------------

(Карточканың сырт жағы)

Басшылықтың бұрыштамасы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Қайда жiберiлдi\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Хаттың қозғалысы мен орындалу нәтижелерi туралы белгi\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Орындаушы (фамилиясы)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Iс N\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, бет N\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Нұсқауға        
N 2 қосымша<\*>

<\*>Ескерту. Текст екi тiлде (қазақша, орысша)

**Азаматтардың ұсыныстарын, арыздарын және**   
**шағымдарын тiркеу**   
**Журналы**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
                         (бөлiмшенiң аты)                           Журналдың графалары

    1. Реттiк нөмiрi   
    2. Түскен уақыты   
    3. Арыз иесiнiң фамилиясы, аты, әкесiнiң аты   
    4. Мекен-жайы   
    5. Хат мәнiнiң қысқаша мазмұны   
    6. Хатты қарайтын басшының фамилиясы   
    7. Хатты тексеру тапсырылған орындаушының фамилиясы   
    8. Қабылданған шешiм мен оның нәтижелерi туралы арыз иесiне   
       хабарлау белгiсi   
    9. Хатты шешудi бақылау туралы белгiлер

Нұсқауға        
N 3 қосымша<\*>

<\*>Ескерту. Текст екi тiлде (қазақша, орысша)

**Хатқа бақылау карточкасы**

(Карточканың бет жағы)   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
                           Қызыл жолақ

                        Орындау мерзiмi "\_\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_19\_\_\_\_\_\_\_ж.

Фамилиясы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_N\_\_\_\_\_

Аты, әкесiнiң аты\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_жiберiлдi

Мекен-жайы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_"\_\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_19\_\_\_\_\_\_\_ж.   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Қайдан келiп түстi\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_"\_\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_19\_\_\_\_\_\_\_ж.

Мазмұны\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Басшының бұрыштамасы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
Жiберiлдi\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

----------------------------------------------------------------

(Карточканың сырт жағы)

Орындалуы мен шешiмiнiң нәтижелерi туралы белгi\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Орындаушы (фамилиясы)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
Iс N\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_бет\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Бақылауды белгiлеген iшкi iстер органына қайтарылады.

Нұсқауға        
N 4 қосымша<\*>

<\*>Ескерту. Текст екi тiлде (қазақша, орысша)

**Қабылдау бөлмесiн жабдықтаудың**   
**Тiзiм үлгiсi**

1. Қазақстан Республикасы Президентiнiң Портретi.   
2. Қабылдау уақыты және қабылдау жүргiзетiн басшы құрамының аты-жөнi   
  көрсетiлген маңдайшадағы жазу.   
3. Жазу үстелдерi (қабылдау орындарының саны бойынша).   
4. Қосалқы үстелдер.   
5. Орындықтар мен шынтақтап отыратын орындықтар (қажеттiгiне қарай).   
6. Телефондар (қабылдау орындарының санына қарай).   
7. Сейфтер (қабылдаудағы штаттық қызметкерлердiң санына қарай).   
8. Портьелер мен перделер (терезелердiң санына қарай).   
9. Су құйылған графиндер мен стакандар.   
10. Дәрi-дәрмек қобдишасы.   
11. Ішкi iстер органдарына азаматтардың неғұрлым жиi баратын   
   мәселелердi шешуге қажеттi заңдар мен нормативтiк актылар.   
12. Қажеттi телефон анықтамалары.

