## Алматы қаласы әкімі

## аппараты басшысының 2024 жылғы «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ бұйрығына

## 9 қосымша

**Алматы қаласы әкімі аппаратының**

**өтініштерді қарауды бақылау бөлімі туралы**

**ереже**

**1. Жалпы ережелер**

1. Алматы қаласы әкімі аппаратының өтініштерді қарауды бақылау бөлімі (бұдан әрі - Бөлім) «Алматы қаласы әкімінің аппараты» коммуналдық мемлекеттік мекемесінің құрылымдық бөлімшесі болып табылады.

2. Бөлім өз жұмысында 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 заңнамасымен белгіленген тәртіпте Алматы қаласы әкімі аппаратының басшысы бекітеді.

**2. Бөлімнің негізгі міндеттері, функциялары**

4. Міндеттері:

1) жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қабылдау;

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

3) жеке және заңды тұлғалардың келіп түскен өтініштерін талдау, жүйелі проблемаларды анықтау және оларды шешу бойынша ұсынымдар әзірлеу;

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

5) жергілікті атқарушы органдардың өтініштерді қарау шеңберінде берілген Қазақстан Республикасы Президентінің, Қазақстан Республикасының Мемлекеттік кеңесшісінің, Қазақстан Республикасы Президенті Әкімшілігі басшылығының, Қазақстан Республикасы Президенті Әкімшілігінің, Қазақстан Республикасы Үкіметінің, Қазақстан Республикасы Үкіметі Аппаратының өтініштерді қарауды бақылау бөлімінің тапсырмаларын уақтылы және толық іске асыруын бақылау;

6) өтініштерді қарау бөлігінде іс жүргізу талаптарының сақталуын бақылау.

5. Функциялар:

1) Қағаз жеткізгіште, оның ішінде почта байланысы арқылы, сондай-ақ Бөлімнің қоғамдық қабылдау бөлмесіне қолма-қол, Қазақстан Республикасының Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы заңнамасының талаптарына сәйкес келетін электрондық форматта келіп түскен жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қабылдау және тіркеу;

2) мәселелердің сипатын айқындау, жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін тарату және оларды қарау және жауап беру үшін Алматы қаласы әкімдігінің құрылымдық бөлімшелеріне жіберу немесе қарау тәртібі Қазақстан Республикасының Әкімшілік құқық бұзушылық туралы, Республиканың қылмыстық-процестік, азаматтық процестік заңнамасында белгіленген өтініштерден басқа, жеке және заңды тұлғалардың өтініштерінде көтерілетін проблемалар бойынша позицияны қалыптастыру;

3) Алматы қаласы әкімдігінің құрылымдық бөлімшелеріне жолданған жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарауды бақылауды жүзеге асыру;

4) Алматы қаласы әкімдігінің құрылымдық бөлімшелерінің жауаптарының сапасын және Бөлімнің құзыреті шеңберінде Алматы қаласы әкімінің бақылауына алынған жеке және заңды тұлғалардың өтініштері бойынша қабылдаған шараларын талдау;

5) Бөлімнің құзыреті шеңберінде Алматы қаласы әкімдігінің құрылымдық бөлімшелерінің есептері сапасыз орындалған жағдайда оларды қайта пысықтауға жолдау;

6) жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау және Бөлімнің құзыреті шеңберінде өтініш берушілерге жауаптар жолдау;

7) Бөлімнің құзыреті шеңберінде жеке және заңды тұлғалардың өтініштері бойынша ағымдағы іс қағаздарын жүргізуді және есепке алуды ұйымдастыру;

8) Бөлімнің құзыреті шеңберінде жеке және заңды тұлғаларға консультациялық көмек көрсету;

9) Алматы қаласы әкімдігінің құрылымдық бөлімшелерінің жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қабылдау және қарау жөніндегі жұмыстарын мониторингілеу.

