

**Мемлекеттік органдар мен жергілікті өзін-өзі басқару органдарының
лауазымды адамдарының жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың
өкілдерін жеке қабылдауды жүзеге асыруының қағидалары**

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Осы Мемлекеттік органдар мен жергілікті өзін-өзі басқару органдарының лауазымды адамдарының жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауды жүзеге асыруының қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) Қазақстан Республикасы Әкімшілік рәсімдік-процестік кодексінің (бұдан әрі – Кодекс) 90-бабының үшінші бөліміне сәйкес әзірленді және Қазақстан Республикасы Үкіметінің қызметін қамтамасыз ететін мемлекеттік органды қоспағанда, мемлекеттік органдардың, жергілікті өзін-өзі басқару органдары басшыларының және олардың орынбасарларының жеке тұлғалардың және заңды тұлғалар өкілдерін қабылдауының тәртібін айқындайды.

2. Осы Қағидаларда мынадай негізгі ұғымдар пайдаланылады:

1) азаматтарды қабылдау орталығы (бұдан әрі – орталық) – мемлекеттік органдардың халықпен өзара іс-қимылына арналған алаң;

2) жауапты қызметкер – тиісті құрылымдық бөлімшенің құзыреті шегінде жеке қабылдауға жазылу туралы жолданымдарды қарауды жүзеге асыратын мемлекеттік органның немесе жергілікті өзін-өзі басқару органының жұмыскері;

3) жеке қабылдау – жеке тұлғалардың және заңды тұлғалар өкілдерінің жолданымдарды қарау мақсатында мемлекеттік органдардың, жергілікті өзін-өзі басқару органдарының басшыларымен және олардың орынбасарларымен олардың құзыретіне жататын мәселелер бойынша жеке белгіленген уақытта және күні тікелей өзара іс-қимыл жасауының арнайы ұйымдастырылған нысаны;

4) жергілікті өзін-өзі басқару органдары – «Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес жергілікті маңызы бар мәселелерді шешу жөніндегі функциялар жүктелген органдар;

5) жинақтау секторы – құрылымдық немесе функционалдық тұрғыдан бөлінген, орталықтағы құжаттардың қозғалысын бақылауды қамтамасыз ете отырып, қағаз жеткізгіштердегі жолданымдар мен өзге де құжаттарды орталықтандырылған түрде қабылдауға, уақытша сақтауға, есепке алуға, тіркеуге және сұрыптауға, сондай-ақ оларды кейіннен маршруттауға және құзыретті мемлекеттік органдарға беруге арналған учаске (аймақ);

6) қоғамдық қабылдау бөлмесі – жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін (бұдан әрі – арыз иесі) жеке қабылдауды ұйымдастыру нысаны, оны мемлекеттік органдардың, жергілікті өзін-өзі басқару

органдарының басшылары және олардың орынбасарлары арнайы ұйымдастырылған алаңдарда, соның ішінде мемлекеттік органдардың өздері мен бейнеконференцбайланыс үй-жайларында өткізеді;

7) мемлекеттік органның және жергілікті өзін-өзі басқару органының қоғамдық қабылдау бөлмесінің жұмыскері (бұдан әрі – қоғамдық қабылдау бөлмесінің жұмыскері) – жолданымдарды қабылдауды және оның қаралуын бақылауды жүзеге асыратын, сондай-ақ жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауды жүргізудің ұйымдастырушылық мәселелерін үйлестіруді жүзеге асыратын мемлекеттік органның немесе жергілікті өзін-өзі басқару органының қызметкері;

8) орталықтың жұмыскері – мемлекеттік органның немесе жергілікті өзін-өзі басқару органының, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамының орталықта жұмыс істеу үшін жіберілген (іссапарға жіберілген) не бекітілген қызметкері.

