



БҰЙРЫҚ

№ _____

Астана қаласы

ПРИКАЗ

№ _____

город Астана

29.09.2025 жылғы № 10-4-79

**«Қазақстан Республикасы Үкіметі Аппаратының
жанындағы Азаматтарды қабылдау орталығын құру туралы» Қазақстан
Республикасы Үкімет Аппараты Басшысының 2023 жылғы
30 маусымдағы № 10-4-73 бұйрығына өзгеріс енгізу туралы**

БҰЙЫРАМЫН:

1. «Қазақстан Республикасы Үкіметі Аппаратының жанындағы Азаматтарды қабылдау орталығын құру туралы» Қазақстан Республикасы Үкімет Аппараты Басшысының 2023 жылғы 30 маусымдағы № 10-4-73 бұйрығына мынадай өзгеріс енгізілсін:

Қазақстан Республикасы Үкіметі Аппаратының жанындағы Азаматтарды қабылдау орталығының жұмыс Регламенті осы бұйрыққа қосымшаға сәйкес жаңа редакцияда жазылсын.

2. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау Қазақстан Республикасы Үкіметі Аппаратының Азаматтардың өтініштерімен жұмыс бөліміне жүктелсін.

3. Осы бұйрық қол қойылған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі.

**Қазақстан Республикасы
Үкімет Аппаратының Басшысы**

Ғ. Қойшыбаев

Қазақстан Республикасы
Үкімет Аппараты Басшысының
2025 жылғы «29» қыркүйектегі
№ 10-4-79
бұйрығына қосымша

Қазақстан Республикасы
Үкімет Аппараты Басшысының
2023 жылғы «30» маусымдағы
№ 10-4-73
бұйрығымен бекітілген

**Қазақстан Республикасы Үкіметі Аппаратының
жанындағы Азаматтарды қабылдау орталығының жұмыс
Регламенті**

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Осы Азаматтарды қабылдау орталығының жұмыс регламенті (бұдан әрі – Регламент) жеке және заңды тұлғалардың өтініштерімен жұмысты ұйымдастырудың, оның ішінде Қазақстан Республикасының Үкіметі Аппаратының жанындағы Азаматтарды қабылдау орталығының (бұдан әрі – Орталық) алаңында орталық мемлекеттік органдар басшыларының жеке қабылдауының тәртібін белгілейді.

Орталық «Министрлік үйі» ғимаратының 16 кіреберісінің 1-2 қабаттарында орналасқан.

2. Осы Регламенттің күші Қазақстан Республикасының әкімшілік құқық бұзушылық туралы заңнамасында, Қазақстан Республикасының қылмыстық-процестік, азаматтық процестік заңнамасында белгіленген жеке және заңды тұлғалардың өтініштеріне қолданылмайды.

3. Орталықтың негізгі мақсаты орталық мемлекеттік органдардың (бұдан әрі – ОМО) консультациялар беру, жеке қабылдаулар жүргізу және өтініштерді қабылдау үшін әмбебап алаң ұсыну арқылы халыққа қызмет көрсету сапасын арттыру болып табылады.

Орталықтың жұмыс процесінде белгілі болған азаматтардың дербес деректері «Дербес деректер және оларды қорғау туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес үшінші тұлғаларға жария етілмейді.

Бұл ретте, дербес деректерді жинау, өңдеу және қорғау Қазақстан Республикасының дербес деректер және оларды қорғау туралы заңнамасына сәйкес жүзеге асырылады.

