

Отбасы, әйелдер мен балалардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша "111" байланыс орталығы қызметінің және оның орталық мемлекеттік органдармен, жергілікті атқарушы органдармен өзара іс-қимыл жасау қағидаларын бекіту туралы

Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2024 жылғы 28 маусымдағы № 378/НҚ бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2024 жылғы 28 маусымда № 34643 болып тіркелді

"Неке (ерлі-зайыптылық) және отбасы туралы" Қазақстан Республикасы Кодексінің 10-тарауының 67-1-бабының 2-тармағына сәйкес БҰЙЫРАМЫН:

1. Қоса беріліп отырған Отбасы, әйелдер мен балалардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша "111" байланыс орталығы қызметінің және оның орталық мемлекеттік органдармен, жергілікті атқарушы органдармен өзара іс-қимыл жасау қағидалары бекітілсін.

2. Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігінің Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер комитеті заңнамада белгіленген тәртіппен мыналарды қамтамасыз етсін:

1) осы бұйрықты Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеу;

2) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігінің интернет-ресурсында орналастыру;

3) осы бұйрық Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелгеннен кейін он жұмыс күні ішінде Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігінің Заң департаментіне осы тармақтың 1) және 2) тармақшаларында көзделген іс-шаралардың орындалуы туралы мәліметтерді ұсыну.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау жетекшілік ететін Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі вице-министріне жүктелсін.

4. Осы бұйрық алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

*Қазақстан Республикасының
Цифрлық даму, инновациялар және
аэроғарыш өнеркәсібі министрі*

Ж. Мадиев

Қазақстан Республикасының
Цифрлық даму, инновациялар
және аэроғарыш өнеркәсібі
министрі

Отбасы, әйелдер мен балалардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша "111" байланыс орталығы қызметінің және оның орталық мемлекеттік органдармен, жергілікті атқарушы органдармен өзара іс-қимыл жасау қағидалары

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Осы Отбасы, әйелдер мен балалардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша "111" байланыс орталығы қызметінің және оның орталық мемлекеттік органдармен, жергілікті атқарушы органдармен өзара іс-қимыл жасау қағидалары (бұдан әрі - Қағидалар) "Неке (ерлі-зайыптылық) және отбасы туралы" Қазақстан Республикасының 2011 жылғы 26 желтоқсандағы кодексінің 10-тарауының 67-1-бабы 2-тармағының 2) тармақшасына сәйкес әзірленді және "111" байланыс орталығы қызметінің және оның орталық мемлекеттік органдармен, жергілікті атқарушы органдармен өзара әрекет ету тәртібін айқындайды.

2. Осы Қағидаларда мынадай негізгі ұғымдар мен қысқартулар пайдаланылады:

1) ақпараттандыру саласындағы уәкілетті орган - ақпараттандыру және "электрондық үкімет" саласында басшылықты және салааралық үйлестіруді жүзеге асыратын орталық атқарушы орган;

2) Қазақстан Республикасындағы Бала құқықтары жөніндегі уәкіл - Қазақстан Республикасының Президенті тағайындайтын, балалардың құқықтары мен заңды мүдделерінің негізгі кепілдіктерін қамтамасыз ету, сондай-ақ мемлекеттік және қоғамдық институттармен өзара іс-қимылда олардың бұзылған құқықтары мен бостандықтарын қалпына келтіру жөніндегі функциялар жүктелетін адам;

3) облыстың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың Бала құқықтары жөніндегі өңірлік уәкілі - балалардың құқықтары мен заңды мүдделерінің негізгі кепілдіктерін қамтамасыз ету, сондай-ақ тиісті әкімшілік-аумақтық бірлікте мемлекеттік және қоғамдық институттармен өзара іс-қимыл жасай отырып, олардың бұзылған құқықтары мен бостандықтарын қалпына келтіру жөніндегі функциялар жүктелетін, Қазақстан Республикасындағы Бала құқықтары жөніндегі уәкілдің өкілі;