3. Арыз иелерін жеке қабылдауды бекітілген жеке қабылдау графигіне сәйкес мына лауазымды адамдар қоғамдық қабылдау бөлмелерінде немесе орталықтарда айына кемінде бір рет жүзеге асырады:

1) орталық мемлекеттік органдардың бірінші басшылары және олардың орынбасарлары;

2) орталық мемлекеттік органдар ведомстволарының басшылары және олардың орынбасарлары;

3) орталық мемлекеттік органдардың аумақтық бөлімшелерінің басшылары және олардың орынбасарлары;

4) астананың, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың әкімдері және олардың орынбасарлары;

5) аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдері және олардың орынбасарлары;

6) астана, облыстар, республикалық маңызы бар қалалар әкімдіктері басқармаларының басшылары және олардың орынбасарлары;

7) аудандар, қалалардағы аудандар, облыстық маңызы бар қалалар әкімдіктері бөлімдерінің басшылары және олардың орынбасарлары;

8) мәслихаттардың төрағалары.

4. Орталықтың жұмысын ұйымдастыру тәртібі оның регламентімен бекітіледі.

2-тарау. Жеке тұлғалар мен заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдау мәселелері бойынша жолданымдарды тіркеу және қарау тәртібі

5. Жеке қабылдауға жазылу туралы жазбаша (қағаз және (немесе) электрондық) нысанда не ауызша нысанда (арыз иесінің қол қоюын көздемейтін телефон қоңыраулары және өзге де байланыс тәсілдері арқылы берілген жолданымдарды қоспағанда) берілген жолданымдар түскен күні «Электрондық жолданымдар» цифрлық жүйесі (бұдан әрі – жүйе) арқылы міндетті түрде тіркеледі және бірегей тіркеу нөмірі беріліп, тиісті құрылымдық бөлімшенің

құзыреті шегінде қарау үшін жауапты қызметкерге, сондай-ақ бақылауды жүзеге асыру үшін қоғамдық қабылдау бөлмесінің жұмыскеріне жіберіледі. Егер жолданымдар жұмыс күні аяқталғаннан кейін немесе жұмыс істемейтін күні келіп түссе, олар сол күннен кейінгі алғашқы жұмыс күні тіркеледі.

6. Жеке қабылдауға жазылу туралы жолданымдар Кодекстің 63-бабында белгіленген талаптарға сәйкес келуге тиіс.

Жолданымды қабылдаудан бас тартуға жол берілмейді.

Егер жеке қабылдауға жазылу туралы жолданым Кодекстің 63-бабында белгіленген талаптарға сәйкес келмесе, бұл туралы арыз иесіне хабарланады және жолданымды Кодекс талаптарына сәйкес келтіру үшін 3 (үш) жұмыс күні белгіленеді.

Белгіленген мерзімде Кодекс талаптарына сәйкес келтірілмеген жеке қабылдау туралы жолданым қайтарылады.

Жолданымның қайтарылуы қайта жүгінуге кедергі келтірмейді. Кодекстің 64-бабының жетінші бөлігінің 2) тармақшасының екінші абзацында көзделген жолданым қайтарылғаннан кейін қайта берілген жағдайда мұндай жолданым бұрын қаралған әкімшілік істің материалдарына қосып тігіледі, оған жауап берілмейді.

Жеке қабылдауға жазылу туралы жолданымды қарау құзыретіне кірмейтін мемлекеттік органға немесе жергілікті өзін-өзі басқару органына келіп түскен жолданым тіркелген күнінен бастап үш жұмыс күнінен кешіктірілмей тиісті уәкілетті мемлекеттік органға немесе жергілікті өзін-өзі басқару органына жіберіледі, сонымен бір мезгілде арыз иесіне хабарланады (хабархат беріледі).

7. Әрекет етуге қабілетсіз, қабілеті шектеулі немесе қамқорлыққа немесе қорғаншылыққа мұқтаж тұлғалардың жолданым беруі үшін Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес олардың заңды өкілдері жолданым мен қажетті құжаттарды тапсырады.

Арыз иесі өкілінің өкілеттігі Кодекстің 68 және Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінің 167-баптарына сәйкес оның атына берілген сенімхатпен расталады.

Жолданымды тіркегенде сенім білдірген адамның деректері көрсетіледі.

Шетел тілінде жасалған жолданым берілген жағдайда арыз иелері «Нотариат туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес нотариат куәландырған қазақ немесе орыс тілдеріне аудармаларды ұсынады.