10) Алматы қаласы әкімінің және оның орынбасарларының, әкім аппаратының басшысы мен оның орынбасарларының жеке және заңды тұлғаларды жеке қабылдау кестесі бойынша тізімді қалыптастыру;

11) Алматы қаласы әкімінің жеке және заңды тұлғаларды жеке қабылдауын өткізу кезінде Алматы қаласы әкімінің жетекшілік ететін орынбасарының және (немесе) Алматы қаласы әкімдігінің құрылымдық бөлімшелері басшысының қатысуын қамтамасыз ету;

12) Алматы қаласы әкімінің аппаратында жеке және заңды тұлғаларды жеке қабылдауды, оның ішінде қажет болған жағдайда жеке және заңды тұлғалар өкілдерінің келісімі бойынша Қазақстан Республикасы Президентінің көмекшісі – Қазақстан Республикасы Президенті Әкімшілігінің Өтініштерді қарауды бақылау бөлімінің меңгерушісімен бірге бейнеконференцбайланыс форматында ұйымдастыру;

13) Алматы қаласы әкімдігінің құрылымдық бөлімшелері басшылығының жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауды ұйымдастыруын және өткізуін бақылау.

14) өтініштерді контент-талдау және жүйелі мәселелер туралы анықтамалар жасау;

15) проблемалық мәселелерді мониторингілеу, проблемалық мәселелер картасын қалыптастыру;

16) Алматы қаласы әкімдігінің құрылымдық бөлімшелерімен бірлесіп:

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

Алматы қаласы экономикасының жекелеген секторларын дамыту;

жеке және заңды тұлғалардың өтініштері шеңберіндегі басқа да өзекті мәселелер бойынша ұсыныстар әзірлеу;

17) жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау бойынша заңнаманы және құқық қолдану практикасын одан әрі жетілдіру жөнінде ұсыныстар әзірлеу;

18) жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібін жетілдіру, сондай-ақ олардың өтініштері бойынша тапсырмалардың орындалуын құжаттамалық қамтамасыз ету және бақылау бойынша құқықтық актілер мен әдістемелік құжаттарды әзірлеуге қатысу;

19) Қазақстан Республикасы Президентінің, Қазақстан Республикасы Президенті Әкімшілігі басшылығының және Қазақстан Республикасы Президентінің көмекшісі – Президент Әкімшілігінің Өтініштерді қарауды бақылау бөлімі меңгерушісінің жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау бөлігінде тапсырмаларының іске асырылу барысы туралы Алматы қаласы әкімінің, Алматы қаласы әкімі аппараты басшысының баяндамалары мен талдамалық жазбаларының жобаларын дайындау;

20) атқарушылық тәртіп бойынша есепті нысандарға тиісті ақпаратты енгізу және кейіннен аппараттық кеңестер мен алқа отырыстарында қарау арқылы өтініш берушілердің қаралған өтініштер бойынша жауаптарға қойған бағаларын апта сайын талдау;

21) өз құзыреті шегінде жеке және заңды тұлғаларға консультациялық көмек көрсету, өзекті жүйелі проблемалар мен үздік тәжірибелер негізінде жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қабылдау және қарау бойынша әдістемелік ұсынымдар әзірлеу;

22) өз құзыреті шеңберінде жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін есепке алу, тіркеу, сондай-ақ қарау мәселелері бойынша Алматы қаласы әкімдігінің құрылымдық бөлімшелеріне ұйымдастыру-әдістемелік және ақпараттық көмек көрсету;

23) өз құзыреті шеңберінде жоғары қоғамдық резонанс туғызатын маңызды мәселелер бойынша шешімдер әзірлеу үшін мүдделі уәкілетті мемлекеттік органдардың, азаматтық қоғам өкілдерінің және сараптамалық қоғамдастықтардың қатысуымен арнайы жұмыс топтарын құруға бастамашылық жасауды ұйымдастыру;

24) жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау шеңберінде Қазақстан Республикасы Президентінің, Қазақстан Республикасының Мемлекеттік кеңесшісінің, Қазақстан Республикасы Президенті Әкімшілігінің, Қазақстан Республикасы Үкіметінің, Қазақстан Республикасы Үкіметі Аппаратының тапсырмаларын іске асыру мәселелері бойынша Алматы қаласы әкімдігінің жауапты құрылымдық бөлімшелерімен, Қазақстан Республикасы Президенті Әкімшілігінің өтініштерді қарауды бақылау бөлімімен, Қазақстан Республикасы Үкіметі Аппаратының азаматтардың өтініштерімен жұмыс бөлімімен өзара іс-қимыл жасау;

25) «e-Otinish» ақпараттық жүйесі шеңберінде уәкілетті мемлекеттік органдармен өзара іс-қимылды қамтамасыз ету;