4. Осы Регламентте мынадай терминдер мен қысқартулар пайдаланылады:

1) көрсетілетін қызметті алушы – Орталықтың қызметтеріне жүгінген, не ол арқылы өтініш берген тұлға;

2) Орталықтың қызметтері – өтініштерді қалыптастыру, соның ішінде оның өтінішінің ағымдағы мәртебесі, өтініштерді қабылдау және тіркеу бойынша ақпаратты көрсетілетін қызметті алушыға анықтау үшін түсініктемелер, ұсынымдар беру, жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарайтын құзыретті органдарға оларды бағыттау, өтінімдерді қарау және ОМО басшылығының жеке қабылдауын ұйымдастыру жөніндегі қызметтер, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушының өтініш жазуына себеп болған мемлекеттік қызметтерді алуға жәрдем көрсету бойынша қызметтер, сондай-ақ консультация беру;

3) құзыретті орган – мемлекеттік органдар (бұдан әрі – МО), жергілікті өзін-өзі басқару органдары, мемлекеттік заңды тұлғалар, сондай-ақ өз құзыреттеріне сәйкес Орталық арқылы берілген жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарауға және олар бойынша шешімдер қабылдауға құқылы квазимемлекеттік сектор субъектілері;

4) көрсетілетін қызметті алушылардың өтініші (бұдан әрі – өтініш) – құзыретті органға немесе лауазымды тұлғаға жіберілген жеке немесе ұжымдық жазбаша, ауызша не электрондық құжат нысанындағы ұсыныс, өтініш, шағым, сауал немесе үн қосу.

Басқа ұғымдар мен терминдер қолданыстағы заңнамаға сәйкес қолданылады.

2-тарау. Орталықтың жұмысын ұйымдастыру

5. Көрсетілетін қызметті алушыларға Орталықтың қызметтерін ұсынуды «Азаматтарға арналған үкімет» Мемлекеттік корпорациясы» Коммерциялық емес акционерлік қоғамының (бұдан әрі – Мемлекеттік корпорация) және Орталықта орналасқан МО жұмыскерлері Қазақстан Республикасының Еңбек кодексі мен Қазақстан Республикасының «Мерекелер туралы» Заңына сәйкес демалыс және мереке күндерінен басқа дүйсенбі – жұма аралығында сағат 13.00-ден 14.30-ға дейін түскі үзіліспен сағат 09.00-ден 18.30-ға дейін жүзеге асырады.

Көрсетілетін қызметті алушыларды қабылдау «Ресепшн» және «Күту» аймақтары арқылы жүзеге асырылады, қызмет көрсету «Нәтиже», «Консультация», «Жеке қабылдау» аймақтарында жүзеге асырылады, «Өзіне-өзі қызмет көрсету» аймақтарының жұмыс істеуі қамтамасыз етіледі.

Құзыретті органдарға жолданған өтініштерді қабылдау «е-Өтініш» ақпараттық жүйесі (бұдан әрі – Жүйе) арқылы жүзеге асырылады.

6. «Ресепшн», «Күту», «Нәтиже», «Өзіне-өзі қызмет көрсету» аймақтарының жұмыс істеуін, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушыларды алып жүруді Орталықтың жұмыс кестесіне сәйкес «бір терезе» қағидатым бойынша мемлекеттік қызметтер көрсету шеңберінде Мемлекеттік корпорация қамтамасыз етеді.

7. МО жұмыскерлерін орналастыруды, оларды даярлауды және оқытуды, көрсетілетін қызметті алушыларды жеке қабылдауды ұйымдастыруды тиісті МО қамтамасыз етеді және оны Қазақстан Республикасы Үкімет Аппаратының Азаматтардың өтініштерімен жұмыс бөлімі үйлестіреді (бұдан әрі – Бөлім).

МО жұмыскерлерінің функционалдық міндеттері МО басшылығы бекітетін лауазымдық нұсқаулықтарында бекітіледі. Мемлекеттік корпорация жұмыскерлерінің функционалдық міндеттері Мемлекеттік корпорация басшылығы бекітетін лауазымдық нұсқаулықтарында бекітіледі.

8. Орталықтағы функцияларды орындауға тиісті кәсіби қызмет саласында практикалық жұмыс тәжірибесі бар, азаматтармен және өтініштермен жұмыс істеу дағдыларына ие, сондай-ақ мемлекеттік тілді еркін меңгерген МО мен Мемлекеттік корпорация жұмыскерлері тартылады.