8. Жолданымды қабылдау барысында орталық жұмыскері:

1) арыз иесінің жеке басын куәландыратын құжаттар бойынша жеке басын сәйкестендіруді жүргізеді;

2) айтылған мәселенің сипатын анықтап, жолданымға дұрыс маршрут құру және оны жасау нұсқаларын ұсынады;

3) жолданымның Кодекс талаптарына сәйкес келуін тексереді (жолданымда көрсетілген деректер мен ақпарат сәйкес келмеген жағдайда орталық жұмыскері арыз иесін ауызша хабардар етеді және оларды түзетуге ұсыныс береді);

4) арыз иесінен мемлекеттік органнан немесе жергілікті өзін-өзі басқару органынан жауапты қалай алғысы келетінін нақтылап, жолданымға берілетін

жауап таңдалған тәсілмен жеткізілетінін түсіндіреді, сондай-ақ оны орталық арқылы балама жолмен алу мүмкіндігін хабарлайды;

5) егер қолданыстағы заңнамада өзгеше көзделмесе, «Дербес деректер және оларды қорғау туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес цифрлық жүйелердегі заңмен қорғалатын құпияны құрайтын мәліметтерді пайдалануға арыз иесінің жазбаша келісімін алады және жүйеде жолданымды қалыптастырады (тиісті жолдарды толтыру, жолданым мәтінін ресімдеу, жүйеге арыз иесі туралы ақпаратты, қоса берілетін құжаттардың тізімін енгізу);

6) жолданымды мемлекеттік органға немесе жергілікті өзін-өзі басқару органына жібереді;

7) арыз иесіне жолданымның тіркелгенін растайтын талон береді;

8) жолданымды тіркегеннен кейін құжаттарды, оның ішінде жазбаша жолданымның түпнұсқаларын (бар болса) арыз иесіне қайтарады.

9. Егер жолданымға қосымшаларды жүйеге енгізу мүмкін болмаса, онда мемлекеттік органдардың немесе жергілікті өзін-өзі басқару органдарының атына құжаттарды ары қарай беру үшін тиісті қосымшаларымен қағаз жеткізгіштегі жолданым қабылданады.

Орталық жұмыскерлерінің арасынан қағаз хат-хабарды сақтауға және оның маршрутын құруға жауапты тұлға (бұдан әрі – жинақтау секторының жұмыскері) айқындалады.

Жолданымдарды қабылдауды жүзеге асыратын орталық жұмыскерлері сағат 12:00-де және 18:00-де құжаттар пакеттерімен тізілім жасайды және хат-хабарды мемлекеттік органдар немесе жергілікті өзін-өзі басқару органдары бойынша сұрыптау үшін (жинақтау шкафында сақталады және тіркеледі) қағаз жеткізгіштерде қабылданған жолданымдарды жинақтау секторының жұмыскеріне береді.

Құжаттар мен тізілімдер (екі данада) мемлекеттік органдарға немесе жергілікті өзін-өзі басқару органдарына Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен және тәсілдермен, оның ішінде пошта байланысы арқылы беріледі, құжаттардың қабылданғаны туралы белгі қойылған бір тізілім жинақтау секторының жұмыскеріне қайтарылады.

10. Жолданымға берілетін жауаптар арыз иесіне электрондық кезек тәртібімен беріледі.

Егер берілген жолданымға мемлекеттік орган немесе жергілікті өзін-өзі басқару органы берген жауаппен арыз иесі келіспесе, орталық жұмыскері Кодекстің 91-бабына сәйкес шағымдану рәсімін түсіндіреді, жүйе арқылы шағымдануға болатыны жөнінде консультация береді және арыз иесінің қалауы бойынша шағымды қабылдайды немесе оны орталықтың өзіне-өзі қызмет көрсету аймақтарына ертіп апарады.

11. Арыз иесі қабылдау барысында жолданым беретін болса, ол жүйеде тіркеледі және «жеке қабылдаудан» деген белгі қойылады.

12. Жолданымды қарауды бұған дейін оны қараған қызметкерге қайтадан тапсыруға жол берілмейді.

