

Қазақстан Республикасы ІІМ-нің органдарында, оқу орындарында, мекемелерінде, ұйымдарында және кәсіпорындарында ұсыныстарды, арыздарды, шағымдарды қарау және азаматтарды қабылдауды ұйымдастыру тәртібі туралы нұсқауды бекіту туралы

Күшін жойған

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

-----Бұйрықтан үзінді-----

Ведомстволық нормативтік құқықтық актілерді Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкестендіру мақсатында **БҰЙЫРАМЫН:**

1. Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрінің мынадай:

Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 1995 жылғы 23 мамырда N 65 болып тіркелген "Қазақстан Республикасы ІІМ-нің органдарында, оқу орындарында, мекемелерінде, ұйымдарында және кәсіпорындарында ұсыныстарды, арыздарды, шағымдарды қарау және азаматтарды қабылдауды ұйымдастыру тәртібі туралы нұсқаулықты бекіту туралы" 1994 жылғы 14 желтоқсандағы N 319...

Министрдің міндетін атқарушы
полиция генерал-лейтенанты

Қазақстан Республикасы Президентінің 1994 жылғы қазанның 26-ындағы " Азаматтардың ұсыныстарын, өтініштері мен шағымдарын қараудың тәртібі туралы" N 1952 жарлығына сәйкес және Қазақстан Республикасы ІІМ-нің органдарында, оқу орындарында, мекемелерінде, ұйымдарында және кәсіпорындарында хаттармен жұмысты, азаматтарды қабылдауды ұйымдастыруды жетілдіру мақсатында,
БҰЙЫРАМЫН:

1. Қазақстан Республикасы ІІМ органдарында, оқу орындарында, мекемелерінде, ұйымдарында және кәсіпорындарында ұсыныстарды, арыздарды, шағымдарды қарау және азаматтарды қабылдауды ұйымдастыру тәртібі туралы ұсынылған нұсқау бекітілсін (N 1 қосымша).

2. Қазақстан Республикасы ІІМ-нің Бас басқармаларының, басқармалары мен дербес бөлімдерінің, облыстардың, транспорттағы ішкі істер басқармаларының,

Алматы қалалық ПББ мен Ленинск қалалық ПБ, қалалық, аудандық ішкі істер органдарының және оқу орындарының бастықтары, Қазақстан Республикасы ІІМ мекемелерінің, ұйымдарының және кәсіпорындарының басшыларын;

2.1. Барлық жедел-басшылық құраммен, секретариат (кеңсе) қызметкерлерімен және басқа да хаттарды қараумен және азаматтарды қабылдаумен айналысатын басқа адамдармен нұсқауды оқып үйренуді ұйымдастырсын. Нұсқаудағы талаптарды сөзсіз орындауды қамтамасыз етсін.

2.2. Бұл жұмыстағы оңды тәжірибелерді орнықтыруға, таратуға және дамытуға ерекше назар аудара отырып, хаттармен жұмысты және азаматтарды қабылдауды одан әрі жақсартуға қажетті шаралар белгілесін.

2.3. Қазақстан Республикасы ІІМ Секретариат-басқармасына осы мәселе бойынша жұмыс күйі туралы есепті тоқсан сайын есеп беру тоқсанынан кейінгі айдың 5-ші күніне дейін ұсынсын.

3. Қазақстан Республикасы ІІМ 1992 жылғы қазанның 15-індегі N 308 бұйрығының күші жойылды деп есептелсін.

4. Осы бұйрық пен бекітілген Нұсқау талаптары орындалуына бақылау Қазақстан Республикасы ІІМ Секретариат-басқармасына (Лапшин Е.Н.) жүктелсін.

М и н и с т р

генерал-лейтенант

Қ а з а қ с т а н Р е с п у б л и к а с ы І І М

1 9 9 4 ж ы л ғ ы ж е л т о қ с а н н ы ң " "

N _____ бұйрығына қосымша

**Қазақстан Республикасы ІІМ-нің органдарында,
оқу орындарында, ұйымдарында мекемелерінде
және кәсіпорындарында ұсыныстарды, арыздарды,
шағымдарды қарау және азаматтарды қабылдауды
ұйымдастыру тәртібі туралы
НҰСҚАУ**

1. Жалпы ережелер

1.1. Ұсыныстарды, арыздарды, шағымдарды<*> қарау және азаматтарды қабылдау ішкі істер органдарының<*> халықпен байланысын нығайту және кеңейту нысандарының бірі болып табылады. Бұл жұмыста жоғары мәдениеттілік, адамдарға ықыласты, сыйлы қатыныс сақталуы тиіс. Азаматтардың жазбаша және ауызша тілектеріндегі хабарлар заңдылық пен

құқық тәртібін одан әрі нығайту, ішкі істер органдарының қызметін жетілдіру
ү ш і н п а й д а л а н у қ а ж е т .

<*>Егер арнаулы түрде басқаша түсіндірілмесе, ұсыныстар,
арыздар мен шағымдар бұдан әрі хаттар деп аталады.