4) Отбасы, әйелдер мен балалардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша "111" байланыс орталығы (бұдан әрі - "111" байланыс орталығы) - ақпараттандыру саласындағы уәкілетті орган айқындаған, отбасы, әйелдер мен балалардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша ақпараттық-анықтамалық, ұйымдастырушылық, психологиялық қызмет функцияларын орындайтын заңды тұлға;

5) "111" байланыс орталығының ақпараттық-анықтамалық білім базасы (бұдан әрі - Білім базасы) - азаматтардың сұранымы бойынша жауап беру үшін қажетті ақпаратты сақтауға, толықтыруға, жаңартуға және іздеуге арналған электрондық деректер базасы;

6) "111" байланыс орталығының консультанты (бұдан әрі - консультант) - "111" байланыс орталығының отбасы, әйелдер мен балалардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша ақпараттық-анықтамалық консультацияны, ұйымдастырушылық, психологиялық көмекті жүзеге асыратын қызметкері;

7) өтініш – "111" байланыс орталығына телефон қоңырауын қабылдау барысында алынған не "111" байланыс орталығына жазбаша (қағаз және (немесе) электрондық) немесе ауызша нысанда, сондай-ақ бейнеконференцбайланыс нысанында жолданған өтініш немесе шағым;

8) Бірыңғай байланыс орталығы – мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы уәкілетті орган айқындаған, көрсетілетін қызметті алушыларға мемлекеттік және өзге де қызметтер көрсету мәселелері бойынша – ақпарат, сондай-ақ мемлекеттік органдарға ақпараттық-коммуникациялық қызметтер көрсету мәселелері бойынша ақпарат беру жөніндегі ақпараттық-анықтамалық қызмет функцияларын орындайтын заңды тұлға.

2-тарау. "111" байланыс орталығы қызметінің қағидалары

3. Байланыс орталығының "111" телефон нөмірі тегін, тәулік бойы жұмыс істейді.

4. "111" байланыс орталығының негізгі міндеттері:

өтініш берушілерге отбасы, әйелдер мен балалардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша үздіксіз ақпараттық-анықтамалық консультация, ұйымдастырушылық, психологиялық көмек беру;

келіп түскен өтініштерге байланысты мәселелер бойынша орталық мемлекеттік органдармен, жергілікті атқарушы органдармен өзара әрекет ету;

"111" байланыс орталығы ұсынатын отбасы, әйелдер мен балалардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша қажетті консультациялық, ұйымдастырушылық, психологиялық көмек сапасын қамтамасыз ету болып табылады.

5. "111" байланыс орталығы қызметінің қағидалары:

қолжетімділік;

жеделділік;

тиімділік;

кәсіпқойлық;

құзыреттілік;

құпиялылық.

6. "111" байланыс орталығы:

өтініш берушінің таңдауы бойынша жеке және заңды тұлғаларға өз қызметтерін тәулік бойы, үзіліссіз, демалыс және мереке күндерінсіз мемлекеттік және орыс тілдерінде ұсынады;

өтініш берушілерге ақпараттық-анықтамалық консультациялар, ұйымдастырушылық, психологиялық көмек көрсетеді;

келіп түскен өтініштердегі мәселелер бойынша орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдармен өзара іс-қимылды жүзеге асырады;

қажет болған жағдайда, құзыретіндегі мәселелері бойынша орталық мемлекеттік, жергілікті атқарушы органдармен хат алмасуды жүргізеді;

балалардың құқықтарын қорғау мәселелерінде Қазақстан Республикасындағы Бала құқықтары жөніндегі уәкілмен және облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың Бала құқықтары жөніндегі өңірлік уәкілдерімен өзара іс-қимылды жүзеге асырады;

ресми байланыс арналары арқылы және ақпараттандыру объектісіне келіп түсетін ауызша және жазбаша өтініштерді қабылдайды және қарайды: 111.gov4c.kz;