Осы Қағидалардың 17-тармағында көзделген жағдайларды қоспағанда, жолданымда қойылған мәселенің мәні бойынша шешім қабылданбаса

не қабылданған шешім қойылған мәселені іс жүзінде шешпесе, бұған дейін өткізілген жеке қабылдау қорытындысы бойынша мемлекеттік орган және жергілікті өзін-өзі басқару органы қабылдаған шешімге сілтеп арыз иесін жеке қабылдаудан бас тартуға жол берілмейді.

13. Жолданым тіркелген күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен кешіктірмей жауапты қызметкер арыз иесіне қабылдау күні мен уақытын көрсетіп жауап жібереді.

Жеке қабылдауға жазылғаны туралы арыз иесін хабардар ету (хабархат беру) Кодекстің 66-бабына сәйкес жүзеге асырылады.

14. Жолданымды қарау мерзімін әкімшілік орган басшысының, оның орынбасарының немесе оның аппараты басшысының уәжді шешімімен ақылға қонымды, бірақ әкімшілік істі дұрыс қарау үшін маңызы бар нақты мән-жайларды анықтау қажеттігіне орай мұндай шешім қабылданған күннен бастап екі айдан аспайтын мерзімге ұзартуға болады, әкімшілік рәсімге қатысушы бұл туралы мерзім ұзартылған күннен бастап үш жұмыс күні ішінде хабардар етіледі.

15. Жеке қабылдауға жазылу туралы тіркелген жолданымдар бойынша жеке қабылдауға жазылу туралы жолданымды қанағаттандыру туралы шешім қабылданған күні жүйеде қабылдаудың бөлек есептік карточкасы (қабылдау карточкасы) жасалады, онда Кодекстің 63-бабында көзделген арыз иесі туралы мәліметтер, жолданымның деректемелер қамтылады.

Қабылдаудың есептік карточкаларын жасауды қоғамдық қабылдау бөлмесінің жұмыскері жүйеде қабылдау процесін кейіннен бақылау және есепке алу мүмкіндігін қамтамасыз ете отырып жүзеге асырады.

16. Егер жолданымды жеке қабылдау кезінде лауазымды адамның шешуі мүмкін болмаса, ол жазбаша түрде баяндалып, онымен жұмыс жазбаша жолданым ретінде жүргізіледі.

3-тарау. Жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін қоғамдық қабылдау бөлмелерінде және орталықтарда жеке қабылдау тәртібі

17. Мынадай:

1) әкімшілік рәсімге қатысушыға қатысты әкімшілік іс бойынша әкімшілік органның, лауазымды адамның жолданымда көрсетілген нақ сол мәселе туралы және нақ сол негіздер бойынша шешімі болған;

2) нақ сол адамға қатысты, нақ сол мәселе туралы және нақ сол негіздер бойынша шығарылған заңды күшіне енген сот актісі болған;

3) әкімшілік орган, лауазымды адам жолданымды Кодекстің 64-бабы жетінші бөлімінің 1) тармақшасының негізінде қайтарған;

4) егер әкімшілік орган, лауазымды адам арыз иесінен жолданымды кері қайтарып алуын қабылдаған жағдайлардың тым болмаса біреуі орын алған болса, қабылдауға жазу тоқтатылады.

18. Жауапты қызметкердің қатысуымен қоғамдық қабылдау бөлмесінің жұмыскері қабылдау тағайындалғанға дейін 5 (бес) жұмыс күні бұрын материалдарды жинап және талдағаннан кейін қабылдау күнін белгілеу немесе

бас тарту туралы ұсынып мемлекеттік орган және жергілікті өзін-өзі басқару органы басшысының атына анықтамалық ақпарат дайындайды.

19. Жеке қабылдауды қамтамасыз ету мақсатында жауапты қызметкер жолданымның мәнін нақтылау үшін Кодексте белгіленген тәртіппен қосымша ақпарат сұратуға құқылы.

Бұл ретте аталған әкімшілік іс-әрекет арыз иелерін жеке қабылдауды өткізуге кедергі келтірмейді.