<*>Егер арнаулы түрде басқаша түсіндірілмесе, Қазақстан
Республикасы ІІМ-нің оқу орындары, мекемелері, ұйымдары
және кәсіпорындары да ықшамдық үшін ішкі істер органдары
д е п а т а л а д ы .

Ішкі істер органдарында хаттармен жұмыс істеуді, азаматтарды қабылдау ды
ұйымдастыру үшін және оның жай-күйіне олардың басшылары жеке жауап
б е р е д і .

1.2. Хаттарды қарап, шешімін табу кезінде және азаматтарды қабылдауды
ұйымдастыруда Қазақстан Республикасының Конституциясын, Қазақстан
Республикасы Президентінің 1994 жылғы қазанның 26-ындағы "Азаматтардың
ұсыныстарын, өтініштері мен шағымдарын қараудың тәртібі туралы" N 1952
Жарлығын, Қазақстан Республикасының басқа да нормативтік актілерін, осы
Нұсқауды б а с ш ы л ы қ қ а а л у қ а ж е т .

1.3. Қазақстан Республикасының қылмыстық-іс жүргізу, азаматтық-іс жүргізу
заңдарымен, әкімшілік құқық бұзушылық туралы заңдарымен және басқа
нормативтік актілерімен анықталған азаматтардың ұсыныстарын, арыздары мен
шағымдарын қарау тәртібіне осы Нұсқаудың күші таралмайды.

1.4. Еңбекпен түзеу мекемелеріндегі сотталғандардың шағымдану, арыздану
тәртібі, оларды тиісті жерлерге жіберу және қаралу нәтижесі туралы жауапты
арызданушыларға хабарлау Қазақстан Республикасының Қылмыстық атқару
кодексімен, сондай-ақ еңбекпен түзеу мекемесінің ішкі тәртіп Ережелерімен
реттеледі.

2. Хаттарға есеп жүргізу және қарау

2.1. Азаматтардан, ішкі істер органдарының қызметкерлерінен түскен барлық
хаттар сол келіп түскен күні секретариатта (кеңседе) тіркелуі тиіс. Хаттың
бірінші бетіндегі бос жеріне ішкі істер органының бұрыштама мөрі соғылып,
келіп түскен күні мен тіркеу нөмірі көрсетіледі.

Тіркеу нөмірі хаттарды жүйелеуді, іздестіруді, талдауды және сақтауды
қамтамасыз ететін басқа да белгілермен, мысалы, хат авторы фамилиясының
бастапқы әрпімен (Е-17), қызметтің кодымен (3/12) және т.б. толықтырылуы
м ү м к і н .

Хаттардың конверттері олардың шешімі табылғанға дейінгі кезең бойы
сақталады, содан кейін жойылады.

2.2. Хаттарға карточкалар бойынша есеп жүргізіледі, оларда хаттың қозғалысы мен шешімін табу нәтижелері туралы жазулар жазылады (N 1 қосымша).<*> Карточкалар картотекаға алфавит бойынша орналастырылады. Хаттар шағын мөлшерде келіп түсетін ішкі істер органдарында оларға журнал бойынша есеп жүргізуге рұқсат етіледі (N 2 қосымша).

<*> Хаттарға электронды-есептеу машиналарын қолдану арқылы есеп жүргізілетін ішкі істер органдарында есеп карточкасына қосымша реквизиттер енгізуге рұқсат етіледі. Бұл ретте есеп карточкасымен көзделген деректер сақталуы к е р е к .

2.3. Қайталанған хаттар алғашқы хат сияқты тіркеледі. Карточканың оң жақ жоғарғы бұрышына (журналға) "қайталанған" деген белгі қойылады. Хаттың бірінші бетіндегі бос жеріне "қайталанған" деген төрткіл мөр соғылады.

2.4. Бір адамнан және бір мәселе бойынша келіп түскен және оларда:

2.4.1. Аталған ішкі істер органына түскен алғашқы хат бойынша қабылданған ш е ш і м г е ш а ғ ы м а й т ы л ғ а н .

2.4.2. Алғашқы хаттың, егер ол келіп түскен уақыттан бері заңмен көзделген қарау мерзімі етіп кеткен болса, дер кезінде шешілмегені туралы хабарланған.

2.4.3. Алғашқы хатты қарау және шешімін табу кезінде жіберілген басқа кемшіліктер көрсетілген хаттар қайталанған хаттар деп саналады.

2.5. Бұрын тексерілген және солар бойынша органдарда тексерудің егжей-тегжейлі материалдары бар қайталаған өтініштер басшылықтың келісім бойынша қосымша тексерілмейді, бұл туралы арыз иесіне бес күндік мерзімде х а б а р л а н а д ы .

2.6. Фамилиясы, аты, әкесінің аты жазылмаған, тұратын жері, жұмыс немесе оқу орны туралы деректер көрсетілмеген жазбаша арыздар домалақ арыз деп танылады және қаралмайды, тек оперативтік мәні бар мәліметтерден басқасы (і ш к і і с т е р о р г а н ы б а с ш ы л ы ғ ы н ы ң ш е ш і м і б о й ы н ш а).

