

Бородулиха ауданы әкімі аппаратының лауазымды адамдарының жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауының регламентін бекіту туралы

Күшін жойған

Абай облысы Бородулиха ауданы әкімдігінің 2024 жылғы 8 қазандағы № 266 қаулысы. Күші жойылды - Абай облысы Бородулиха ауданы әкімдігінің 2024 жылғы 14 қарашадағы № 326 қаулысы

Ескерту. Күші жойылды - Абай облысы Бородулиха ауданы әкімдігінің 14.11.2024 № 326 қаулысымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі).

Қазақстан Республикасы Әкімшілік рәсімдік-процестік кодексінің 40-бабының 1-тармағына, 41-бабына, Қазақстан Республикасының "Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару туралы" Заңының 31-бабы 2-тармағына сәйкес Бородулиха ауданының әкімдігі **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

1. Осы қаулының қосымшасына сәйкес Бородулиха ауданы әкімі аппаратының лауазымды адамдарының жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауының Регламенті бекітілсін.

2. "Абай облысы Бородулиха ауданы әкімінің аппараты" мемлекеттік мекемесі заңнамада белгіленген тәртіпте:

1) осы қаулыға қол қойылған күнінен бастап бес жұмыс күні ішінде оның мемлекеттік және орыс тілдеріндегі электрондық түрдегі көшірмесін Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің "Қазақстан Республикасының Заңнама және құқықтық ақпарат институты" шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорнының Абай облысының филиалына ресми жариялау үшін және Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің эталондық бақылау банкіне енгізу үшін жіберілуін;

2) осы қаулының ресми жарияланғанынан кейін оның Бородулиха ауданы әкімдігінің интернет-ресурсында орналастырылуын қамтамасыз етсін.

3. Осы қаулының орындалуын бақылау Бородулиха ауданы әкімі аппаратының басшысына жүктелсін.

4. Осы қаулы оның алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі.

Аудан әкімі

А. Ибраев

Бородулиха ауданы әкімдігінің
2024 жылғы 8 қазандағы

Бородулиха ауданы әкімі аппаратының жанындағы Азаматтарды қабылдау орталығының жұмыс Регламенті

1. Жалпы ережелер

1. Осы Азаматтарды қабылдау орталығының жұмыс регламенті (бұдан әрі – Регламент) жеке және заңды тұлғалардың өтініштерімен жұмысты ұйымдастырудың, оның ішінде Бородулиха ауданы әкімі аппаратының жанындағы Азаматтарды қабылдау орталығы (бұдан әрі – Орталық) алаңында жергілікті атқарушы органның және орталық мемлекеттік органдардың аумақтық бөлімшелерінің басшыларының жеке қабылдауының тәртібін белгілейді.

Орталық аудандық әкімдік ғимаратының 1 қабатында орналасқан (Бородулиха ауданы, Бородулиха ауылы, Тәуелсіздік көшесі, 69).

Осы Регламент қарау тәртібі Қазақстан Республикасының әкімшілік құқық бұзушылық туралы заңнамасында, Қазақстан Республикасының қылмыстық-процестік, азаматтық іс жүргізу заңнамасында белгіленген жеке және заңды тұлғалардың өтініштеріне қолданылмайды.

2. Орталық жұмысының мақсаты консультациялар беру, жеке қабылдаулар өткізу және өтініштерді қабылдау үшін әмбебап алаң ұсыну арқылы жергілікті атқарушы органның (бұдан әрі – ЖАО) Халыққа қызмет көрсету сапасын арттыру болып табылады.

Орталықтың жұмыс процесінде белгілі болған азаматтардың дербес деректері "Дербес деректер және оларды қорғау туралы" Қазақстан Республикасы Заңына сәйкес үшінші тұлғаларға жария етілмейді.

Дербес деректерді жинау, өңдеу және қорғау Қазақстан Республикасының дербес деректер және оларды қорғау туралы заңнамасына сәйкес жүзеге асырылады.