МО және Мемлекеттік корпорация жұмыскерлерінің жұмысын жалпы бақылауды, оның ішінде мүдделі мемлекеттік органдар мен үкіметтік емес ұйымдарды тарту арқылы (қажет болған жағдайда) Бөлім жүргізеді.

Орталықтағы МО мен Мемлекеттік корпорация жұмыскерлерін орналастыру Бөліммен келісу арқылы жүзеге асырылады. Осы тармақта көрсетілген қызметкерлерді жоспардан тыс кері шақыру Бөліммен келісусіз жол берілмейді.

МО жұмыскері келіп түскен өтініштерді, жүргізілген консультациялар мен азаматтарды қабылдауды талдайды, сондай-ақ Бөлім белгілеген нысанда тиісті МО құзыреті шегінде ай сайынғы, тоқсандық және жылдық есептерді дайындайды, ұсыныстар қалыптастырады және халықпен өзара іс-қимыл саласындағы өзге де талдамалық жұмыстарға тартылады.

Көрсетілетін қызметті алушылармен түсіндіру жұмыстарын жүргізу қажет болған кезде МО жұмыскері өтініштің мәні бойынша түсіндірулер беру үшін тиісті МО құзыретті маманын және (немесе) басшылығын тартады.

9. МО жұмыскерлері жұмыс орнында 3 (үш) сағаттан астам уақыт болмаған жағдайда МО өзара алмастыратын басқа жұмыскерді жібереді.

МО жұмыскерін ұзақ мерзімге алмастыруды (уақытша еңбекке жарамсыздық, демалыс, ротация және өзге де себептер) алдын ала Бөліммен келісілген тұрақты резервтегі жұмыскер жүзеге асырады. МО жұмыскері мен резервтегі жұмыскер бір мезгілде болмаған жағдайда басқа жұмыскердің кандидатурасы, оның ішінде әңгімелесу жүргізу арқылы, Бөліммен алдын ала келісіледі.

10. Орталықты күзету іс-шараларын 5 полиция бекеті қамтамасыз етеді:

- бейнебақылау жүйесімен жұмыс істеуге арналған орталықтандырылған бақылау пунктiнiң (бұдан әpi – ОБП) операторы – тәулік бойы 1 полиция бекетi;
- штаттан тыс жағдайлар туындаған және қоғамдық тәртіп бұзылған жағдайларда шақыруға жедел ден қою бекетi (бекет кезекшілерін де алмастырады) – тәулік бойы 1 полиция бекетi;
- техникалық бақылауды жүзеге асыру үшін Орталыққа кіреберістегі полиция бекеттері – 3 полиция бекеті (оның ішінде 1 тәулік бойы және 2 күндіз жұмыс режимімен).

11. Күзет іс-шараларына қойылатын жалпы талаптар «Ішкі істер органдарының мамандандырылған күзет бөлімшелерінің қызметін атқаруды ұйымдастыру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігінің 2014 жылғы 26 маусымдағы № 67қбп бұйрығына және «Қазақстан Республикасы Президентінің Іс басқармасында террористік тұрғыдан осал объектілердің терроризмге қарсы қорғалуын ұйымдастыру жөніндегі нұсқаулықты бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Президенті Іс басқарушысының м.а. 2022 жылғы 30 қарашадағы № 05/326 бұйрығына сәйкес қамтамасыз етіледі (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 35011 болып тіркелген).

Инженерлік-техникалық нығайту және қауіпсіздік жүйелерімен жарақтандыру «Мемлекеттік күзетілуі тиіс объектілердің кейбір мәселелері туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2011 жылғы 7 қазандағы № 1151 қаулысының талаптары шеңберінде жүзеге асырылады.

Орталыққа кіреберістегі полиция бекетінің қызметкерлері көрсетілетін қызметті алушылардың Орталыққа белгіленген турникет арқылы өтуін, сондай-ақ қол жүгін Орталыққа тексеру құралдары, атап айтқанда арқа үлгісіндегі және қолда ұсталатын металл іздегіштер арқылы кіргізуді бақылайды. Қол жүгінің кіргізілуін бақылау рентген-телевизиялық қондырғыны және есірткі мен химиялық қауіпті заттарды анықтауға арналған аппаратураны қолдану арқылы жүзеге асырылады.