2.7. Бір адамның бір мәселе бойынша бірнеше орындарға жіберілген және олар оны шешімін табу үшін ішкі істер органына бағыттаған хаттары дербес хаттар ретінде қаралады және қайталанған хаттар ретінде есептелмеуі керек.

2.8. Тіркелген хаттар, әдетте, дереу ішкі істер органы басшыларының қарауына жіберіледі, олар оның шешімін табу тәртібі мен мерзімін анықтауға, әр хат бойынша орындаушыларға жазбаша өкімдер беруге міндетті. Хаттардың тексінде ешқандай жазу (қарарлар, нұсқаулар және т.с.с.) жазылмайды.

2.9. Азаматтардың шағымдарын шешімін табу үшін іс-әрекеттеріне шағым айтылып отырған органдарға немесе лауазымды адамдарға жіберуге рұқсат е т і л м е й д і .

2.10. Әрбір хат бойынша бес күндік мерзімнен кешіктірілмей төмендегідей

шешімдердің біреуі қабылдануы керек: өзінің қарауына қалдыру туралы; бағынышты немесе басқа ішкі істер органына шешімін табуға жіберу жөнінде; егер хатта көтерілген мәселелер ішкі істер органдарының құзырына жатпайтын болса, онда басқа тиісті ведомствоға жіберу туралы; бұрын келіп түскен хатқа қосып тіркеу туралы. Хаттың басқа ішкі істер органына немесе басқа ведомствоға жіберілгені туралы арыз иесіне хабарланады.

2.11. Хатта ішкі істер органдарының құзырына қатысты мәселелермен қатар басқа ведомстволарда шешілуге тиісті мәселелер көтерілген болса, бес күндік мерзімнен кешіктірілмей тиісті ведомствоға хаттың көшірмесі немесе одан үзінді жіберіледі, бұл туралы арыз иесіне хабарланады.

2.12. Бақылауға алынған хатқа екі данада бақылау карточкасы толтырылады, оның біреуі бақылау картотекасына салынады, ол екіншісі хатпен бірге орындаушыға беріледі (N 3 қосымша).

2.13. Хаттар бойынша барлық хат алмасулар оларға тіркеу кезінде қойылған нөмірлерімен жүргізіледі. Азаматтардың хаттарына жауап ішкі істер органының бланкісімен жіберіледі.

2.14. Тексеру аяқталып, қабылданған шешім нақты орындалғаннан кейін хат барлық жазысқан хаттармен бірге ішкі істер органының секретариатына (кеңсесіне) қайтарылады және оған "Іске" деген белгі соғылып әрі осындай шешім қабылдаған органның басшысы қол қояды.

2.15. Істегі құжаттар хронологиялық немесе алфавиттік тәртіппен орналастырылады. Әрбір хат және оны қарап, шешімін табуға қатысты барлық құжаттар істе жеке топты құрайды. Хат қайталанған жағдайда немесе қосымша құжаттар пайда болса олар құжаттардың осы тобына тігіледі, істерді реттеу кезінде құжаттардың іске дұрыс жіберілуі, олардың толықтығы (жиынтығы) тексеріледі. Шешімі табылмаған хаттарды, сондай-ақ дұрыс ресіделмеген құжаттарды іске тігуге тыйым салынады.

2.16. Азаматтардың хаттары бойынша құжаттар мен хат алу сулар барлық ішкі істер органдарында секретариатта (кеңседе) басқа құжаттардан жеке есепке алынады және сақталады. Істерді орындаушының құруына және сақтауына тыйым салынады.

3. Азаматтардың хаттарының шешімін табу

3.1. Ішкі істер органдарының басшы құрамындағы адамдар хаттарды қарау кезінде олардың мәніне мұқият қарауға, қажет болған жағдайларда Қазақстан Республикасының қолданылып жүрген заңдарымен белгіленген тәртіпте және жағдайда қажетті құжаттарды талап етуге, хаттарда баяндалған жәйттарды тексеру үшін жергілікті жерлерге қызметкерлер жіберуге, хаттардың авторы

көтерген мәселелерді объективті шешу, шағымдарды тудырған себептер мен жағдайларды анықтап, жою үшін басқа шараларды қолдануға міндетті.

3.2. Хаттарды тексеру үшін жұртшылық өкілдері қатыстырылуы мүмкін.

3.3. Хатты тексеру нәтижелері бойынша анықтама жазылады, онда жиналған материалдар әділ талданып көрсетілуі тиіс. Егер тексеру барысында азаматтардың мүддесіне нұқсан келтірілгені, ішкі істер органдарының қызметінде кемшіліктер мен олқылықтарға, қызмет бабын теріс пайдалануға жол берілгені анықталса, онда анықтамада азаматтардың нұқсан келтірілген құқықтары мен мүдделерін қалпына келтіруге, кемшіліктер мен олқылықтарды жоюға және кінәлі адамдарға қатысты қандай нақты шаралар қолданылғаны көрсетілуі тиіс. Анықтамаға тексеру жүргізген адам қол қояды және ІІМ, ІІББ, ІІБ, КІБ, оқу орнының, қалалық, аудандық ішкі істер органының басшылығы
б е к і т е д і .