3. Осы Регламентте мынадай терминдер мен қысқарған сөздер пайдаланылады:

1) өтініш беруші – Орталықтың қызметтеріне жүгінген, не ол арқылы өтініш берген тұлға;

2) Орталықтың қызметтері – өтініштерді қалыптастыру, соның ішінде оның өтінішінің негізгі мәртебесі, өтініштерді қабылдау және тіркеу бойынша ақпаратты өтініш берушіге анықтау үшін түсініктемелер, ұсынымдар беру, жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарайтын субъектілерге оларды бағыттау, өтінімдерді қарау және жергілікті атқарушы органның лауазымды тұлғаларының, ЖАО құрылымдық бөлімшелерінің басшылығының жеке қабылдауын ұйымдастыру жөніндегі қызметтер, сондай-ақ өтініш берушінің өтініш жазуына

себеп болған мемлекеттік қызметтерді алуға жәрдем көрсету бойынша қызметтер ;

3) жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарайтын субъектілер (бұдан әрі – Субъект) – мемлекеттік органдар (бұдан әрі – МО), жергілікті өзін-өзі басқару органдары, мемлекеттік заңды тұлғалар, сондай-ақ өз құзыреттеріне сәйкес орталық арқылы берілген жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарауға және олар бойынша шешімдер қабылдауға құқылы квазимемлекеттік сектор субъектілері;

4) өтініш – субъектіге немесе лауазымды тұлғаға жіберілген жеке немесе ұжымдық жазбаша, ауызша не электрондық құжат нысанындағы ұсыныс, өтініш, шағым, сауал немесе үн қосу.

Басқа ұғымдар мен терминдер қолданыстағы заңнамаға сәйкес қолданылады.

2. Азаматтарды қабылдау орталығының жұмысын ұйымдастыру

4. Өтініш берушілерге Орталықтың қызметтерін ұсынуды өтініштерді қарауды бақылау бөлімінің (бұдан әрі – бөлім) қызметшілері және орталықта орналасқан субъектілердің жұмыскерлері Қазақстан Республикасының Еңбек кодексі мен "Мерекелер туралы" Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес демалыс және мереке күндерінен басқа дүйсенбі – жұма аралығында сағат 13.00-ден 14.30-ге дейін түскі үзіліспен сағат 09.00-ден 18.30-ға дейін сәйкес жүзеге асырады.

Өтініш берушілерді қабылдау "Ресепшн" және "Күту" аймақтары арқылы жүзеге асырылады, қызмет көрсету "Консультациялар", "Жеке қабылдау" аймақтарында жүзеге асырылады, "Өзіне-өзі қызмет көрсету" аймақтарының жұмыс істеуі қамтамасыз етіледі.

Субъектілерге жолданған өтініштерді қабылдау "е-Өтініш" ақпараттық жүйесі (бұдан әрі – Жүйе) арқылы жүзеге асырылады.

5. Субъектілердің жұмыскерлерін орналастыруды, оларды даярлауды және оқытуды, өтініш берушілерді жеке қабылдауды ұйымдастыруды аудан әкімі аппаратының кеңсе бөлімінің мамандары қамтамасыз етеді.

6. Орталыққа жұмысқа тартылған жұмыскерлердің (бұдан әрі – қызметкерлер) тиісті кәсіптік қызмет саласында практикалық жұмыс тәжірибесі, өтініш берушілермен, өтініштермен жұмыс тәжірибесі болуы, мемлекеттік тілді еркін меңгеруі тиіс.

Жұмыскерлердің жұмысын жалпы бақылауды және бағалауды, оның ішінде мүдделі мемлекеттік органдар мен үкіметтік емес ұйымдарды тарту арқылы (қажет болған жағдайда) бөлім жүргізеді.

Мемлекеттік органдар мен ұйымдардың жұмыскерлерін орталықтың орналастыру Бөліммен келісу бойынша жүргізіледі, мемлекеттік органдар мен

ұйымдардың өз жұмыскерлерін жоспардан тыс кері қайтарып алуына жол берілмейді.

Орталықта орналастырылған жұмыскерлер жұмыс орнында 3 сағаттан артық болмаған жағдайда мемлекеттік орган, ұйым басқа жұмыскерді/ өзара алмастыратын жұмыскерді жібереді.

7. Орталықта күзету іс-шараларын аудан әкімдігінің күзет-қызметі қамтамасыз етеді:

Бөгде адамның көмегіне мұқтаж мүгедектігі бар адамдар үшін орталық жұмыскерлері аталған адамдар қызметтерді толық алғанға дейін олармен кездесу және сүйемелдеу бойынша қызметтер көрсетеді.