Қабылдау графиктерін мемлекеттік органдардың, жергілікті өзін-өзі басқару органдарының басшылары тоқсан сайын алдын ала, бірақ тиісті тоқсан басталғанға дейінгі мерзімнен кешіктірмей, осы Қағидаларға 1-қосымшаға сәйкес нысан бойынша бекітеді және олар бірыңғай графикке жинақталады:

орталық мемлекеттік органдардың лауазымды адамдарының бірыңғай қабылдау графиктерін Қазақстан Республикасының Үкіметі Аппаратының Басшысы бекітеді және олар міндетті түрде Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің және тиісті орталық мемлекеттік органның ресми сайтына орналастырылады, сондай-ақ Қазақстан Республикасы Үкіметінің Аппараты жанындағы азаматтарды қабылдау орталығында қазақ және орыс тілдерінде көпшілік көруі үшін қолжетімді жерлерде орналастырылады;

астана, облыс, республикалық маңызы бар қалалар, облыстық маңызы бар қалалар (әкімшілік орталықтар) әкімдерінің, астана, облыстар, республикалық маңызы бар қалалар әкімдіктерінің басқармалары, орталық мемлекеттік органдардың аумақтық бөлімшелері басшыларының және олардың орынбасарларының бірыңғай қабылдау графиктері астана, тиісті облыс, республикалық маңызы бар қала әкімі аппаратының басшысы бекітеді және олар міндетті түрде астана, облыстар, республикалық маңызы бар қалалар әкімдіктерінің ресми сайттарына орналастырылады, сондай-ақ орталықта қазақ және орыс тілдерінде көпшілік көруі үшін қолжетімді жерлерде орналастырылады;

аудан әкімдерінің және олардың орынбасарларының, аудан әкімдіктері, облыстық маңызы бар қалалардың бөлім басшыларының және олардың орынбасарларының бірыңғай қабылдау графиктерін тиісті астана, облыстар, республикалық маңызы бар қалалар әкімінің тиісті аппараттарының басшысы бекітеді және олар міндетті түрде аудандар, облыстық маңызы бар қалалар, қалалардағы аудандар әкімдіктерінің ресми сайттарына орналастырылады, сондай-ақ қоғамдық қабылдау бөлмелері мен орталықтардың үй-жайларында қазақ және орыс тілдерінде көпшілік көруі үшін қолжетімді жерлерге ілінеді.

20. Қоғамдық қабылдау бөлмесінің жұмыскері қабылдау графигін арыз иелерінің кезегі бойынша жасайды.

Алдағы тоқсанға арналған жеке қабылдау графигі қабылдауды күтіп жүрген арыз иелерінің санын ескере отырып жасалады.

21. Осы Қағидалардың 3-тармағында көрсетілген адамдардың қоғамдық қабылдау бөлмелерінде немесе орталықтарда қабылдауы міндетті түрде аудио-және (немесе) бейнежазбаға түсіріледі.

Жеке қабылдау жүргізілер алдында қоғамдық қабылдау бөлмесі мен орталықтың жұмыскерлері бейне- және аудиожазбаны қамтамасыз ететін жабдықтың жұмысқа жарамдылығын тексеруді жүзеге асыруға міндетті.

Жеке қабылдаудың бейне- және аудиожазбалары Қазақстан Республикасының іс қағаздарын жүргізу және архив ісі туралы заңнамасында, сондай-ақ мемлекеттік органның ішкі актілерінде белгіленген тәртіппен және мерзімдерде сақталады.

22. Қабылдау басталғанға дейін арыз иесі өзінің жеке басын куәландыратын құжатты, ал басқа тұлғалардың атынан жүгінген кезде – олардың мүдделерін білдіруге өкілеттігін растайтын құжаттарды көрсетеді.

23. Қабылдау жолданымдардың кезегі бойынша жүргізіледі. Ұлы Отан соғысының ардагерлері, жеңілдік бойынша Ұлы Отан соғысының ардагерлеріне теңестірілген ардагерлер, басқа мемлекеттердің аумағындағы ұрыс қимылдарының ардагерлері, еңбек ардагерлері, мүгедектігі бар тұлғалар, жүкті әйелдер, «Алтын Қыран», «Халық қаһарманы», «Қазақстанның Еңбек Ері» ордендерімен марапатталған тұлғалар кезексіз қабылданады.