3.4. Хаттар бойынша қабылданатын шешімдер негізді болуы керек. Қанағаттандырылуы тиіс тілекті (шағымды) мақұлдаған орган басшысы қабылданған шешімнің дер кезінде және дұрыс орындалуын қамтамасыз етуге
м і н д е т т і .

3.5. Шешімін табу нәтижесі туралы Президент Аппаратына, Министрлер Кабинетінің Іс басқармасына, Жоғарғы Кеңеске, халық депутаттарына хабарлау қажет хаттар айрықша бақылауға алынады және бірінші кезекте шешіледі. Бұл жағдайда хаттарға және карточкаларға "Айрықша бақылау" деген белгі соғылады . Мұндай хаттар бойынша тексеру жүргізу, әдетте, бағынышты органдарға тапсырылмайды. Оларды тексеру нәтижесі бойынша шешімді сол хаттар түскен ішкі істер органының басшылығы қабылдайды. Тиісті орындарға, ведомстволарға және хаттардың авторларына жауапты осы орган береді және бірінші басшысы немесе оның міндетін атқарушы адам қол қояды.

3.6. Азаматтардың арыздары мен шағымдары мәселені түбегейлі шешуге міндетті ішкі істер органдарына келіп түскен күнінен бастап бір айлық мерзімде, ал қосымша зерттеуді және тексеруді қажет етпейтіндері кідіріссіз, 15 күннен кешіктірілмей шешіледі. Ішкі істер органының басшысы арызды немесе шағымды шешу үшін қысқа мерзім белгілеуі мүмкін.

Арыздары немесе шағымдарды шешу үшін арнаулы тексеру жүргізу, қосымша материалдар талап ету немесе басқа шаралар қолдану қажет болған жағдайларда, ішкі істер органының басшысы немесе оны орынбасары қарау мерзімін ұзартуы мүмкін, бірақ ол бір айдан аспауы керек және бұл туралы арыз немесе шағым берген адамға хабарланады .

3.7. Қызметкерлердің, сондай-ақ олардың от басы мүшелерінің арыздары мен шағымдары Қазақстан Республикасы ІІМ-де түскен сәттен бастап 15 күнге дейінгі мерзімде, ал басқа барлық ішкі істер органдарында кідіріссіз шешіледі.

Қажет болған жағдайларда осындай хаттарды шешу мерзімі осы Нұсқаудың 3.6. тармағымен көзделген тәртіпте ұзартылуы мүмкін, бірақ ол 15 күннен аспауы керек және бұл туралы хаттың авторына хабарланады.

3.8. Ішкі істер органдарына келіп түскен халық депутаттарының тілегі және Жоғарғы Кеңес сессиясының атына жолдаған азаматтардың хаттары, сондай-ақ Ұлы Отан соғысына қатысушылар мен оған теңестірілген адамдардың, зейнеткерлердің, мүгедектердің, көп балалы отбасылардың, әскери қызметшілер мен олардың отбасы мүшелерінің арыздары мен шағымдары бір айға дейінгі мерзімде қаралады. Осы тілектер немесе хаттар түскен ішкі істер органының басшысы олардың қаралуына бақылау қояды және қабылданған шешім туралы тікелей халық депутатына немесе хат иесіне, сонымен бірге Жоғарғы Кеңес сессиясының атына хабарлайды.

3.9. Газеттердің, журналдардың редакцияларынан және басқа да бұқаралық ақпарат құралдарынан келіп түскен азаматтардың хаттарын, сондай-ақ ұсыныстарға, арыздарға, шағымдарға байланысты сөйлеген сөздер мен баспасөзде жарияланған материалдарды ішкі істер органдары осы Нұсқаумен көзделген тәртіпте және мезгілде қарайды.

3.10. Хаттың шешімін табу мерзімі олардың ішкі істер органдарына келіп түскен күнінен бастап шешімін табу нәтижелері туралы хабарды арыз иесіне жіберген күнге дейін есептелінеді.

3.11. Егер хаттарда көтерілген барлық мәселелер қаралып, олар бойынша қажетті шаралар қолданылса, өтініш жасаған тілде қолданылып жүрген заңдарға сәйкес төмендегідей егжей-тегжейлі жауап берілген хаттар шешімі табылған деп саналады :

3.11.1. Ішкі істер органының өзінің құзырына жатқызылған мәселелер бойынша тілекті толық немесе жартылай қанағаттандыру және шаралар қолдану туралы ;

3.11.2. Хатта баяндалған өтінішті қанағаттандырудан бас тарту туралы немесе бұрын қаралған хат бойынша қабылданған шешімді қуаттау туралы;

3.11.3. Ішкі істер органдарының құзырына жатпайтын арыз иесі қойған мәселелерді шешу тәртібін түсіндіру туралы.

3.12. Хаттарға жауапты ішкі істер органдарының басшылары хат бойынша қолданылған шараларды немесе шағымды қабыл алмау дәлелдерін көрсете отырып жазбаша түрде өтініш жасаған тілде береді. Азаматтардың өтініші бойынша оларға қабылданған шешімге шағым беру тәртібі де түсіндіріледі. Ауызша жауап қайтарылған жағдайда тиісті анықтама жасалып, ол хатты тексеру материалдарына қоса тіркеледі. Есеп карточкасына (журналға) тексеру нәтижелері арыз иесіне жеке әңгіме барысында хабарланды деген белгі соғылады .