26) Алматы қаласы әкімдігінің құрылымдық бөлімшелерінің басшыларымен және үкіметтік емес ұйымдардың басшыларының, бұқаралық ақпарат құралдары, қоғам қайраткерлерінің келісімі бойынша адам құқықтарын қорғау мен халықтың тіршілігін қамтамасыз етудің өзекті мәселелері бойынша кездесулер мен тыңдаулар ұйымдастыру;

27) Алматы қаласы әкімдігінің құрылымдық бөлімшелерінің Қазақстан Республикасы Президентінің, Қазақстан Республикасы Мемлекеттік кеңесшісінің, Қазақстан Республикасы Президенті Әкімшілігі Басшылығының, Қазақстан Республикасы Үкіметінің, Қазақстан Республикасы Президенті Әкімшілігінің өтініштерді қарауды бақылау бөлімінің, Қазақстан Республикасы Үкіметінің, Қазақстан Республикасы Үкіметі Аппаратының, Алматы қаласы әкімінің тапсырмаларын іске асыру жөніндегі өтініштерді қарау бойынша қызметін бақылау;

28) орындаушылық тәртіпті күшейту бойынша ұсыныстар енгізу;

29) жергілікті жерге бара отырып, жаппай сипаттағы күрделі мәселелер бойынша Қазақстан Республикасы Президентінің, Қазақстан Республикасы Мемлекеттік кеңесшісінің, Қазақстан Республикасы Президенті Әкімшілігі, Қазақстан Республикасы Үкіметі басшылығының, Қазақстан Республикасы Үкіметі Аппаратының, Алматы қаласы әкімінің тапсырмаларының орындалу барысын тексеру;

30) Алматы қаласы әкімдігінің құрылымдық бөлімшелерімен бірлесіп, жеке және заңды тұлғалардың өтініштеріне, атқарушылық тәртіпке байланысты бұзушылықтарды жою және бұзушылықтарға жол берген лауазымды тұлғаларды жауапкершілікке тарту жөнінде шаралар қабылдау туралы ұсыныстар енгізуге қатысты Қазақстан Республикасы Президентінің, Қазақстан Республикасы Президенті Әкімшілігі Басшылығының, Қазақстан Республикасы Үкіметінің, Қазақстан Республикасы Үкіметі Аппаратының, Алматы қаласы әкімінің актілері мен тапсырмаларын іске асыру мәселелері бойынша тексерулерге қатысу;

31) Қазақстан Республикасы Президентінің, Қазақстан Республикасы Мемлекеттік кеңесшісінің, Қазақстан Республикасы Президенті Әкімшілігі басшылығының және Қазақстан Республикасы Президенті Әкімшілігінің, Қазақстан Республикасы Үкіметінің, Қазақстан Республикасы Үкіметі Аппаратының өтініштерді қарауды бақылау бөлімінің бақылауына қойылған тапсырмаларды орындау сапасы мәселелері бойынша Алматы қаласы әкімдігінің лауазымды адамдарын тәртіптік жауаптылыққа тарту туралы ұсыныстар енгізу, олардың орындалуын мониторингілеуді ұйымдастыру;

32) жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау қорытындыларын талқылау бойынша жергілікті атқарушы органдардың есептік алқалы іс-шараларына қатысу;

33) нақты өтініштер бойынша Қазақстан Республикасы Президентінің, Қазақстан Республикасы Президенті Әкімшілігі Басшылығының, Қазақстан Республикасы Президенті Әкімшілігі өтініштерді қарауды бақылау бөлімінің, Қазақстан Республикасы Үкіметінің, Қазақстан Республикасы Үкіметі Аппаратының тапсырмаларын орындау мониторингінің нәтижелері бойынша қорытындылар дайындау;

34) өз құзыреті шеңберінде жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау бөлігінде Алматы қаласы әкімінің аппаратында іс жүргізудің жай-күйін тексеруді жүзеге асыру;

35) жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау бойынша заңнама талаптарының сақталуын бақылау, Алматы қаласы әкімі аппаратының жаңадан қабылданған қызметкерлеріне жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау мәселелері бойынша нұсқама жүргізу;

36) азаматтардың жеке қабылдауларының және халықпен есептік кездесулерде, сондай-ақ осы кездесулер шеңберінде өткізілетін қабылдауларда қойылатын сұрақтардың бөлек есебін жүргізу;

37) Алматы қаласы әкімінің және оның орынбасарларының, Алматы қаласы әкімі аппаратының басшысының және олардың орынбасарларының, сондай-ақ алдын ала жазылу бойынша қабылдауды жүзеге асыруға және жеке және заңды тұлғаларды жеке қабылдау барысында берілген өтініштер мен тапсырмалардың қаралуына бақылауды жүзеге асыруға уәкілетті әкім аппаратының өзге де қызметкерлерінің жеке және заңды тұлғаларды жеке қабылдауын ұйымдастыру және өткізу.