3. Орталық қызмет көрсету тәртібі **Өтініш берушілерді қабылдау тәртібі**

8. "Ресепшн" аймағында жұмыскер қай тілде консультация алу ыңғайлы болатынын, келу мақсатын нақтылайды, жеке басын куәландыратын құжат бойынша (түпнұсқа не цифрлық құжат бойынша) өтініш берушінің жеке басын сәйкестендіруді жүргізеді, қалаған тілде (қазақша, орысша) электрондық кезек талонын "Консультация", "Жеке қабылдау" аймақтарына) береді, бастапқы консультация береді (өтініштерді қабылдау, жеке қабылдау жүргізу шарттары, өтініш берудің баламалы тәсілдерін түсіндіреді), өтініш берушінің орталықтағы жүріс-тұрысын модерациялайды және бағыт-бағдар береді.

Өтініш берушіге сұрау салуға сәйкес:

Субъектінің атына өтініш беруге ниет білдірген жағдайда, бірақ бұл ретте өтініштің өзі алдын ала жасалмаған электрондық өтінішті өз бетінше беруге көмек көрсету үшін "Өзіне-өзі қызмет көрсету" аймағының қызметкері шақырылады;

Субъектінің атына өтініш беруге ниет білдірген жағдайда және бұл ретте мәтін қағаз жеткізгіште баяндалған жағдайда - келуші құзыретіне сәйкес "Консультация" аймағының қызметкері одан әрі шақыру үшін "Күту" аймағына жіберіледі;

ЖАО басшылығына қабылдауға жазылуға немесе шағым беруге ниет білдірген жағдайда (орталықта орналасқан қызметкерлердің құзыретіне кіретін мәселелер бойынша) - өтініш беруші "Консультация" аймағының қызметкерін одан әрі шақыру үшін "Күту" аймағына өтеді;

Егер өтініш беруші қабылдауға жазбаға сәйкес келген жағдайда, қызметкер оны "Жеке қабылдау" аймағындағы кабинетке дейін алып жүру үшін немесе қабылдау уақытына дейін күту қажет болған жағдайда "Күту" аймағына шақырылады.

9. Орталықтың қызметтерін алу үшін өтініш берушіге электрондық кезек талоны беріледі.

Талон алғаннан кейін өтініш беруші "Күту залы" аймағына жіберіледі.

Кезек тиісті қызмет көрсету аймақтарына сәйкес келетін нөмір диапазонының бөлек конфигурацияларына сәйкес ақпараттық таблода көрсетіледі.

Келушіні шақыру электрондық кезек талонын берген кезде өтініш беруші таңдаған тілде автоматты дауыстық хабарландырумен сүйемелденеді.

Қабылдау кезегі келгені таблода көрсетілгеннен кейін өтініш беруші таблода көрсетілген нөмір бойынша жұмыскерге барады.

10. Әрекетке қабілетсіз, әрекет қабілеті шектеулі немесе қорғаншылыққа немесе қамқоршылыққа мұқтаж адамдарға өтініш беру үшін өтінішті және қажетті құжаттарды заңнамаға сәйкес олардың заңды өкілдері береді.

Бұл ретте, өтінішті тіркеген кезде сенім білдірілген адамның деректері көрсетіледі.

Шет тілінде жазылған өтініш берген кезде өтініш берушілер оларға " Нотариат туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 34-бабы 1-тармағының 9) тармақшасына, 80-бабына сәйкес, нотариус куәландырған қазақ немесе орыс тілдеріндегі құжаттардың аудармаларын ұсынады.

"Өзіне-өзі қызмет көрсету" аймағының жұмыс тәртібі

11. Өтініш беруші өзі, не жұмыскердің көмегі мен консультациясы арқылы (өтініш берушінің қалауы бойынша) өтініш беруді жүзеге асырады.

Консультациялық-әдістемелік көмек мыналарды қамтиды:

- 1) өтініш беру процесін кезең-кезеңімен түсіндіру;
- 2) талап-арыз беруді кезең-кезеңімен түсіндіру;
- 3) қажет болған жағдайда фронт офистің қызметі шеңберіндегі басқа да көмек

"Өзіне-өзі қызмет көрсету" аймақтарында консультацияларды жүзеге асыру үшін, сондай-ақ келушілердің қанағаттануы тұрғысынан іріктеп сауалнамалар жүргізу үшін еріктілер тартылуы мүмкін (оның ішінде жастар практикасынан өту және өзге де мемлекеттік жобалар шеңберінде).

Қажет болған жағдайда жұмыскер өтініш берушіге электрондық цифрлық қолтаңбаны ресімдеуді және беруді жүзеге асырады.