12. Орталықтың кіреберісіндегі полиция бекетінің қызметкерлері келесі заттарды алып кіруге жол бермеуді қамтамасыз етеді:

1) қару (атылатын; травматикалық, газ және жарық-дыбыстық әсері бар оқ-дәрілері бар дүмбілез қару; суық қару, сондай-ақ суық қаруға жатпайтын әртүрлі пышақ түрлері; лақтырмалы; пневматикалық; газ; электрлі; дабыл қаруы; радиоактивті сәулелену мен биологиялық әсер ету арқылы зақым келтіретін қару мен өзге заттар; электромагниттік, жарық, жылу, инфрадыбыс немесе ультрадыбыс сәулелері арқылы зақым келтіретін қару мен өзге заттар; жоғарыда көрсетілген қару түрлерін имитациялайтын заттар; қару ретінде пайдаланылуы мүмкін заттар (соғатын, лақтыратын және шаншып-кесетін әсері бар заттар); қаруға арналған оқ-дәрілер мен оның құрамдас бөліктері);

2) көзден жас ағызатын, тітіркендіргіш және адам ағзасына теріс әсер ететін механикалық және аэрозольдік бүріккіштер мен құрылғылар;

3) жарылғыш, уытты, уландырғыш, радиоактивті, күйдіргіш, пиротехникалық, оңай тұтанғыш заттар;

4) фото-, бейне- және дыбыс жазатын құрылғылар, сондай-ақ тасымалданатын электрондық ақпарат тасымалдағыштары (аталған заттар арнайы белгіленген сақтау жәшіктеріне салынып сақталады. Жәшіктің кілтін көрсетілетін қызметті алушы Орталықтан шыққанға дейін өзінде сақтайды).

Осы тармақтың 4) тармақшасы Орталық басшысы ресми түрде шақырған бұқаралық ақпарат құралдарының өкілдеріне қолданылмайды.

13. Орталыққа кіреберістегі полиция бекетінің қызметкері мүгедектігі бар, оның ішінде кресло-арбамен жүретін, қозғала алмайтын тұлғаларға арналған 16-кіреберістің цоколь қабатындағы бөлек есікті ашады және жабады. Көрсетілген санаттағы көрсетілетін қызметті алушыны Мемлекеттік корпорация жұмыскерлерімен бірге қарсы алады және шығарып салады, сол цоколь қабатында қолда ұсталатын металл іздегішті қолдану арқылы көрсетілетін қызметті алушыны да, кресло-арбаларды да тексеріп қарайды.

Бөгде адамның көмегіне мұқтаж мүгедектігі бар көрсетілетін қызметті алушылар қызметтерді толық алғанға дейін Мемлекеттік корпорация жұмыскерлері оларға кездесу және сүйемелдеу бойынша қызметтер көрсетеді.

3-тарау. Орталықтың қызмет көрсету тәртібі

1-параграф. Көрсетілетін қызметті алушыларды қабылдау тәртібі

14. «Ресепшн» аймағында Мемлекеттік корпорация жұмыскері қай тілде консультация алу ыңғайлы болатынын, келу мақсатын нақтылайды, жеке басын куәландыратын құжат бойынша көрсетілетін қызметті алушының жеке басын сәйкестендіруді жүргізеді, қалаған тілде (қазақша, орысша) электрондық кезек талонын («Нәтиже», «Консультация», «Жеке қабылдау» аймақтарына) береді, бастапқы консультация береді (өтініштерді қабылдау, жеке қабылдау жүргізу шарттары, өтініш берудің баламалы тәсілдерін түсіндіреді).

Талон алғаннан кейін көрсетілетін қызметті алушы «Күту» аймағына бағытталады. Кезек ақпараттық таблода қызмет көрсету аймақтары бойынша бөлек конфигурацияланған нөмірлермен көрсетіледі («Нәтиже», «Консультация», «Жеке қабылдау»).