 38) өтініштерге ұқсастығы бойынша петицияларды одан әрі бағыттау (жұмысқа жолдау) қажеттілігі туралы азаматтарды қабылдау орталығының тіркеуші кеңсенің жауапты қызметкерлерін хабардар етуді қамтамасыз ету;

 39) «e-Otinish» ақпараттық жүйесіндегі «Петициялар» бөлімін жергілікті атқарушы органдардың атына келіп түскен петициялардың болуына тұрақты негізде мониторинг жүргізу;

 40) тоқсанына кемінде бір рет көтерілген мәселелердің саны,
сипаты, петицияны қарау кезінде ҚР ӘРПК-нің қарау мерзімдері мен талаптарын сақтау бойынша келіп түскен барлық петицияларды жинақтау және талдау жүргізу және қорытындылары бойынша бірінші басшыны хабардар ету.

6. Бөлімнің құқықтары мен міндеттемелері:

1) Бөлімнің құзыретіне жататын мәселелер бойынша мемлекеттік органдармен, лауазымды адамдармен, ұйымдармен және мекемелермен қызметтік хат алмасуды жүргізу;

2) белгіленген тәртіппен Алматы қаласының мемлекеттік басқару органдарынан және басқа да ұйымдарынан қойылған мақсаттар мен міндеттерді іске асыру үшін қажетті ақпаратты сұрату және алу;

3) Бөлімнің құзыретіне жататын мәселелер бойынша Алматы қаласы әкімі аппаратының басшысының қарауына өз қызметі бойынша ұсыныстар енгізу;

4) Бөлімнің құзыретіне жататын мәселелер бойынша кеңестерге қатысу;

5) Бөлімнің құзыретіне кіретін мәселелер бойынша аудан әкімдерінің аппараттарымен, Алматы қаласы әкімі аппаратының басқармаларымен және бөлімдерімен өзара іс-қимыл жасау;

6) Қазақстан Республикасы мемлекеттік қызметшілерінің Әдеп кодексін сақтау;

7) Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес белгіленген өзге де міндеттемелерді сақтау.

**3. Бөлімнің жұмысын ұйымдастыру**

7. Бөлім заңнамалық актілерге, Қазақстан Республикасы Президенті мен Үкіметінің актілеріне, Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес оның негізгі міндеттері мен функцияларын іске асыру үшін қажетті өкілеттіктерге ие.

8. Бөлімді Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіпте қызметке тағайындалатын және қызметтен босатылатын басшы басқарады.

9. Бөлім басшысы қызмет жұмысына жалпы басшылықты жүзеге асырады және Бөлімге жүктелген міндеттердің орындалуына және оның өз функцияларын жүзеге асыруына дербес жауапты болады.

10. Бөлім басшысы Алматы қаласы әкімі аппаратының басшылығына құрылымдық бөлімшенің құрылымы мен штат кестесі бойынша ұсыныстар береді.

11. Бөлім басшысы осы мақсатта:

1) Бөлімнің бас инспекторлары мен бас мамандарының міндеттері мен өкілеттіктерін айқындайды;

2) заңнамалық актілерге, Қазақстан Республикасының Президенті мен Үкіметінің актілеріне, Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес өзге де өкілеттіктерді жүзеге асырады.

12. Бөлімнің бас инспекторлары:

1) өз өкілеттігі шегінде Бөлімнің қызметін үйлестіреді;

2) Бөлім басшысы болмаған кезеңде Бөлім қызметіне жалпы басшылықты жүзеге асырады және Бөлімге жүктелген міндеттердің орындалуына және оның өз функцияларын жүзеге асыруына дербес жауапты болады;

3) Бөлім басшысы жүктеген өзге де функцияларды жүзеге асырады.

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