

Қазақстан Республикасы
Үкіметінің
2026 жылғы « 19 » қазандағы
№ 935 қаулысына
қосымша

Қазақстан Республикасы
Үкіметінің
2020 жылғы 8 қыркүйектегі
№ 560 қаулысымен
бекітілген

**Астананың, облыстардың және республикалық маңызы бар қалалардың
әкімдері аппараттарының жолданымдарды қарауды
бақылау бөлімдері туралы
үлгілік ереже**

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Астананың, облыстың және республикалық маңызы бар қаланың әкімі аппаратының Өтініштерді қарауды бақылау бөлімі (бұдан әрі – бөлім) «_____ әкімінің аппараты» мемлекеттік мекемесінің құрылымдық бөлімшесі болып табылады.

2. Бөлім өз қызметінде Қазақстан Республикасының Конституциясын, заңдарын, Қазақстан Республикасының Президенті мен Үкіметінің актілерін, өзге де нормативтік құқықтық актілерді, сондай-ақ осы Ережені басшылыққа алады.

3. Бөлімнің құрылымын, штат санын Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен астананың, облыстың және республикалық маңызы бар қаланың әкімі аппаратының басшысы бекітеді.

2-тарау. Бөлімінің негізгі міндеттері, функциялары мен құқықтары

4. Мақсаты:

1) жеке тұлғалардың және заңды тұлғалар өкілдерінің жолданымдарын қабылдау;

2) жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауды ұйымдастыру;

3) жеке тұлғалардан және заңды тұлғалардың өкілдерінен түскен жолданымдарды талдау, жүйелі проблемаларды анықтау және оларды шешу бойынша ұсынымдар әзірлеу;

4) мемлекеттік органдармен және азаматтық қоғаммен өзара іс-қимылды ұйымдастыру;

5) Қазақстан Республикасы Президентінің, Қазақстан Республикасы Вице-

Президентінің, Қазақстан Республикасы Президенті Әкімшілігі басшылығының, Қазақстан Республикасы Президенті Әкімшілігінің Өтініштерді қарауды бақылау бөлімінің жолданымдарды қарау шеңберінде берілген тапсырмаларын жергілікті атқарушы органдардың уақтылы және толық іске асыруын бақылау;

6) жолданымдарды қарау бөлігінде іс жүргізу талаптарының сақталуын бақылау.

5. Құқықтары мен міндеттері:

_____;

_____.

6. Функциялары:

1) жеке тұлғалардың және заңды тұлғалар өкілдерінің:

қағаз жеткізгіштегі, оның ішінде пошта байланысы арқылы, сондай-ақ бөлімге қолма-қол;

Қазақстан Республикасының цифрлық заңнамасының талаптарына сәйкес электрондық форматта түсетін жолданымдарын қабылдау және тіркеу;

2) мәселелердің сипатын айқындау, жеке тұлғалардың және заңды тұлғалар өкілдерінің жолданымдарын бөлу, оларды астананың, облыстың және республикалық маңызы бар қаланың әкімі аппаратының құрылымдық бөлімшелеріне, басқа да мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдарға қарау және жауап беру үшін жіберу не қарау тәртібі Қазақстан Республикасының әкімшілік құқық бұзушылық туралы заңнамасында, қылмыстық іс жүргізу, азаматтық іс жүргізу заңнамасында белгіленген жолданымдардан басқа жеке тұлғалардың және заңды тұлғалар өкілдерінің жолданымдарында көтерілген проблемалар бойынша ұстанымды қалыптастыру;

3) жеке тұлғалардың және заңды тұлғалар өкілдерінің мемлекеттік және жергілікті атқарушы, оның ішінде аудандық/ауылдық деңгейдегі органдарға жіберілген жолданымдарын қабылдауды және олардың қаралуын бақылауды жүзеге асыру;

4) бөлім құзыреті шеңберінде жеке тұлғалардың және заңды тұлғалар өкілдерінің астана, облыс және республикалық маңызы бар қала әкімі бақылауға алған жолданымдары бойынша мемлекеттік органдар мен жергілікті атқарушы органдар жауаптарының сапасын және олар қабылдаған шараларды талдау;

5) мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың жауаптары сапасыз орындалған жағдайда бөлімнің құзыреті шеңберінде оларды пысықтауға жіберу;

6) жеке тұлғалардың және заңды тұлғалар өкілдерінің жолданымдарын бөлімнің құзыреті шеңберінде қарау және арыз иелеріне жауап жіберу;