4. Азаматтарды қабылдау

4.1. Азаматтарды қабылдау Қазақстан Республикасы ІІМ-нің барлық ішкі істер органдарында жүргізіледі<*>.

<*>Еңбекпен түзеу мекемелерінде сотталғандарды қабылдау еңбекпен түзеу мекемелерінің ішкі тәртіп Ережелерінің талаптарына сәйкес жүргізіледі.

4.2. Азаматтарды ішкі істер органдарының өз құзырына жататын мәселелер бойынша шешім қабылдауға құқылы басшылары мен жедел-басшы құрамдағы басқа адамдар қабылдайды.

4.3. Ішкі істер органдарының кезекші бөлімдерінде азаматтар тәулік бойы қабылданады.

4.4. Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігінің, облыстық, қалалық және көліктегі ІІБ-ның басшылары мен олардың орынбасарлары айына кем дегенде бір рет азаматтарды жеке қабылдайды.

4.5. Азаматтарды қабылдау үшін ішкі істер органдарында арнаулы бөлме (қабылдау бөлмесі) бөлінеді, ол қажетті бұйымдармен жабдықталады және тізбеге сәйкес (N 4 қосымша) құралдармен қамтамасыз етіледі. Қабылдау бөлмесіне рұқсат қағаздарын ресімдеусіз еркін жіберілу керек.

4.6. Милицияның учаскелік инспекторлары азаматтарды өздері қызмет көрсететін учаскелерде қызмет бөлмелерінде және қоғамдық тәртіп сақтау қостарында кесте бойынша қабылдайды.

4.7. Келушілерді қабылдау кестесі мемлекеттік тілде және ұлтаралық қатынас тілінде жазылып келушілерді қабылдайтын басшы құрамындағы адамдардың фамилиясын және қабылдау уақытын көрсете отырып ішкі істер органдары жайының көрінетін жеріне ілініп қойылады.

4.8. Келушілердің қалауы бойынша қабылдауға алдын ала жазылуға болады.

4.9. Азаматтарды қабылдау кезек бойынша жүргізіледі. Оны сақтау үшін қабылдау бөлмесінде тізім жасалады. Халық депутаттары, Ұлы Отан соғысына қатысушылар мен оларға теңестірілген адамдар, еңбек мүгедектері, сондай-ақ жоғарғы үкімет наградаларымен наградталған адамдар, екі қабат әйелдер, жас балалы келушілер кезексіз қабылданады.

4.10. Азаматтарды қабылдауға олардың келісімі бойынша қоғамдық негізде заң қызметкерлері, педагогтар, журналистер және қоғамдық ұйымдардың өкілдері қатысуы мүмкін. Қабылдауға тікелей қатысы жоқ адамдардың қабылдау жүріп жатқан бөлмеде болуына тыйым салынады.

4.11. Қабылдаушы адам келушілер қойған мәселелерді білікті шешу үшін ішкі істер органының тиісті бөлімшелерінің қызметкерлерін қатыстыра алады немесе

олардан қажетті кеңес ала алады.

4.12. Шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдар басқа азаматтардан жеке қабылданады және ішкі істер органының кемінде екі қызметкерінің қатысуымен жүргізіледі.

4.13. Мас күйіндегі адамдар қабылдауға жіберілмейді. Мұндай адамдарды дайындалып жатқан немесе жасалған қылмыстар туралы, сондай-ақ шұғыл шаралар қолдануды талап ететін басқа оқиғалар туралы деректерді хабарлаған жағдайда ғана қабылдауға рұқсат етіледі.

4.14. Азаматтарды қабылдау ішкі істер органы атынан жүргізіледі. Қабылдау келушіге өзінің аты-жөнін, тұратын жерін, жұмыс орнын хабарлауды және оның өтінішінің мәнін баяндауды ұсынудан басталады. Егер азамат бұл мәселе бойынша аталған органға бұрын келген болса, әңгіме басталмас бұрын қолда бар материалдар зерттеледі.

Қажет болған жағдайларда келушіден сыпайы түрде жеке басын растайтын құжатын көрсетуді сұрауға болады. Құжаттың жоқтығы қабылдаудан бас тартуға негіз бола алмайды.

4.15. Азаматтар өтініш жасаған мәселелер мүмкіндігінше қабылдау барысында шешіледі.

Қабылдау жүргізген адам заңдарды және басқа нормативтік актілерді басшылыққа ала отырып өз құзыры шеңберінде төмендегі шешімдердің бірін қабылдауға хұқылы:

4.15.1. Келушіге қабылданған шешімнің орындалу тәртібі мен мерзімін хабарлай отырып тілегін қанағаттандыруға.

4.15.2. Өтінішін қанағаттандырудан бас тартып, бас тарту себебі мен қабылданған шешімге шағым беру тәртібін түсіндіруге.