Көрсетілетін қызметті алушыны шақыру таңдалған тілде автоматты дауыс хабарламасымен сүйемелденеді. Нөмір таблода пайда болғаннан кейін, көрсетілетін қызметті алушы «Консультация» аймағындағы тиісті МО жұмыскеріне өтеді.

Көрсетілетін қызметті алушыға оның сұранысына сәйкес келесі іс-қимыл тәртібі ұсынылады:

- көрсетілетін қызметті алушыда алдын ала жазылған мәтін болмаса және құзыретті органға өтініш жолдауды қаласа – электронды өтінішті өз бетінше жолдауға көмектесу үшін «Өзін-өзі қызмет көрсету» аймағындағы Мемлекеттік корпорация жұмыскері шақырылады;

- өтініш мәтіні қағаз түрінде дайын болған жағдайда – құзыретіне сәйкес «Нәтиже» аймағындағы Мемлекеттік корпорация жұмыскері шақыру үшін көрсетілетін қызметті алушы «Күту» аймағына жіберіледі;

- көрсетілетін қызметті алушы ОМО немесе жергілікті атқарушы орган (бұдан әрі – ЖАО) басшылығына қабылдауға жазылғысы немесе өтініш бергісі келсе – ол алдымен «Консультация» аймағында МО жұмыскеріне жүгіну үшін «Күту» аймағына жіберіледі. Консультация алғаннан кейін өтініш жолдау қажеттілігі туындаған жағдайда, көрсетілетін қызметті алушы электронды талон алу үшін «Ресепшн» аймағына өтеді. Талон алғаннан кейін, көрсетілетін қызметті алушы өз нөмірі ақпараттық таблода көрсетілгенде «Нәтиже» аймағына өтеді;

- көрсетілетін қызметті алушы қабылдауға жазылып келген жағдайда – оны «Жеке қабылдау» аймағындағы кабинетке немесе қабылдау уақытына дейін күту қажет болған жағдайда «Күту» аймағына ертіп апару үшін тиісті ОМО жауапты орындаушысы (бұдан әрі – жауапты орындаушы) шақырылады.

15. Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес, әрекетке қабілетсіз, әрекет қабілеттілігі шектеулі немесе қамқоршылыққа не қорғаншылыққа мұқтаж тұлғалардың атынан өтініш пен қажетті құжаттарды олардың заңды өкілдері ұсынады.

Сенімхат негізінде әрекет ететін жеке тұлғалар Қазақстан Республикасының заңнамасының талаптарына сәйкес ресімделген сенімхаттың түпнұсқасын ұсынады.

Занды тұлғалардың өкілдері ұйымның бірінші басшысы берген сенімхатты және оның аталған лауазымға тағайындалуы туралы бұйрықтың көшірмесін қоса ұсынады.

Бұл ретте, өтінішті тіркеген кезде сенім білдірілген адамның деректері көрсетіледі.

Шет тілінде жазылған өтініш берген кезде көрсетілетін қызметті алушылар оларға «Нотариат туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 34-бабының 1-тармағының 9) тармақшасына, 80-бабына сәйкес нотариус куәландырған қазақ немесе орыс тілдеріндегі құжаттардың аудармаларын ұсынады.

2-параграф. «Өзіне-өзі қызмет көрсету» аймағының жұмыс тәртібі

16. Көрсетілетін қызметті алушы өзі, не Мемлекеттік корпорация жұмыскерінің көмегімен консультациясы арқылы (көрсетілетін қызметті алушының қалауы бойынша) өтініш беруді жүзеге асырады.

Консультациялық-әдістемелік көмек мыналарды қамтиды:

- 1) өтініш беру процесін кезең-кезеңімен түсіндіру;
- 2) талап-арыз беруді кезең-кезеңімен түсіндіру;
- 3) қажет болған жағдайда Орталықтың қызметі шеңберіндегі басқа да көмек.

«Өзіне-өзі қызмет көрсету» аймақтарында консультацияларды жүзеге асыру үшін, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттануы тұрғысынан іріктеп сауалнамалар жүргізу үшін еріктілер тартылуы мүмкін (оның ішінде жастар практикасынан өту және өзге де мемлекеттік жобалар шеңберінде).