24. Арыз иесінің келісімімен мемлекеттік органдар мен жергілікті өзін-өзі басқару органдарының басшылары мен олардың орынбасарлары қабылдауды бейнеконференцбайланыс арқылы өткізе алады.

25. Арыз иесінің қауіпсіздігін қамтамасыз етуге қатысты Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген шектеу шаралары енгізілген жағдайда қабылдау бейнеконференцбайланыс арқылы ғана өткізіледі.

26. Жеке қабылдауды уақытша еңбекке жарамсыздық, қызметтік іссапар себебінен немесе өзге де еңсерілмейтін күш мән-жайларына байланысты өткізу мүмкін болмаған жағдайда тиісті мемлекеттік органның, жергілікті өзін-өзі басқару органының басшысы немесе оның орынбасары бұл туралы қоғамдық қабылдау бөлмесінің жұмыскеріне кемінде 2 (екі) жұмыс күні бұрын хабарлауға міндетті. Бұл ретте аталған тұлғалардың уақытша еңбекке жарамсыздығына байланысты қоғамдық қабылдау бөлмесінің жұмыскерін жеке қабылдау өткізілетін күні хабардар етуге жол беріледі.

Қоғамдық қабылдау бөлмесінің жұмыскері бұл туралы көрсетілген күнге жазылған арыз иелерін жазбаша (қағаз және (немесе) электрондық) немесе ауызша түрде дереу хабардар етеді және жеке қабылдаудың күнін бекітілген жеке қабылдау графигіне сәйкес ең жақын мүмкін болатын күнге ауыстырады.

27. Негізгі лауазымды адамның жеке қабылдауға қатысуы мүмкін болмаған жағдайларда арыз иесінің келісімі болса, жеке қабылдауды тиісті лауазымды адамның міндетін атқарушы өткізе алады.

28. Қабылдау күні қоғамдық қабылдау бөлмесінің жеке қабылдауды ұйымдастыратын жұмыскерінің қосымша жолданымдар мен өзге де ілеспе құжаттарды ресімдеуге жәрдем көрсететін заң кеңесшілерін, психологтарды және әлеуметтік жұмыскерлерді (волонтерлерді қабылдау өткізілетін күндері ғана шақыруға болады) шақыруына жол береді.

29. Қабылдауды өткізгенде қоғамдық қабылдау бөлмесінің жұмыскері, егер көтерілген мәселе олардың құзыретіне қатысты болса, басқа да мүдделі органдар өкілдерінің қатысуын қамтамасыз етеді.

Басқа мүдделі органдар өкілдерінің қатысуы үшін қоғамдық қабылдау бөлмесінің жұмыскері тиісті мемлекеттік органға немесе жергілікті өзін-өзі басқару органына сұрау салу жібереді.

30. Басқа мүдделі органдар өкілдерінің қабылдауға қатысуына сұрау салу жіберілгеннен кейін арыз иесі 2 (екі) жұмыс күні ішінде жіберілген сұрау салу туралы және қажет болған жағдайда қабылдауға жазылу туралы жолданымды қарауды ұзарту қажеттігі туралы хабардар етіледі.

31. Басқа мүдделі органдардың бірлескен қабылдауға қатысудан бас тарту фактілері туралы ақпарат 2 (екі) жұмыс күні ішінде Қазақстан Республикасы Үкіметінің Аппаратына жіберіледі.

32. Қабылдау өткізілетін күнге дейін 2 (екі) жұмыс күні бұрын қабылданатын адамдардың түпкілікті қалыптастырылған тізімі орталық жұмыскерлерін одан әрі хабардар ету үшін беріледі.

33. Қабылдауға жазылған арыз иесі электрондық кезек талонын алғаннан кейін орталық жұмыскері оны жеке қабылдау өткізілетін тиісті кабинетке немесе күту залына ертіп аарады.

Күтіп отырған арыз иесі жеке қабылдау кабинетіне қоғамдық қабылдау бөлмесінің жұмыскері жолданымдардың түсу кезектілігіне сәйкес дайындалған тізімге сәйкес шақырылады.