келіп түскен мәселелер бойынша шешудің неғұрлым тиімді жолын айқындау үшін өтініштер бойынша ақпаратты жинауды және өңдеуді жүзеге асырады;

келіп түскен өтініштер бойынша қажетті көмек көлемін таңдау туралы өз бетінше шешім қабылдайды;

қажетті ақпаратты беру және алу үшін, орталық мемлекеттік органдарға, жергілікті атқарушы органдарға шығыс қоңыраулар жасайды;

жедел ден қою шаралары талап етілетін өтініштер келіп түскен жағдайда, қолданыстағы байланыс арналары бойынша дереу орталық мемлекеттік органдарға, жергілікті атқарушы органдарға қажетті ақпаратты береді;

келіп түскен өтініштерді тіркеудің ақпараттық жүйесіндегі сұраным нысанына қажетті деректерді енгізеді;

жеке және заңды тұлғаларға олардың ауызша немесе жазбаша сұранымы бойынша өтінішті тіркеу нөмірі, қойылған мәселені шешу бойынша ағымдағы мәртебесі мен жұмыс барысы туралы ақпарат береді;

Білім базасында бар ақпарат бойынша өз қызметін ақпараттық-анықтамалық қолдауды жүзеге асырады;

егер өтініштегі мәселе Бірыңғай байланыс орталығы операторларының құзыретіне кіретін болса, онда ол туралы өтініш берушіні хабардар ете отырып, қоңырауды Бірыңғай байланыс орталығына бағыттайды;

егер өтініштегі мәселе "111" байланыс орталығының құзыретіне кірмейтін болса, консультант өтініш берген адамға аталған мәселені шешу құзыретіне кіретін субъектіге қатысты қолда бар ақпаратты береді;

қажет болған жағдайларда, ақпараттандыру саласындағы уәкілетті органның жазбаша талабы бойынша сұрау салынатын мерзімде "111" байланыс орталығына қоңырау шалған жеке немесе заңды тұлғамен консультанттың сөйлесу жазбасын ұсынады;

консультанттардың кәсіби құзыреттілігін арттыруды, оқытуды және қайта оқытуды жүзеге асырады;

консультанттарға көтермелеу және ынталандыру шараларын қолданады;

азаматтардың "111" байланыс орталығының қызметі, ақпараттық-анықтамалық консультациялар беру, бұқаралық ақпарат құралдарында, теледидарда ақпараттандыру, электрондық ақпараттық ресурстарда жарияланымдар орналастыру, сыртқы жарнама, түрлі ақпараттық іс-шаралар өткізу арқылы әйелдер мен балалардың құқықтарын қорғау саласында ұйымдастырушылық, психологиялық көмек көрсету тәртібі мен процесі туралы хабардар болу деңгейін арттырады.

3-тарау. "111" байланыс орталығының орталық мемлекеттік органдармен, жергілікті атқарушы органдармен өзара әрекет ету қағидалары

9. "111" байланыс орталығының орталық мемлекеттік органдармен, жергілікті атқарушы органдармен өзара әрекет етуіне қатысушылар:

"111" байланыс орталығы;

ақпараттандыру саласындағы уәкілетті орган;

облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың Бала құқықтары жөніндегі өңірлік уәкілдері;

орталық мемлекеттік органдар;

жергілікті атқарушы органдар;

жеке және заңды тұлғалар болып табылады.

