



Астана қаласының әкімі, әкімнің бірінші орынбасары, әкімнің орынбасарлары, "Астана қаласы әкімінің аппараты" мемлекеттік мекемесі басшысының жеке тұлғаларды және заңды тұлғаларды өкілдерін жеке қабылдау регламентін бекіту туралы

Күшін жойған

Астана қаласы әкімдігінің 2023 жылғы 12 маусымдағы № 1-1114 қаулысы. Астана қаласының Әділет департаментінде 2023 жылғы 13 маусымда № 1343-01 болып тіркелді. Күші жойылды - Астана қаласы әкімдігінің 2026 жылғы 27 тамыздағы № 01-3018 қаулысымен

Ескерту. Күші жойылды - Астана қаласы әкімдігінің 27.08.2026 № 01-3018 қаулысымен (алғашқы ресми жарияланған күннен кейін қолданысқа енгізіледі).

"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 Астана қаласының әкімдігі **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

1. Қоса беріліп отырған Астана қаласының әкімі, әкімнің бірінші орынбасары, әкімнің орынбасарлары, "Астана қаласы әкімінің аппараты" мемлекеттік мекемесі басшысының жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдау регламенті бекітілсін.

2. "Астана қаласы әкімінің аппараты" мемлекеттік мекемесінің өтініштерін қарау бөлімінің басшысы осы қаулыдан туындайтын қажетті шараларды қабылдасын.

3. Осы қаулының орындалуын бақылау "Астана қаласы әкімінің аппараты" мемлекеттік мекемесінің басшысына жүктелсін.

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

Астана қаласының әкімі

Ж. Қасымбек

Астана қаласы әкімдігінің
2023 жылғы 12 маусымдағы
№ 1-1114 қаулысына
қосымша

Астана қаласының әкімі, әкімнің бірінші орынбасары, әкімнің орынбасарлары, "Астана қаласы әкімінің аппараты" мемлекеттік мекемесі басшысының жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдау регламенті

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Осы Астана қаласының әкімі, әкімнің бірінші орынбасары, әкімнің орынбасарлары, "Астана қаласы әкімінің аппараты" мемлекеттік мекемесі басшысының жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауының үлгілік регламенті (бұдан әрі – Регламент) Астана қаласының әкімі (бұдан әрі – әкім), әкімнің бірінші орынбасары, әкімнің орынбасарлары, "Астана қаласы әкімінің аппараты" мемлекеттік мекемесі басшысының жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін (бұдан әрі – арыз иесі) жеке қабылдауының тәртібін регламенттейді.

2. Жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауды ұйымдастыруды (бұдан әрі – қабылдау) "Астана қаласы әкімінің аппараты" мемлекеттік мекемесінің (бұдан әрі – аппарат) өтініштерді қарау бөлімі (бұдан әрі – бөлім) және тиісті салалық бөлімдері жүзеге асырады.

3. Қабылдау азаматтарды жеке қабылдаудың бекітілген қабылдау кестесіне сәйкес жүзеге асырылады.

2-тарау. Жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауды ұйымдастыру

4. Қабылдауға жазылуды бөлім мамандары күн сайын жұмыс күндері, жұмыс уақытында түскі үзіліспен жүргізеді. Қабылданатын азаматтардың тізімін бөлім электрондық және қағаз түрінде, сондай-ақ мемлекеттік ақпараттық ресурстардың бірыңғай порталы арқылы келіп түскен өтінімдер негізінде қалыптастырады. Арыздарды тіркеу және қабылдау аппараттың жұмыс кестесіне сәйкес жүргізіледі.

Әкімнің бірінші орынбасарына, әкімнің орынбасарларына қабылдауға жазылған азаматтардың қалыптасқан тізімі қабылдауды ұйымдастыру үшін салалық бөлімдерге жіберіледі.

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

Өтініш Кодекстің 63-бабының талаптарына сәйкес келтірілмеген жағдайда, ол өтініш берушіге қайтарылуға жатады.