7) бөлімнің құзыреті шеңберінде жеке тұлғалардың және заңды тұлғалар өкілдерінің жолданымдарын есепке алуды және олар бойынша ағымдағы іс жүргізуді ұйымдастыру;

8) бөлімнің құзыреті шеңберінде жеке тұлғаларға және заңды тұлғалар өкілдеріне консультативтік көмек көрсету;

9) аудандық/ауылдық деңгейдегі жергілікті атқарушы органдардың жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін қабылдау және жолданымдарын қарау жөніндегі жұмысын мониторингтеу;

10) астана, облыстар және республикалық маңызы бар қалалар әкімдерінің және олардың орынбасарларының, астана, облыстар және республикалық маңызы бар қалалар әкімдіктерінің басқармалары басшыларының және олардың орынбасарларының, сондай-ақ әкімдер аппараттарының алдын ала жазылу бойынша қабылдауды жүзеге асыруға уәкілетті өзге де жұмыскерлерінің жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауын ұйымдастыру және өткізу, жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдау барысында берілген жолданымдар мен тапсырмалардың қаралуын бақылауды жүзеге асыру;

11) қажет болған жағдайда жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдау кезінде астана, облыс және республикалық маңызы бар қала әкімінің жетекшілік ететін орынбасарының, астана, облыс және республикалық маңызы бар қала әкімдігі басқармасының басшысы орынбасарының қатысуын қамтамасыз ету;

12) жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін астана, облыс және республикалық маңызы бар қала әкімінің аппаратында не басқа елді мекенде, оның ішінде қажет болған жағдайда жеке тұлғалармен және заңды тұлғалардың өкілдерімен келісу бойынша Қазақстан Республикасы Президенті Әкімшілігінің Өтініштерді қарауды бақылау бөлімінің меңгерушісімен бейнеконференцбайланыс форматында жеке қабылдауды ұйымдастыру;

13) жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін аудан, облыстық маңызы бар қала, қаладағы аудан, аудандық маңызы бар қала, кент, ауыл, ауылдық округ әкімдерінің және олардың орынбасарларының, аудандар, қаладағы аудандар, облыстық маңызы бар қалалар әкімдіктерінің бөлімдері басшыларының және олардың орынбасарларының, оның ішінде бейнеконференцбайланыс форматында жүйелі көшпелі қабылдауын ұйымдастыру;

14) аудандық/ауылдық деңгейдегі жергілікті атқарушы органдардың жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін қабылдау және олардың жолданымдарын қарау жөніндегі жұмысын мониторингтеу;

15) аудандық/ауылдық деңгейдегі жергілікті атқарушы органдар басшыларының жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауды ұйымдастыруын және өткізуін бақылау;

16) жолданымдарды контент-талдау және арыз иесі көтеретін жүйелі мәселелер туралы анықтамалар жасау;

17) аудандар/қалалар бөлінісінде проблемалы мәселелерді мониторингтеу, проблемалы мәселелер картасын қалыптастыру;

18) астананың, облыстың және республикалық маңызы бар қаланың әкімі аппаратының құрылымдық бөлімшелерімен, басқа да уәкілетті мемлекеттік органдармен бірлесіп:

өңір халқының өмір сүру сапасын арттыруға бағытталған бағдарламаларды әзірлеу және іске асыру;

экономиканың жекелеген секторларын, аудандарды/қалаларды дамыту;

жеке тұлғалар және заңды тұлғалар өкілдерінің жолданымдарында көтерілген басқа да өзекті мәселелер жөнінде ұсыныстар әзірлеу;

19) жеке тұлғалардың және заңды тұлғалар өкілдерінің жолданымдарын қарау бойынша заңнаманы және құқық қолдану практикасын одан әрі жетілдіру жөнінде ұсыныстар әзірлеу;

20) жеке тұлғалардың және заңды тұлғалар өкілдерінің жолданымдарын қарау тәртібін жетілдіру, сондай-ақ олардың жолданымдары бойынша тапсырмалардың құжаттамалық қамтамасыз етілуі мен орындалуын бақылау жөніндегі құқықтық актілерді және әдістемелік құжаттарды әзірлеуге қатысу;