Қажет болған жағдайда Мемлекеттік корпорация жұмыскері көрсетілетін қызметті алушыға электрондық цифрлық қолтаңбаны ресімдеуге және беруге көмектеседі.

3-параграф. «Нәтиже» аймағының жұмыс тәртібі

17. Аймақта өтініштерді қабылдау мен тіркеуді жүзеге асыратын, оның ішінде, сөйлеу және есту органдарында кінәраты бар тұлғаларға қайталайтын мониторға шығара отырып қызмет көрсету үшін «сурдо-онлайн» (болған жағдайда) сервисі бар 9 жұмыс орны орналасады.

Көрсетілетін қызметті алушы «Нәтиже» аймағына Мемлекеттік корпорация жұмыскері электрондық кезек талоны бойынша шақырғаннан кейін өтеді.

Өтінішті қабылдау барысында Мемлекеттік корпорация жұмыскері:

- 1) жеке басын куәландыратын құжаттар бойынша көрсетілетін қызметті алушының жеке басын сәйкестендіруді жүргізеді.

Көрсетілетін қызметті алушы өкілінің өкілеттілігі Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес оның атына берілген сенімхатпен расталады;

- 2) айтылатын мәселенің сипатын айқындайды және бағыт-бағдар беру мен өтінішті қалыптастырудың дұрыс болуы үшін нұскаларды ұсынады;

3) өтініштің қолданыстағы заңнама талаптарына сәйкестігін, оның ішінде мынадай деректер мен мәліметтердің бар-жоғын тексереді:

жеке тұлғаның тегі, аты, әкесінің аты (бар болса), жеке сәйкестендіру нөмірі, пошталық мекенжайы немесе заңды тұлғаның атауы, пошталық мекенжайы, бизнес-сәйкестендіру нөмірі (бар болса);

құзыретті органның атауы;

өтініштің мәні;

өтініш берілген күн;

көрсетілетін қызметті алушының немесе оның өкілінің қолы;

Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де мәліметтер;

өтініште көрсетілген бар қосымшалар.

Өтініште көрсетілген деректер мен мәліметтер сәйкес келмеген жағдайда Мемлекеттік корпорацияның жұмыскері бұл туралы көрсетілетін қызметті алушыны ауызша хабардар етеді және оларды жоюды ұсынады;

4) көрсетілетін қызметті алушыдан оның қалауы бойынша құзыретті органнан жауап алу тәсілін нақтылайды, өтінішке жауап оны алудың өзі таңдаған тәсілі бойынша түсетінін, сондай-ақ оны Орталық арқылы баламалы түрде алу мүмкіндігін түсіндіреді;

5) егер қолданыстағы заңнамада өзгеше көзделмесе, ақпараттық жүйелерде қамтылған заңмен қорғалатын құпияны құрайтын мәліметтерді пайдалануға көрсетілетін қызметті алушының жазбаша келісімін алады және Жүйеде өтінішті қалыптастырады (тиісті жолдарды толтыру, өтініш мәтінін ресімдеу, көрсетілетін қызметті алушы туралы ақпаратты және Жүйеде қоса берілетін құжаттар тізімін енгізу, қажет болған жағдайда Жүйеде құжаттарды сканерлейді және тіркейді).

Егер өтініште қойылған мәселелерді шешу бірнеше құзыретті органдардың құзыретіне кіретін болса, Мемлекеттік корпорацияның жұмыскері оны Жүйеде құзыретті органдар бойынша бөледі;

6) өтініш құзыретті органның атына жіберіледі, көрсетілетін қызметті алушыға өтініштің тіркелгені туралы Жүйеден шығарылған талон беріледі;

7) өтінішті тіркегеннен кейін Мемлекеттік корпорация жұмыскері жазбаша өтініштің және өзге де құжаттардың түпнұсқаларын көрсетілетін қызметті алушыға қайтарады.