10. "111" байланыс орталығы орталық мемлекеттік органдармен, жергілікті атқарушы органдармен отбасы, әйелдер мен балалардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша мынадай бағыттар бойынша өзара әрекет етеді:

1) адам мен азаматтың құқықтары мен бостандықтарын қорғау және қалпына келтіру, заңдылықтың сақталуын қадағалау;

2) адамның өмірін, денсаулығын, құқықтары мен бостандықтарын, қоғам мен мемлекеттің мүдделерін заңсыз қол сұғушылықтардан қорғау, қоғамдық тәртіпті сақтау және қоғамдық қауіпсіздікті қамтамасыз ету;

3) жеке және заңды тұлғаларға заң көмегін ұйымдастыру және көрсету және өзге де мәселелер;

4) балалардың құқықтарын қорғау, мектепке дейінгі, орта, техникалық, кәсіптік, орта білімнен кейінгі, қосымша, жоғары, жоғары оқу орнынан кейінгі білім, білім сапасы, тіл саясаты және өзге де мәселелер;

5) мүгедектігі бар адамдарды әлеуметтік қорғау, зейнетақымен қамсыздандыру, әлеуметтік көмек, әлеуметтік сақтандыру, жұмыспен қамту, еңбек саласы, халықтың көші-қоны және өзге де мәселелер;

6) денсаулық сақтау, халықтың денсаулығын сақтау және нығайту, қолжетімді және сапалы медициналық көмек;

7) табиғи және техногендік сипаттағы төтенше жағдайлардың алдын алу және жою, өрт қауіпсіздігі және өзге де мәселелер;

8) сыртқы саяси қызметті жүзеге асыратын ведомствоның құзыретіне жататын;

9) мемлекеттік жастар және отбасы саясаты, ақпарат, діни қызмет, қайырымдылық, волонтерлік қызмет және өзге де мәселелер;

10) жұмылдыру, әскери білім және ғылым, әскери-патриоттық тәрбие және өзге де мәселелер;

11) ветеринариялық бақылау және қадағалау, жер ресурстарын басқару және өзге де мәселелер;

12) теміржол, автомобиль және өзге де көлік, авиация, автомобиль жолдары, әуежайлардың қызметі және өзге де мәселелер;

13) туризм, дене шынықтыру және спорт.

11. "111" байланыс орталығының орталық мемлекеттік органдармен, жергілікті атқарушы органдармен өзара әрекет етуі әкімшілік рәсімдер туралы қолданыстағы заңнамаға сәйкес жүзеге асырылады.

12. Өтініш бойынша жедел ден қоюды талап ететін жағдайларда, қолданыстағы байланыс арналары бойынша орталық мемлекеттік органдармен, жергілікті атқарушы органдармен ауызша және (немесе) жазбаша (ақпараттандыру объектілері арқылы) ақпарат алмасуға жол беріледі.

13. Орталық мемлекеттік орган, жергілікті атқарушы орган жедел ден қоюды талап ететін өтініш туралы ақпарат алған кезде өз өкілеттігі шегінде оны тексеру және қажетті шараларды қабылдау жөніндегі іс-шараларды жүргізеді. Бұл ретте, консультанттың ауызша және (немесе) жазбаша сұрау салуы бойынша оған өтініш бойынша ақпаратты растау (растамәу) және өтініш мәселесі бойынша қабылданған бастапқы шаралар туралы мәліметтер береді.

14. Егер оны орталық мемлекеттік органдарға, жергілікті атқарушы органдарға беру талап етілетін өтініш көрсетілген органдар үшін жұмыс істемейтін сағаттарға түскен жағдайда, онда ол жұмыс істемейтін уақыт аяқталғаннан кейін жақын арадағы сағаттарда беріледі. "111" байланыс орталығына қажетті ақпарат көзі өтініш берілген орган болып табылады.

15. "111" байланыс орталығы өтініш берушінің мәселесін шешу үшін орталық мемлекеттік органдарға, жергілікті атқарушы органдарға ауызша не жазбаша сұрау жібереді. Сұранымда өтініштің тақырыбына тікелей қатысты мәліметтер мен фактілер ғана көрсетіледі. Өтінішке қатысы жоқ мәліметтерді сұратуға жол берілмейді. "111" байланыс орталығының қызметкерлері алынған ақпаратты өтініш мәселесін тиімді шешу мақсатында ғана пайдаланады. Алынған ақпаратты өзге мақсаттарда пайдалануға жол берілмейді.