21) астана, облыс және республикалық маңызы бар қала әкімінің, астана, облыс және республикалық маңызы бар қала әкімінің аппараты басшысының Қазақстан Республикасы Президентінің, Қазақстан Республикасы Вице-Президентінің, Қазақстан Республикасы Президенті Әкімшілігі басшылығының және Қазақстан Республикасы Президенті Әкімшілігінің Өтініштерді қарауды бақылау бөлімі меңгерушісінің жеке тұлғалардың және заңды тұлғалар өкілдерінің жолданымдарын қарау бөлігіндегі тапсырмаларының іске асырылу барысы туралы баяндамалары мен талдамалық жазбаларының жобаларын жарты жылда бір рет дайындау;

22) өз құзыреті шеңберінде жеке тұлғаларға және заңды тұлғалардың өкілдеріне консультативтік көмек көрсету, өзекті жүйелі проблемалар мен үздік практика негізінде жеке тұлғалардың және заңды тұлғалар өкілдерінің жолданымдарын қабылдау және қарау жөнінде әдістемелік ұсынымдар әзірлеу;

23) өз құзыреті шеңберінде жергілікті атқарушы органдарға жеке тұлғалардың және заңды тұлғалар өкілдерінің жолданымдарын есепке алу, тіркеу, сондай-ақ қарау мәселелері бойынша ұйымдастыру-әдістемелік және ақпараттық көмек көрсету;

24) қоғамдық тым жоғары резонанс тудыратын маңызды мәселелер бойынша шешімдер тұжырымдау үшін мүдделі уәкілетті мемлекеттік органдардың, азаматтық қоғам мен сарапшылық қоғамдастықтар өкілдерінің қатысуымен арнайы жұмыс топтарын құруға өз құзыреті шеңберінде бастама жасауды ұйымдастыру;

25) жергілікті атқарушы органның жауапты құрылымдық бөлімшелерімен, басқа да уәкілетті мемлекеттік органдармен және Қазақстан Республикасы Президенті Әкімшілігінің Өтініштерді қарауды бақылау бөлімімен Қазақстан Республикасы Президентінің, Қазақстан Республикасы Вице-Президентінің, Қазақстан Республикасы Президенті Әкімшілігі басшылығының жеке тұлғалардың және заңды тұлғалар өкілдерінің жолданымдарын қарау шеңберінде берілген тапсырмаларын іске асыру мәселелері бойынша өзара іс-қимыл жасау;

26) құқық қорғау блогының өңірлік қоғамдық қабылдау бөлмелерімен – Қазақстан Республикасының Бас прокуратурасы жанындағы Құқық қорғау қызметі орталығымен, Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының Ахуалдық орталығымен және Қазақстан Республикасы Сот әкімшілігімен, Қазақстан Республикасы Ұлттық қауіпсіздік комитеті Сыбайлас жемқорлыққа қарсы қызметінің «Адалдық алаңы» сыбайлас жемқорлыққа қарсы офистерімен өзара іс-қимылды қамтамасыз ету;

27) адам құқықтарын қорғау және халықтың тыныс-тіршілігін қамтамасыз

етудің өзекті мәселелері бойынша жергілікті бюджеттен қаржыландырылатын атқарушы органдардың басшыларымен және келісу бойынша үкіметтік емес ұйымдардың, бұқаралық ақпарат құралдарының басшыларымен, қоғам қайраткерлерімен кездесулер ұйымдастыру, оларды тыңдау;

28) астананың, облыстың және республикалық маңызы бар қаланың әкімі аппаратының, аудандық/ауылдық деңгейдегі жергілікті атқарушы органдардың құрылымдық бөлімшелерінің Қазақстан Республикасы Президентінің, Қазақстан Республикасы Вице-Президентінің, Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігі басшылығының, Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігі Өтініштерді қарауды бақылау бөлімінің тапсырмаларының іске асырылуы жөніндегі жолданымдарды қарау жөніндегі қызметін бақылауды жүзеге асыру;

29) орындаушылық тәртіпті нығайту жөнінде ұсыныстар енгізу;

30) бұқаралық сипаттағы күрделі мәселелер бойынша Қазақстан Республикасы Президентінің, Қазақстан Республикасы Вице-Президентінің, Қазақстан Республикасының Президенті Әкімшілігі басшылығының, астана, облыс және республикалық маңызы бар қала әкімінің тапсырмаларының орындалу барысын сол жерге барып тексеру;