Егер өтінішке қосымшаларды Жүйеге енгізу мүмкін болмаса, құжаттарды құзыретті органның атына одан әрі беру үшін тиісті қосымшаларымен бірге қағаз өтініш қабылданады.

Мемлекеттік корпорация жұмыскерлерінің қатарынан қағаз хат-хабарларды сақтауға және бағыт-бағдар беруге жауаптылар (бұдан әрі – жинақтау секторының жұмыскері) айқындалады.

Өтініш қабылдауды жүзеге асыратын Мемлекеттік корпорация жұмыскерлері сағат 12:00-де және сағат 18:00-де құжаттар топтамалары бар тізілімдерді қалыптастырады және құзыретті орган бойынша хат-хабарларды сұрыптау үшін қағаз нұсқада қабылданған өтініштерді жинақтау секторының жұмыскеріне береді (жинақтау шкафында сақталады және тіркеледі).

Құжаттар мен тізілімдер (екі данада) құзыретті органға курьер арқылы беріледі, құжаттардың қабылданғаны туралы белгі қойылған бір тізілім жинақтаушы сектордың жұмыскеріне қайтарылады.

18. Көрсетілетін қызметті алушыға «Нәтиже» аймағында өтініш бойынша жауаптар беру электрондық кезек тәртібімен жүзеге асырылады.

Берілген өтінішке құзыретті орган берген жауаппен көрсетілетін қызметті алушы келіспеген жағдайда Мемлекеттік корпорация жұмыскері қолданыстағы заңнамаға сәйкес шағымдану рәсімін түсіндіреді, Жүйе арқылы шағым беру мүмкіндігі туралы консультация береді және көрсетілетін қызметті алушының қалауы бойынша оны қабылдауды жүзеге асырады не оны Орталықтың «Өзіне-өзі қызмет көрсету» аймағына ертіп барады.

4-параграф. «Консультация» аймағының жұмыс тәртібі

19. Аймақта көрсетілетін қызметті алушыларға оларды толғандыратын мәселелер бойынша, оның ішінде шағымдар бойынша алдын ала консультация беруді жүзеге асыратын МО жұмыскерлерінің 13 жұмыс орны орналасқан. Қызмет көрсету барысында сөйлеу және есту органдарында кінәраты бар тұлғаларға «сурдо-онлайн» сервисі (болған жағдайда) қосалқы мониторға шығару арқылы пайдаланылады.

Көрсетілетін қызметті алушыны МО жұмыскері электрондық кезек талоны бойынша шақырғаннан кейін «Консультация» аймағына өтеді.

МО жұмыскері көрсетілетін қызметті алушының жеке басын сәйкестендіреді, қойылған сұрақтардың егжей-тегжейін, осы мәселе бойынша көрсетілетін қызметті алушы қандай әрекет жасағанын нақтылайды (қайда жүгінді, қандай жауап алды, сот шешімдері бар ма және тағы басқа) және өз құзыреті шеңберінде консультация береді.

Көрсетілетін қызметті алушы көтерген мәселе заңнама талаптарына сәйкес алдын ала белгіленген рәсімдерден өтуді талап етсе (мемлекеттік көрсетілетін қызмет алу, жергілікті МО жүгіну және тағы басқа) және бұл әрекеттер бұрын орындалмаған жағдайда, МО қызметкері көрсетілетін қызметті алушыға олардан өту тәртібін түсіндіреді.

Егер шағымда құқық қорғау және сот органдарының мәселелері қамтылса, онда көрсетілетін қызметті алушыға тиісті құзыретті органдардың фронт-офистерінің жұмыс тәртібі түсіндіріледі.

Берілген консультация көрсетілетін қызметті алушы үшін жеткіліксіз болған жағдайда МО жұмыскері көрсетілетін қызметті алушының қалауы бойынша өтінішті «Өзіне-өзі қызмет көрсету» немесе «Нәтиже» аймақтарында ресімдеуді ұсынады.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді алу мүмкіндігі бар жағдайда, олар «Өзін-өзі қызмет көрсету» аймағында Мемлекеттік корпорация жұмыскерінің көмегімен көрсетіледі.