34. Сұрау салу бойынша мүдделі мемлекеттік органдар мен ұйымдар жеке қабылдау кабинеттері жабдықталған бейнеконференцбайланыс арқылы қосылады.

35. Жеке қабылдау нәтижелері осы Қағидаларға 2-қосымшаға сәйкес нысан бойынша хаттамамен ресімделеді, онда жолданым бойынша қабылданған шешім не берілген тапсырмалар көрсетіледі және олардың орындау мерзімдері белгіленеді.

36. Хаттаманы қоғамдық қабылдау бөлмесінің жұмыскері жүйеде қалыптастырып, есепке алу карточкасына қабылдау жүргізілгені туралы белгі қояды, қажет болған жағдайда оған жолданым бойынша нәтижелер мен қабылданған шешімдерді көрсететін материалдар қоса беріледі, олардың жүйеде сақталуы қамтамасыз етіледі.

37. Лауазымды адам хаттамаға қол қойғаннан кейін ол 3 (үш) жұмыс күні ішінде жүйе арқылы арыз иесіне жіберіледі, ал хаттамалық тапсырмалар тиісті жолданымдарға тіркеледі.

38. Қоғамдық қабылдау бөлмесінің және орталықтың жұмыскерлері берілген консультациялардың сапасына және жеке қабылдаудың ұйымдастырылуына арыз иелерінің қанағаттану деңгейіне ұдайы мониторинг жүргізіп тұрады. Мониторинг консультация алған және жеке қабылдауға жазылудан бас тартқан арыз иелеріне телефон байланысы арқылы іріктеп сауалнама жүргізу жолымен жүргізіледі.

Қанағаттану деңгейі берілген консультациялардың сапасы мен толықтығын, қызметкерлердің өзара іс-қимылының дұрыстығын, сондай-ақ консультация алудың ыңғайлылығын арыз иелерінің бағалауы негізінде айқындалады. Мониторинг нәтижелері берілетін консультациялардың сапасын

талдау және арыз иелерін жеке қабылдауды ұйымдастыруды жетілдіру үшін пайдаланылады.

39. Мемлекеттік органдар мен жергілікті өзін-өзі басқару органдарының жолданымдардың орындалуын бақылауды жүзеге асыратын құрылымдық бөлімшесі басқа мүдделі мемлекеттік органдар мен жергілікті өзін-өзі басқару органдарының құрылымдық бөлімшелермен бірлесіп:

1) өткізілетін қабылдау шеңберінде мемлекеттік органдар мен жергілікті өзін-өзі басқару органы басшыларының және олардың орынбасарларының жеке қабылдауын ақпараттық-талдамалық сүйемелдеуді;

2) арыз иелерінің жеке қабылдауын жүзеге асыратын, осы Қағидалардың 3-тармағында көзделген лауазымды тұлғалардың қатысуын;

3) арыз иесімен кері байланысты (қажет болған жағдайда);

4) төтенше жағдай, төтенше ахуал режимдерінің енгізілуіне, эпидемиологиялық сипаттағы карантиндік шараларға, техногендік авариялар мен халықтың өмірі мен денсаулығына қауіп төндіретін өзге де апаттарға байланысты шектеу шаралары қабылданған жағдайда жеке қабылдауды бейнеконференцбайланыс арқылы өткізуді қамтамасыз етеді.

40. Астананың, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың әкімдіктері (тоқсанына кемінде бір рет) қоғамдық қабылдау бөлмелері мен орталықтардың жұмысының нәтижелері туралы Қазақстан Республикасы Үкіметі Аппаратын тұрақты негізде хабардар етіп тұрады.

41. Мемлекеттік органдардың, соның ішінде Қазақстан Республикасының Президентіне тікелей бағынатын және есеп беретін органдардың, сондай-ақ жергілікті өзін-өзі басқару органдарының қоғамдық қабылдау бөлмелері жұмысының нәтижелері тоқсанына кемінде бір рет Қазақстан Республикасы Президенті Әкімшілігінің Өтініштердің қаралуын бақылау бөліміне ұсынылады.

42. Осы Қағидалар Кодекстің 3-бабының төртінші бөлігінде көзделген қатынастарға қолданылмайды.