Нұсқауға        
N 5 қосымша<\*>

<\*>Ескерту. Текст екi тiлде (қазақша, орысша)

**Келушiлер есебiнiң карточкасы**

(Карточканың бет жағы)

Фамилиясы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Аты, әкесiнiң аты\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Мекен жайы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Қабылдау уақыты\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Өтiнiштiң мазмұны\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Қабылдауды кiм өткiздi\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Жазбаша арыз қабылданды\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

19\_\_\_\_\_\_ ж. "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Жiберiлдi\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

---------------------------------------------------------------

(Карточканың сырт жағы)

Қабылдау нәтижелерi туралы белгiлер (тiлегi қанағаттандырылды,   
тiлегi қабыл алынбады, тиiстi түсiнiктер берiлдi, iшкi iстер   
органына нұсқау берiлдi және т. с. с.)   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Нұсқауға        
N 6 қосымша<\*>

<\*>Ескерту. Текст екi тiлде (қазақша, орысша)

**Келушiлердi есепке алу**   
**Журналы**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
                       (бөлiмшенiң атауы)

Журналдың графалары

     1. Реттiк нөмiрi   
     2. Қабылдаған күнi   
     3. Келушiнiң фамилиясы, аты, әкесiнiң аты   
     4. Мекен-жайы   
     5. Өтiнiштiң қысқаша мазмұны   
     6. Қабылдаған кiм   
     7. Қабылдаудың нәтижесi туралы белгi   
     8. Егер жазбаша өтiнiш қабылданса, ол шешiмiн табу үшiн қайда   
        және қашан жiберiлдi

Нұсқауға       
N 7 қосымша

**Тоқсан сайынғы есептiң "азаматтардың хаттарымен жұмыс**   
**iстеу және оларды қабылдауды ұйымдастыру туралы"**   
**бөлiмiнде баяндалуы тиiстi мәселелердiң**   
**Үлгiлiк тiзбесi**

     1. Iшкi iстер органдарында азаматтардың хаттарымен жұмыс iстеудi және оларды қабылдауды ұйымдастыру.   
     Азаматтардан келiп түскен барлық өтiнiштердi мынадай бағыттар бойынша бөлу керек:   
     - қылмыспен күрес және қоғамдық тәртiп сақтау мәселелерi жөнiндегi;   
     - iшкi iстер органдарының қызметiндегi кемшiлiктер туралы;   
     - жетекшi қызметтер бойынша бөле отырып iшкi iстер органдары қызметкерлерiнiң заңдылықты бұзу, қызмет бабын терiс пайдалану жағдайлары туралы;   
     - қылмыстық iстердi көпке созу және терiс тергеу туралы.   
     Азаматтардың белгiленген мерзiмдердi бұза отырып қаралған арыздарының саны туралы мәлiметтер жеке хабарланады әрi олардың себептерi және жою үшiн қолданылып жатқан шаралар туралы егжей-тегжейлi баяндалады.   
     2. IIМ-не, IIБ-на, КIIБ-на және жоғары тұрған орындарға азаматтардың шағымдар айтып қайтадан жазбаша және ауызша өтiнiш жасау себептерiн зерттеу жөнiндегi жұмыстың жай-күйi. Азаматтардың қайтадан хат жазып, ауызша өтiнiш жасауын тудырған себептер мен шарттарды жоюға бағытталған шаралар.   
     3. Азаматтардың хаттарымен жұмыс iстеу және оларды қабылдау жұмысының жай-күйiн бақылау. Бағынышты органдарға бару арқылы осы жұмысты тексеру. Анықталған аса тән кемшiлiктер мен оларды жою жөнiндегi шаралар.   
     4. Азаматтардың хаттарымен жұмыс iстеу және оларды қабылдау бойынша басшыларды және бағынышты органдары тыңдау.   
     5. Азаматтардың хаттарын қарауға және шешiмiн табуға, оларды қабылдауға iшкi iстер органдарының басшы құрамының жеке қатысуы, соның iшiнде аудандарға және селолық мекендерге, ұйымдар мен мекемелерге баруы.   
     6. Iшкi iстер органдарында азаматтардың хаттарымен жұмыс iстеудегi және оларды қабылдаудағы оң тәжiрибелердi анықтау, қорытындылау және тарату.

Нұсқауға        
N 8 қосымша<\*>

<\*>Ескерту. Текстi орысшадан қараңыз.

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