6. Жеке қабылдауға жазылуға келіп түскен өтініштерді қабылдамауға жол берілмейді.

7. Азаматтарды қабылдау айына бір реттен жиі емес жүргізіледі.

Азаматтарды жеке қабылдау Қазақстан Республикасы Президентінің " Әкімдердің халықпен кездесулерін өткізу туралы" 2022 жылғы 3 наурыздағы № 826 Жарлығына сәйкес жергілікті атқарушы органдардың, прокуратура және ішкі істер органдарының басшылық құрамымен, мәслихат депутаттарымен, қоғамдық кеңес мүшелерімен, жергілікті зиялы қауыммен бірлесіп, жүргізіледі.

8. Лауазымды адамның тегі, аты және әкесінің аты (ол болған жағдайда), қабылдау күндері көрсетілген қабылдау кестелері мемлекеттік және орыс тілдерінде әкімдіктің ғимаратында көпшілікке көрінетін жерлерге ілінеді, сондай-ақ әкімдіктің ресми сайтында орналастырылады.

9. Әкімнің бірінші орынбасары, әкімнің орынбасарлары жеке қабылдауды әкімнің тапсырмасы бойынша бекітілген кестеден тыс жүзеге асыруы мүмкін.

10. Арыз иесі жеке қабылдауға өзінің жеке басын куәландыратын құжатты (жеке басын куәландыратын құжат), 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 өтініштері, егер Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шарттарда оларды қараудың өзгеше қағидалары көзделмесе, Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен қаралады.

12. Арыз иесін жеке қабылдау өтініштің келіп түсу 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. Қабылдау ("Zoom" платформасы арқылы) онлайн немесе оффлайн форматта жүзеге асырылады.

14. Қабылдауға жазылу мына жағдайларда:

1) әкімнің, әкімнің бірінші орынбасарының, әкім орынбасарларының, "Астана қаласы әкімінің аппараты" мемлекеттік мекемесі басшысының 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 тұлға жолданымды қайтарса;

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

15. Қабылдау барысында мәселелерді сапалы қарастыру мақсатында қабылдауға әкімдіктің құрылымдық және аумақтық бөлімшелерінің басшылары, басқа да мүдделі мемлекеттік органдар мен квазимемлекеттік сектордың өкілдері шақырылуы мүмкін. Сонымен қатар, 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).

16. Қабылдауға басқа да мүдделі мемлекеттік органдар мен квазимемлекеттік секторлық ұйым өкілдерін шақыру қажет болған жағдайда, тиісті ұйымға қабылдауға қатысу үшін, көтерілетін мәселені көрсетіп, шақыру жіберіледі.

Басқа мүдделі органдар бірлесіп қабылдауға қатысудан бас тартқан жағдайда, бұл туралы Қазақстан Республикасы Үкіметінің Аппаратына хабарланады.

17. Қабылдау арыз иесінің қалауы бойынша мемлекеттік және/немесе орыс тілдерінде жүзеге асырылады.

18. Қабылдау барысында берілген тапсырмалар оларды орындаудың нақты мерзімі көрсетілген хаттамамен рәсімделеді.

19. Бөлімнің лауазымды тұлғалармен және олардың орынбасарларымен қабылдауды ұйымдастыру үшін қажетті материалдарды ұсыну, қабылдауды

өткізу практикасын талдау және қорыту туралы талаптары Астана қаласы әкімдігінің құрылымдық бөлімшелерінің орындауы үшін міндетті болып табылады.

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

20. Қабылдауға жазылу туралы келіп түскен барлық өтініштер "Е-Отinish" өтініштерді қабылдау мен өңдеудің бірыңғай платформасында тіркеледі.

Егер өтініш жұмыс емес күні түссе, онда ол келесі жұмыс күні тіркеледі.