"Консультация" аймағының жұмыс тәртібі

12. Келушілерге оларды толғандыратын мәселелер бойынша, оның ішінде шағымдар бойынша алдын ала консультация беруді жүзеге асыратын 3 жұмыс орны орналасқан.

Өтініш беруші жұмыскер электрондық кезек талоны бойынша шақырғаннан кейін "Консультация" аймағына өтеді.

Жұмыскер келушінің жеке басын сәйкестендіреді, қойылған сұрақтардың егжей-тегжейін, осы мәселе бойынша келуші қандай әрекет жасағанын нақтылайды (қайда жүгінді, қандай жауап алды, сот шешімдері бар ма және т. б.) және өз құзыреті шеңберінде консультация береді.

Егер келуші көтерген мәселе заңнамаға сәйкес рәсімдерден өтуді талап етсе және ол бұл рәсімдерден бұрын өтпеген болса (мемлекеттік қызметті алу, жергілікті жерлерде МО-ға жүгіну және т. б.), онда консультант олардың өту тәртібі бойынша түсініктеме жүргізеді.

Егер шағымда құқық қорғау және сот органдарының мәселелері қамтылса, онда өтініш берушіге тиісті субъектілердің фронт-офистерінің жұмыс тәртібі түсіндіріледі.

Берілген консультация өтініш беруші үшін жеткіліксіз болған жағдайда жұмыскер өтініш берушінің өтінішін осы Регламенттің 12-тармағының 1) – 7) тармақшаларына сәйкес, Жүйе арқылы қабылдауды жүзеге асырады не өтініш берушінің қалауы бойынша өтінішті "Өзіне-өзі қызмет көрсету" аймағында ресімдеуді ұсынады.

"Өзіне-өзі қызмет көрсету" аймағында осы аймақтың жұмыскерін шақыру арқылы Фронт офисте көрсетуге болатын мемлекеттік қызметтер көрсетіледі.

Жеке қабылдауды ұйымдастыру тәртібі

15. Аудан әкімі, оның орынбасарлары, аппарат басшысы, ЖАО құрылымдық бөлімшелерінің басшыларының жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауы азаматтарды қабылдау аудан әкімі бекітетін кестелеріне сәйкес жүргізіледі.

Жеке қабылдау кестесі мемлекеттік органдардың ресми интернет ресурстарында және аудан әкімінің ресми ақпараттық ресурсында орналастырылады.

Кестелер "Ресепшн" аймағының жұмыскерлеріне, сондай-ақ құзыреті бойынша "Консультация" аймағының жұмыскерлеріне де беріледі.

Қабылдауға алдын ала жазылу орталық, ақпараттық жүйелер арқылы өтініш, сондай-ақ ЖАО атына өтініш беру негізінде жүргізіледі.

Лауазымды тұлғалардың жеке қабылдауын дайындау тиісті аппараттың жұмыскерлеріне жүктеледі, үй-жайларды жеке қабылдауға дайындау жөніндегі ұйымдастыру мәселелері Бөліммен бірлесіп пысықталады.

Қабылдау жүргізілетін күнге дейін екі жұмыс күні қалғанда қабылданатын адамдардың түпкілікті қалыптастырылған тізімі жауапты мемлекеттік мекеме, ұйым, квазимемлекеттік мекеме басшылығына хабардар ету үшін беріледі.

Қабылдауға жазылған өтініш берушіні жұмыскер электрондық кезек талонын алғаннан кейін "Жеке қабылдау" аймағындағы тиісті кабинетке немесе "Күту залына" дейін ертіп барады.

Лауазымды тұлғалардың жеке қабылдау кабинетінде моноблок орнатылған, сол арқылы жұмыскер күтіп тұрған келушіні электрондық кезекке сәйкес шақыруды жүзеге асырады (шақырады).

Қабылдауды бастауға шақыру (шақыру) электрондық кезек таблода көрсетіледі.

Күту залына бекітілген жұмыскер келушілерді модерациялау мен бағыт-бағдар беруді жүзеге асырады.

Қажет болған жағдайда мүдделі МО және ұйымдар азаматтарды қабылдау кабинеттерінде жабдықталған бейнеконференциялық байланыс арқылы (БКБ) қосылады.

Жеке қабылдау қорытындылары бойынша құжаттарды дайындауға және өтініш берушілер көтерген мәселелердің қаралуын кейіннен бақылауға қабылдаушы мемлекеттік органның жұмыскерлері жауапты.