4.15.3. Келуші қойған мәселелер қосымша зерттеуді және тексеруді қажет ететін болса, жазбаша өтініш қабылдауға. Егер келуші әлде бір себептермен өзінің өтінішін жазбаша түрде дербес баяндап бере алмайтын болса, оған қажетті көмек көрсетуге.

4.16. Егер келуші өтініш жасаған мәселені шешу ішкі істер органдарының құзырына жатпайтын болса, онда қабылдаушы адам оған қай ведомствоға (ұйымға немесе мекемеге) бару керек екенін түсіндіреді және мүмкіндігіне қарай оған қажетті көмек көрсетеді.

4.17. Қабылдау кезінде берілген хаттар осы Нұсқаудың 2 және 3 бөлімдерінде баяндалған талаптарға сәйкес есепке алынады, тіркеледі, қаралады және шешіледі. Олардың шешілу барысы бақылауға алынады.

4.18. Қазақстан Республикасы ІІМ аппаратында азаматтарды қабылдау министрліктің қабылдау бөлмесінде жүргізіледі.

Министрліктің арнаулы қабылдау бөлмесі жоқ бөлімшелерінде азаматтар

жұмыс уақытында қызмет кабинеттерінде немесе арнайы бөлінген бөлмелерде қабылданады. Қазақстан Республикасы ІІМ-нің Секретариат-басқармасымен келісім бойынша осы бөлімшелердің қызметкерлері азаматтарды өз кабинеттерінде қабылдай алады.

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

5.1. Азаматтардың жазбаша және ауызша өтініштері, олардағы сыни ескертулер азаматтардың заңмен қорғалатын құқықтары мен мүдделерін бұзуды тудыратын себептерді дер кезінде анықтау, қоғамдық пікірді зерттеу, ішкі істер органдарының жұмысын жетілдіру мақсатында жүйелі талданып, қорытындыланып отыруы керек. Қайталанған және ұжымдық шағымдардан туған, сондай-ақ азаматтарды жергілікті жерде шешілуі тиіс мәселелер бойынша Президент Аппаратына, Министрлер Кабинетіне, Жоғарғы Кеңеске және халық депутаттарына арыздануға мәжбүр ететін себептерді жоюға ерекше назар аударылуы керек.

5.2. Талдау, қорыту нәтижесі бойынша азаматтардың хаттар мен жұмыс істеуді ұйымдастыруды және оларды қабылдауды одан әрі жетілдіру жөніндегі нақты ұсыныстар айтылған анықтама, шолу немесе ақпараттық хат жазылады.

5.3. Талдау, қорыту нәтижелері коллегия мәжілістерінде, ішкі істер органының немесе құрылымдық бөлімшенің басшылығы жанындағы жедел кеңестерде қаралады, бағынышты органдар мен бөлімшелерде тексеру жүргізгенде, құқық тәртібін қорғауды жақсарту және құқық бұзушылықпен күресті күшейту, ішкі істер органдарының жедел қызметін жетілдіру жөніндегі шараларды дайындағанда пайдаланылады.

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

6.1. Ішкі істер органының басшысы хаттармен жұмыс істеу және азаматтарды қабылдау барысына жеке өзі, өзінің орынбасарлары, құрылымдық бөлімшелердің басшылары мен Секретариат (кеңсе) арқылы бақылау жасайды, тоқсан сайын азаматтардың ұсыныстарын, арыздары мен шағымдарын қарау жөніндегі істің күйін зерттеп біледі, бұл ретте Ұлы Отан соғысында қатысушылар мен оған теңестірілген адамдардың, зейнеткерлердің, мүгедектердің, олардың отбасы мүшелерінің ұсыныстарына, арыздары мен шағымдарына ерекше назар аударады.

6.2. Ішкі істер бөлімшелері мен органдарының басшылары заңдармен және осы Нұсқаумен белгіленген хаттарды қарау тәртібінің сақталуына тікелей

бақылау жасайды, өтініш авторларын қудалауға жол бермейді, азаматтардың арыздары мен шағымдарын қарау тәртібін бұзған лауазымды адамдардың іс-әрекетіне принципті баға береді.

6.3. Орындаушылар өздерінде бар бақылау карточкалары мен хат жазысулар арқылы төменгі ішкі істер органдарына (бөлімшелеріне) жіберілген хаттардың шешілуін бақылайды. Нәтижелері туралы тиісті басшыға баяндайды.

6.4. Бақылау жасау кезінде қойылған мәселелердің қаралу мерзіміне және толығымен қаралуына; хаттардың объективті тексерілуіне; олар бойынша қабылданған шешімдердің заңдылығы мен негізділігіне; олардың дер кезінде орындалуына және хат иесіне жауаптың жіберілуіне назар аударылады.

6.5. Ерекше назар аударуды қажет ететін хаттардың шешілуіне бақылау қойылады. Осы Нұсқаудың 3.5, 3.8 тармақтарында көрсетілген хаттардан басқа, әдетте, мынадай хаттардың шешілуі бақылауға алынады:

6.5.1. Қылмыспен күрес және қоғамдық тәртіпті сақтау мәселелері жөніндегі.

6.5.2. Ішкі істер органдарының жұмысындағы кемшіліктер туралы.

