

**Алматы облысы әкімі аппаратының лауазымды адамдарының жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауы регламентін бекіту туралы**

*Күшін жойған*

Алматы облысы әкімдігінің 2025 жылғы 21 сәуірдегі № 105 қаулысы. Күші жойылды - Алматы облысы әкімдігінің 2026 жылғы 3 сәуірдегі № 75 қаулысымен

**Ескерту. Күші жойылды - Алматы облысы әкімдігінің 03.04.2026 № 75 ( алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін он күнтізбелік күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.**

"Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 27-бабының 2-тармағына, " Орталық мемлекеттік органдардың және облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың әкімдері аппараттарының лауазымды адамдарының жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауының үлгілік регламентін бекіту, "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" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2020 жылғы 8 қыркүйектегі № 560 қаулысына өзгерістер енгізу және Қазақстан Республикасы Үкіметінің кейбір шешімдерінің күші жойылды деп тану туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2023 жылғы 15 наурыздағы № 214 қаулысына сәйкес Алматы облысының әкімдігі **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

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

2. "Алматы облысы әкімінің аппараты" мемлекеттік мекемесі Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен:

1) осы қаулыға қол қойылған күннен бастап бес жұмыс күні ішінде оның қазақ және орыс тілдеріндегі электрондық түрдегі көшірмесін Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерін Эталондық бақылау банкінде жариялау үшін "Қазақстан Республикасының Заңнама және құқықтық ақпарат институты" шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорнына жіберуді;

2) осы қаулыны Алматы облысы әкімдігінің интернет-ресурсында орналастыруды қамтамасыз етсін.

3. Осы қаулының орындалуын бақылау Алматы облысы әкімі аппаратының басшысына жүктелсін.

4. Осы қаулы оның алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

*Облыс әкімі*

*М. Сұлтанғазиев*

Алматы облысы әкімінің

2025 жылғы " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ №

қаулысымен бекітілген

## **Алматы облысының жергілікті атқарушы органдарының лауазымды тұлғаларының жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауының регламенті**

### **1 тарау. Жалпы ережелер**

1. Жергілікті атқарушы органдардың лауазымды адамдарының жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауының осы регламенті (бұдан әрі – үлгілік регламент) Алматы облысының жергілікті атқарушы органдарының лауазымды адамдарының жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауының тәртібін регламенттейді.

2. Жеке тұлғаларды және заңды тұлғалар өкілдерін жеке қабылдауды (бұдан әрі – қабылдау) келесі лауазымды адамдар жүзеге асырады:

1) Жергілікті атқарушы органдардың бірінші басшылары және олардың орынбасарлары;

2) аудандар мен қала әкімдері (бұдан әрі – әкімдер) және олардың орынбасарлары;

3) жергілікті атқарушы органдар аппараттарының басшылары;

4) құрылымдық және ведомстволық бағынысты бөлімшелердің басшылары және олардың орынбасарлары.

3. Жеке тұлғаларды және заңды тұлғалар өкілдерін жеке қабылдауды Алматы облысының әкімі бекіткен кестеге сәйкес лауазымды адамдар жүзеге асырады.

### **2 тарау. Жергілікті атқарушы органдарда 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 фронт - офистің қызметкеріне ауызша нысанда айтылған жолданымдар, сондай-ақ фронт - офис 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 өтініштердің қаралуын бақылау жөніндегі бөлімге қабылдау бекітілген кестеге сәйкес айына кемінде бір рет жүргізіледі.

Орталық атқарушы органдардың басшылары азаматтарды жеке қабылдауды "Орталық атқарушы органдар басшыларының халықпен кездесулерін өткізу туралы" Қазақстан Республикасы Президентінің 2022 жылғы 7 сәуірдегі № 863 Жарлығына сәйкес халықпен кездесулер өткізу шеңберінде де жүргізеді.

Облыс әкімі, аудан және қала әкімдері "Әкімдердің халықпен кездесулерін өткізу туралы" Қазақстан Республикасы Президентінің 2022 жылғы 3 наурыздағы № 826 Жарлығына сәйкес халықпен кездесулер өткізгеннен кейін де азаматтарды жеке қабылдауды өткізеді.

8. Лауазымды адамның тегі, аты және әкесінің аты (ол болған жағдайда), қабылдау күндері көрсетілген қабылдау кестелері мемлекеттік және орыс тілдерінде қоғамдық қабылдау бөлмелерінің үй-жайларында көпшілікке көрінетін жерлерге ілінеді, сондай-ақ орталық атқарушы органдардың және облыстар, республикалық маңызы бар қалалар және астана әкімдерінің ресми сайттарында орналастырылады.