31) астананың, облыстың және республикалық маңызы бар қаланың әкімі аппаратының құрылымдық бөлімшелерімен бірлесіп, жеке тұлғалардың және заңды тұлғалар өкілдерінің жолданымдарына байланысты Қазақстан Республикасының Президентінің, Қазақстан Республикасы Вице-Президентінің, Қазақстан Республикасы Президенті Әкімшілігі басшылығының, астана, облыс және республикалық маңызы бар қала әкімінің актілері мен тапсырмаларын іске асыру, атқарушылық тәртіпті іске асыру мәселелері бойынша тексерулерге қатысу, анықталған бұзушылықтарды жою және бұзушылықтарға жол берген лауазымды адамдарды жауаптылыққа тарту жөнінде шаралар қабылдау туралы ұсыныстар енгізу;

32) Қазақстан Республикасы Президентінің, Қазақстан Республикасы Вице-Президентінің, Қазақстан Республикасы Президенті Әкімшілігі мен Қазақстан Республикасы Президенті Әкімшілігінің Өтініштерді қарауды бақылау бөлімі басшылығының бақылауына қойылған тапсырмалардың орындалу сапасы мәселелері бойынша астананың, облыстың және республикалық маңызы бар қаланың әкімі аппаратының, аудандық/ауылдық деңгейдегі жергілікті атқарушы органдардың лауазымды адамдарын тәртіптік жауаптылыққа тарту туралы ұсыныстар енгізу, олардың орындалуына мониторинг ұйымдастыру;

33) жеке тұлғалардың және заңды тұлғалар өкілдерінің жолданымдарын қарау қорытындыларын талқылау бойынша жергілікті атқарушы органдардың, аудандар/қалалар әкімдерінің есеп беру мақсатындағы алқалы іс-шараларына қатысу;

34) Қазақстан Республикасы Президентінің, Қазақстан Республикасы Вице-Президентінің, Қазақстан Республикасы Президенті Әкімшілігі мен Қазақстан Республикасы Президенті Әкімшілігінің Өтініштерді қарауды бақылау бөлімі басшылығының нақты жолданымдар бойынша тапсырмаларының орындалуына мониторинг жүргізу нәтижелері бойынша

қорытындылар дайындау;

35) өз құзыреті шеңберінде астана, облыс және республикалық маңызы бар қала әкімінің аппаратында, аудандық және ауылдық деңгейдегі жергілікті атқарушы органдарда жеке тұлғалардың және заңды тұлғалар өкілдерінің жолданымдарын қарау бөлігінде іс жүргізудің жай-күйін тексеруді жүзеге асыру;

36) жеке тұлғалардың және заңды тұлғалар өкілдерінің жолданымдарын қарау жөніндегі заңнама талаптарының сақталуын бақылау, астананың, облыстың және республикалық маңызы бар қаланың әкімі аппаратының жаңадан қабылданған қызметкерлеріне жеке тұлғалардың және заңды тұлғалар өкілдерінің жолданымдарын қарау мәселелері бойынша нұсқама беру.

3-тарау. Бөлімнің қызметін ұйымдастыру

7. Бөлім Қазақстан Республикасының заңдарына, Қазақстан Республикасы Президенті мен Үкіметінің актілеріне, Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес өзінің негізгі міндеттері мен функцияларын іске асыру үшін қажетті өкілеттіктерді иеленеді.

8. Бөлімді Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен лауазымға тағайындалатын және лауазымнан босатылатын басшы басқарады.

9. Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген жағдайларда бөлім басшысының орынбасары (орынбасарлары) болады.

10. Бөлім басшысы құрылымдық бөлімшенің қызметін жалпы басқаруды жүзеге асырады және бөлімге жүктелген міндеттердің орындалуына және оның өз функцияларын жүзеге асыруына дербес жауапты болады.

11. Бөлімнің басшысы астананың, облыстың және республикалық маңызы бар қаланың әкімі аппаратының басшылығына құрылымдық бөлімшенің құрылымы мен штат кестесі жөнінде ұсыныстар береді.

12. Басшы осы мақсатта:

1) өзінің орынбасары (орынбасарлары) болған жағдайда олардың міндеттері мен өкілеттіктерін айқындайды;

2) бөлімнің құрамына кіретін құрылымдық бөлімшелер басшыларының міндеттері мен өкілеттіктерін айқындайды;

3) Қазақстан Республикасының заңдарына, Қазақстан Республикасы Президенті мен Үкіметінің актілеріне, Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес өзге де өкілеттіктерді жүзеге асырады.

13. Бөлімнің құзыретіне кіретін мәселелер бойынша бөлімнің атынан басқа құрылымдық бөлімшелерге жіберілетін құжаттарға құрылымдық бөлімшенің басшысы, ал ол болмаған жағдайда – оны алмастыратын адам қол қояды.