6.5.3. Ішкі істер органдары қызметкерлерінің заңдылықты бұзуы туралы.

6.5.4. Ішкі істер органдары қызметкерлерінің заңдылықты бұзуға жатпайтын теріс іс-әрекеттері туралы.

6.6. Бақылауға алынған хатты мерзімінде шешуі мүмкін болмаған жағдайларда орындаушы бұл туралы күні бұрын бақылау қойған адамға баяндайды және заңмен белгіленген шекте (осы Нұсқаудың 3.6 және 3.7 тармақтары) оның мерзімін ұзартуды сұрайды. Осы Нұсқаудың 3.5, 3.8 тармақтарында көрсетілген хаттарды шешу мерзімінің ұзартылғаны туралы нәтижесі хабарлануы тиіс органдар немесе халық депутаттары, сондай-ақ хат иелері дер кезінде хабардар етіледі.

6.7. Жоғары тұрған ішкі істер органына жіберілетін бақылауға алынған хаттарды қарау нәтижесі туралы хабарламада хатта баяндалған жәйттарды (деректерді) тексеру кезінде нақты ненің анықталғаны; арыз иесінің тұжырымдары немен дәлелденетіні немесе жоққа шығарылатыны; егер бұзушылықтар, кемшіліктер мен қиянат жасаушылықтар анықталса, азаматтардың бұзылған құқықтарын, заңмен қорғалатын мүдделерін қалпына келтіруге және кінәлі адамдарға, сондай-ақ ішкі істер органдарының жұмысындағы кемшіліктерді жоюға қандай шаралар қолданылғаны, хат иесіне қашан жауап берілгені көрсетілуі тиіс.

6.8. Хаттарды бақылаудан алу туралы шешімді ішкі істер органдарының олардың дер кезінде және дұрыс қаралуы үшін жауапты басшылары мен басқа лауазымды адамдары қабылдайды. Бақылауға алынған хаттарға аралық жауаптар оларды бақылаудан алуға негіз бола алмайды.

6.9. Бағынышты органдар мен бөлімшелердегі хаттармен жұмыс істеу және

азаматтарды қабылдау жөніндегі жұмыстың күйі оларды инспекциялық тексеру
барысында тексеріледі.

Тексеру барысында азаматтардың хаттарымен жұмыс істеудің және оларды қабылдаудың ұйымдастырылуын терең әрі жан-жақты зерттеп білу, кемшіліктердің бетін ашып, оларды жоюда жан-жақты көмек көрсету қажет. Тексеру нәтижесі анықтамаларда көрсетіледі.

Бағынышты ішкі істер органына іссапармен жіберілген әрбір қызметкер негізгі тапсырманы орындаумен бірге өз қызметінің жүйесі бойынша азаматтардың хаттарымен жұмыс істеу және оларды қабылдау күйімен танысуға, анықталған бұзушылықтарды жоюға шаралар қолдануға міндетті.

6.10. Облыстық, қалалық және көліктегі ішкі істер басқармалары, сондай-ақ Қазақстан Республикасы ІІМ тікелей бағынышты ішкі істер органдары мен мекемелері азаматтардың хаттарымен жұмыс істеу және оларды қабылдауды ұйымдастыру күйі туралы Ішкі істер министрлігіне тоқсан ішіндегі жұмыс туралы есептің тиісті бөлімінде баяндайды (N 7 және 8 қосымшалар).

Қазақстан Республикасы ІІМ-нің

Секретариат-басқармасы

Нұсқауға

N 1 қосымша<*>

<*>Ескерту. Текст екі тілде (қазақша, орысша)

Хат есебінің карточкасы

(Карточканың бет жағы)

Фамилиясы _____ N _____

Аты, әкесінің аты _____ жіберілді

Мекен жайы _____ " _____ " _____ 19 _____ ж.

Келіп түскен уақыты _____

Қайдан келіп түсті _____ N _____ " _____ " _____ 19 _____ ж.

Мазмұны _____

Негезгі құжат _____ бет Қосымшасы _____ бет

(Карточканың сырт жағы)

Басшылықтың бұрыштамасы _____

Қайда жіберілді_____

Хаттың қозғалысы мен орындалу нәтижелері туралы белгі_____

Орындаушы (фамилиясы)_____, телефон_____

Іс N_____, бет N_____

Н ұ с қ а у ғ а

N 2 қосымша<*>

<*>Ескерту. Текст екі тілде (қазақша, орысша)

Азаматтардың ұсыныстарын, арыздарын және

шағымдарын тіркеу

Журналы

(бөлімшенің аты)	Журналдың графалары	
1 .	Р е т т і к	н ө м і р і
2 .	Т ү с к е н	у а қ ы т ы
3.	Арыз иесінің фамилиясы, аты, әкесінің аты	
4 .	М е к е н - ж а й ы	
5.	Хат мәнінің	қысқаша мазмұны
6.	Хатты қарайтын	басшының фамилиясы
7.	Хатты тексеру тапсырылған	орындаушының фамилиясы
8.	Қабылданған шешім мен оның нәтижелері туралы арыз иесіне х а б а р л а у б е л г і с і	
9.	Хатты шешуді бақылау туралы белгілер	

Н ұ с қ а у ғ а

N 3 қосымша<*>

<*>Ескерту. Текст екі тілде (қазақша, орысша)

Хатқа бақылау карточкасы

Қызыл жолақ

Орындау мерзімі " ____ " _____ 19 ____ ж.