9. Жергілікті атқарушы органның бірінші басшысының орынбасарлары, сондай-ақ облыс әкімінің орынбасарларын қабылдау өткізу күні көрсетіле отырып, бірінші басшының тиісті тапсырмасы бойынша бекітілген кестеден тыс 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 Республикасы Үкіметінің 2021 жылғы 28 қазандағы № 776-қбпү қаулысымен

бекітілген Қазақстан Республикасында құпиялылық режимін қамтамасыз ету жөніндегі талаптарға және Қазақстан Республикасының мемлекеттік құпияларды қорғау саласындағы қатынастарды реттейтін өзге де нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес жүргізіледі.

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. Өтініш берушінің келісімімен облыстың жергілікті атқарушы органдарының басшылары мен олардың орынбасарларын қабылдау 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) облыстың жергілікті атқарушы органдарының құзыретіне кірмейтін мәселелер бойынша;

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.

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. Облыстың жергілікті атқарушы органдарының тиісті қызметкерлерімен қабылдау өткізу кезінде, егер көтерілетін мәселе олардың құзыретіне қатысты болса, басқа мүдделі органдар өкілдерінің қатысуы қамтамасыз етіледі.

18. Қабылдау өтініш берушінің қалауы бойынша мемлекеттік және орыс тілдерінде жүзеге асырылады.

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

20. 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**

21. Қабылдауға жазылу туралы келіп түскен барлық жолданымдарды қоғамдық қабылдау бөлмесінің қызметкерлері электрондық құжат айналымы жүйесінде немесе "Электрондық жолданымдар" ақпараттық-талдау жүйесінде олар келіп түскен күні тіркейді және жолданымдардың қаралуына бақылауды жүзеге асыратын жауапты қызметкерге (бұдан әрі – жауапты қызметкер) алдын ала қарау үшін жібереді.

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.

22. Жауапты қызметкер облыстың жергілікті атқарушы органдарының құрылымдық бөлімшелерінің қатысуымен қабылдау басталғанға дейін 5 (бес) жұмыс күні бұрын, материалдарды жинағаннан және талдағаннан кейін қабылдау күнін белгілеу немесе бас тарту туралы ұсыныспен жергілікті атқарушы орган басшысының немесе облыс әкімінің атына анықтамалық ақпарат дайындайды.

Арнаулы мемлекеттік органдардағы құрылымдық бөлімшенің жолданымды тікелей қарайтын қызметкері басшылық атына қабылдау күнін белгілеу немесе бас тарту туралы ұсыныспен анықтамалық ақпаратты қабылдау басталғанға дейін 5 (бес) жұмыс күні бұрын дайындайды.

23. Қабылданған шешімнің қорытындысы бойынша жауапты қызметкер лауазымды адамдар мен олардың орынбасарлары қабылдайтын адамдардың

тізімін қалыптастырады және оны қабылдау кестесіне енгізу үшін өтініштердің қаралуын бақылау бөліміне жібереді.

24. Өтініштердің қаралуын бақылау бөлімінің жауапты қызметкері бекітілген тізімдерді кезектілік тәртібімен қабылдау кестесіне бөледі.

25. Өтініш тіркелген сәттен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен кешіктірілмейтін мерзімде өтініштерді қарауды бақылау бөлімінің жауапты қызметкері өтініш берушіге тізімге енгізілгені туралы хабарламамен жауап жібереді, қабылдау күні мен уақыты өтініш берушіге қосымша 2 (екі) жұмыс күнінен кешіктірілмей хабарланады.

26. 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 орталық мемлекеттік орган басшысының немесе облыс, республикалық маңызы бар қала, астана әкімінің немесе олардың 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.

27. Өтініштердің қаралуын бақылау бөлімінің уәкілетті қызметкерлерінің лауазымды адамдар мен олардың орынбасарларының қабылдауды ұйымдастыруы үшін қажетті материалдарды ұсыну, қабылдауды өткізу практикасын талдау және қорыту туралы талаптары орталық мемлекеттік органдардың құрылымдық бөлімшелері мен облыстар, республикалық маңызы бар қалалар, астана әкімдері аппараттары үшін орындауға міндетті болып табылады.

28. 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.

29. 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**

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

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

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

35. Өтінішті қабылдаудан қарауды бұрын тапсырылған қызметкерге тапсыруға жол берілмейді.

36. Фронт-офис қызметкерлері тұрақты негізде өтініш берушілердің қанағаттану деңгейіне мониторинг жүргізіп, телефон байланысы арқылы кеңес алған және жеке қабылдауға жазылудан бас тартқан өтініш берушілерге іріктеп сауалнама жүргізуі тиіс.

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

1) өткізілетін қабылдаулар шеңберінде орталық мемлекеттік органның, облыс, республикалық маңызы бар қала, астана 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).

38. Фронт – офис жұмысының нәтижелері туралы Алматы облысы әкімінің аппаратын тұрақты негізде (тоқсанына кемінде бір рет) хабардар ету қажет. Атқарушы органдардың фронт-офистері жұмысының нәтижелері тоқсанына кемінде бір рет Алматы облысы әкімі аппаратының өтініштерін қарауды бақылау бөліміне жолданады.