5-параграф. Жеке қабылдауды ұйымдастыру тәртібі

20. ОМО басшылары мен олардың орынбасарларының жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауы Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің орынбасары – Үкімет Аппаратының Басшысы бекітетін азаматтарды қабылдау кестесіне сәйкес жүргізіледі.

Азаматтарды қабылдау кестелері ОМО әзірленіп, Бөліммен келісу арқылы қалыптастырылады және МО ресми интернет-ресурстарында, сондай-ақ Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің ресми ақпараттық ресурсында (Үкімет мүшелерін қабылдау бойынша жиынтық кесте) орналастырылады.

Азаматтарды қабылдау кестелері «Ресепшн» аймағындағы Мемлекеттік корпорация жұмыскерлеріне және Бірыңғай байланыс-орталығына, сондай-ақ құзыреті бойынша «Консультация» аймағындағы МО жұмыскерлеріне беріледі.

21. Қабылдауға алдын ала жазылу Орталық, ақпараттық жүйелер арқылы, сондай-ақ ОМО атына өтініш беру негізінде жүргізіледі.

ОМО басшылығының жеке қабылдауына келген көрсетілетін қызметті алушыларды алып жүру, сондай-ақ жеке қабылдауға дайындық, жауапты орындаушылармен жүзеге асырылады. Жеке қабылдауларға арналған үй-жайларды дайындау бойынша ұйымдастырушылық мәселелері Бөліммен бірлесіп пысықталады.

Қабылдау жүргізілетін күнге дейін екі жұмыс күні қалғанда қабылданатын адамдардың түпкілікті қалыптастырылған тізімі Бөлім жұмыскерлеріне және Орталықтың басшысына кейіннен Мемлекеттік корпорация мен МО жұмыскерлеріне хабардар ету үшін беріледі.

Мемлекеттік корпорацияның жұмыскері көрсетілетін қызметті алушыларға модерация жүргізеді – көрсетілетін қызметті алушыларды тіркейді және қажет болған жағдайда тиісті талон береді.

Қабылдауға жазылған көрсетілетін қызметті алушы электрондық кезек талонын алғаннан кейін жауапты орындаушының алып жүруімен «Жеке қабылдау» аймағындағы тиісті кабинетке немесе 2-қабаттағы «Күту» аймағына өткізіледі.

ОМО басшыларының жеке қабылдау кабинетінде моноблок орнатылған, сол арқылы Мемлекеттік корпорация жұмыскері көрсетілетін қызметті алушыны электрондық кезек тәртібімен шақыруды жүзеге асырады (шақырады).

Тізім бойынша қабылдау өткізілген жағдайда, шақыру алдын ала ОМО құрастырған көрсетілетін қызметті алушылар тізімінің негізінде жауапты орындаушы арқылы жүзеге асырылады. Жеке қабылдауға келген көрсетілетін қызметті алушыларды қарсы алатын тиісті ОМО жауапты орындаушылары нақты тізімді Мемлекеттік корпорация жұмыскерлерінің қолындағы қабылданатын адамдар тізіміне енгізіп, белгі қояды. Қажет болған жағдайда, азаматтарды қабылдау кабинеттері жабдықталған бейнеконференцбайланыс арқылы мүдделі МО мен ұйымдар қосылады.

22. Жеке қабылдау қорытындысы бойынша құжаттарды дайындау және көрсетілетін қызметті алушылар көтерген мәселелерді қарау жөніндегі кейінгі бақылау үшін жауапты орындаушылар жауап береді.

23. Егер ЖАО Бөлімге ОМО-мен бірге қабылдау өткізу қажеттігі туралы бастамамен жүгінген жағдайда Бөлім осы іс-шараны бекітілген қабылдау кестелерін ескере отырып үйлестіруді қамтамасыз етеді.

24. ОМО басшылығының жеке қабылдау нәтижелеріне разы болмаған көрсетілетін қызметті алушы осы Ереженің 14-тармағында көзделген тәртіппен өтініш жолдауға құқылы.