Фамилиясы _____ N _____

Аты, әкесінің аты _____ жіберілді

Мекен-жайы _____ " ____ " _____ 19 ____ ж.

Қайдан келіп түсті _____ " ____ " _____ 19 ____ ж.

Мазмұны _____

Басшының бұрыштамасы _____

—
Жіберілді _____-----
(Карточканың сырт жағы)

Орындалуы мен шешімінің нәтижелері туралы белгі _____

Орындаушы (фамилиясы) _____ телефон _____

—
Іс N _____ бет _____

Бақылауды белгілеген ішкі істер органына қайтарылады.

Н ұ с қ а у ғ а

N 4 қосымша<*>

<*>Ескерту. Текст екі тілде (қазақша, орысша)

Қабылдау бөлмесін жабдықтаудың**Тізім үлгісі**

1. Қазақстан Республикасы Президентінің Портреті.
2. Қабылдау уақыты және қабылдау жүргізетін басшы құрамының аты-жөні
көрсетілген маңдайшадағы жазу.

3. Жазу үстелдері (қабылдау орындарының саны бойынша).
4. Қ о с а л қ ы ү с т е л д е р .
5. Орындықтар мен шынтақтап отыратын орындықтар (қажеттігіне қарай).
6. Телефондар (қабылдау орындарының санына қарай).
7. Сейфтер (қабылдаудағы штаттық қызметкерлердің санына қарай).
8. Портъелер мен перделер (терезелердің санына қарай).
9. Су құйылған графиндер мен стакандар.
10. Д ә р і - д ә р м е к қ о б д и ш а с ы .
11. Ішкі істер органдарына азаматтардың неғұрлым жиі баратын мәселелерді шешуге қажетті заңдар мен нормативтік актылар.
12. Қажетті телефон анықтамалары.

Н ұ с қ а у ғ а

№ 5 қосымша<*>

<*>Ескерту. Текст екі тілде (қазақша, орысша)

Келушілер есебінің карточкасы

(Карточканың бет жағы)

Фамилиясы _____

Аты, әкесінің аты _____

Мекен жайы _____

Қабылдау уақыты _____

Өтініштің мазмұны _____

Қабылдауды кім өткізді _____

Жазбаша арыз қабылданды _____

19 _____ ж. " _____ " _____

_____ Жіберілді _____

(Карточканың сырт жағы)

Қабылдау нәтижелері туралы белгілер (тілегі қанағаттандырылды, тілегі қабыл алынбады, тиісті түсініктер берілді, ішкі істер органына нұсқау берілді және т. с. с.)

Азаматтардан келіп түскен барлық өтініштерді мынадай бағыттар бойынша
б ө л у к е р е к :

- қылмыспен күрес және қоғамдық тәртіп сақтау мәселелері жөніндегі;
- ішкі істер органдарының қызметіндегі кемшіліктер туралы;
- жетекші қызметтер бойынша бөле отырып ішкі істер органдары қызметкерлерінің заңдылықты бұзу, қызмет бабын теріс пайдалану жағдайлары туралы ;
- қылмыстық істерді көпке созу және теріс тергеу туралы.

Азаматтардың белгіленген мерзімдерді бұза отырып қаралған арыздарының саны туралы мәліметтер жеке хабарланады әрі олардың себептері және жою үшін қолданылып жатқан шаралар туралы егжей-тегжейлі баяндалады.

2. ИМ-не, ИБ-на, КИБ-на және жоғары тұрған орындарға азаматтардың шағымдар айтып қайтадан жазбаша және ауызша өтініш жасау себептерін зерттеу жөніндегі жұмыстың жай-күйі. Азаматтардың қайтадан хат жазып, ауызша өтініш жасауын тудырған себептер мен шарттарды жоюға бағытталған шаралар .

3. Азаматтардың хаттарымен жұмыс істеу және оларды қабылдау жұмысының жай-күйін бақылау. Бағынышты органдарға бару арқылы осы жұмысты тексеру. Анықталған аса тән кемшіліктер мен оларды жою жөніндегі шаралар.

4. Азаматтардың хаттарымен жұмыс істеу және оларды қабылдау бойынша басшыларды және бағынышты органдары тыңдау.

5. Азаматтардың хаттарын қарауға және шешімін табуға, оларды қабылдауға ішкі істер органдарының басшы құрамының жеке қатысуы, соның ішінде аудандарға және селолық мекендерге, ұйымдар мен мекемелерге баруы.

6. Ішкі істер органдарында азаматтардың хаттарымен жұмыс істеудегі және оларды қабылдаудағы оң тәжірибелерді анықтау, қорытындылау және тарату.

Н ұ с қ а у ғ а

N 8 қосымша<*>

<*>Ескерту. Текстi орысшадан қараңыз.