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

21. Әкімдіктің құрылымдық бөлімшелерінің қатысуымен бөлімнің жауапты маманы қабылдау басталғанға дейін 5 (бес) жұмыс күні бұрын материалдарды жинап, талдағаннан кейін әкімнің атына анықтамалық ақпарат дайындайды.

22. Бөлім лауазымды тұлғалар мен олардың орынбасарлары мен аппарат басшысы қабылдайтын адамдардың тізімін қалыптастырады.

23. Бөлім бекітілген тізімдерді кезектілік тәртібімен қабылдау кестесіне бөледі.

24. Өтініш тіркелген сәттен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен кешіктірілмейтін мерзімде бөлім қабылдау күні мен уақытын көрсете отырып, өтініш берушіге жауап жібереді.

25. Көп пысықтауды талап ететін мәселенің күрделі сипаты болған жағдайда арыз иесіне өтінішті қарау мерзімін өтініш тіркелген кезден бастап күнтізбелік 30 (отыз) күннен аспайтын мерзімге ұзарту туралы хат жіберіледі.

Өтінішті қарау мерзімі әкімнің немесе олардың орынбасарларының дәлелді шешімімен ақылға қонымды мерзімге, бірақ өтінішті дұрыс қарау үшін маңызы бар нақты мән-жайларды белгілеу қажеттілігіне байланысты екі айдан аспайтын мерзімге ұзартылуы мүмкін, бұл туралы арыз иесіне мерзім ұзартылған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде хабарланады.

26. Бөлім мамандарының әкімнің және олардың орынбасарларының, аппарат басшысының қабылдауын ұйымдастыруға қажетті материалдарды ұсыну, қабылдау жүргізу практикасын талдау және қорыту туралы талаптары әкімдіктің құрылымдық бөлімшелері үшін орындауға міндетті болып табылады.

27. Қабылдаудан бас тарту туралы шешім қабылданғанға дейін 3 (үш) жұмыс күнінен кешіктірмей өтініш берушіге тыңдау рәсімін өткізуден бас тарту туралы алдын ала шешімнің жобасы жіберіледі.

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

28. 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

29. Әкім қабылдауларының қорытындысы бойынша дайындалған хаттамалық тапсырмаларды бақылауды бөлім жүзеге асырады.

30. Арызды қабылдаудан түскен өтінішті бақылаудан алу үшін арыз иесіне түпкілікті дәлелді жауап негіз болып табылады.

31. Арыз иесі қабылдау кезінде берген өтініштер "Жеке қабылдаудан" деген белгі қойылып, "Е-Отinish" жүйесінде тіркеледі.

32. Бөлім қызметкерлері тұрақты негізде өтініш берушілердің қанағаттану деңгейіне мониторинг жүргізеді, телефон байланысы арқылы кеңес алған өтініш берушілерге іріктеп сауалнама жүргізеді.

33. Бөлім басқа мүдделі құрылымдық бөлімшелермен бірлесіп:

1) өткізілетін қабылдаулар шеңберінде әкімнің, әкімнің бірінші орынбасарының және оның орынбасарларының жұмысын ақпараттық-талдамалық сүйемелдеу;

2) қабылдауға тартылған жауапты лауазымды адамдардың қатысуы, оның ішінде басқа да мүдделі органдардың жауапты лауазымды адамдары;

3) өтініш берушімен кері байланыс (қажеттілік бойынша);

4) бөлімнің үздіксіз жұмысы, оның ішінде төтенше жағдай режимдерін, төтенше жағдайды, эпидемиологиялық сипаттағы карантиндік шараларды, техногендік аварияларды және халықтың өмірі мен денсаулығына қауіп төндіретін өзге де апаттарды енгізуге байланысты шектеу шараларын қабылдаған жағдайда жүзеге асырылады.

34. Бөлім Астана қаласы әкімдігі басшылығының жеке қабылдау нәтижелері туралы тоқсан сайын Қазақстан Республикасы Үкіметінің Аппаратын хабардар етеді.