|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Сұрақ** | **Жауап** |
|  |  |  |
|  | «e-Otinish» АЖ-де өтінішті қалай беруге болады? | «e-Otinish» жүйесіне тіркелуге өтінішті төмендегілер арқылы беруге болады:  1. eGov/eGovmobile сайты;  2. Aitu мобильді қолданбасы;  3. Қазақстан бойынша ХҚКО-дағы және әкімдіктердегі өтініш қабылдау орталықтары. |
|  | «e-Otinish» жүйесінен өзіңізге қажетті өңірдің әкімдігін тапқыңыз келе ме? | Ол оп-оңай! Келесі қадамдарды орындасаңыз жеткілікті:  1. Өтініш беру терезесін ашыңыз.  2. Меморганды іздеу өрісіне "әкімінің аппараты" тіркесін енгізіп, содан соң оның алдына қажетті өңірдің атауын жазыңыз (мысалы, "Алматы әкімінің аппараты").  3. Іздеу түймешігін басыңыз.  Одан әрі ұсынылған нұсқалар тізімі түріндегі іздеу нәтижелерін көресіз.  Қажетті әкімдікті тауып, жүгінуіңіз сәтті өтсін! |
| 3 | Әкімдердің қабылдауына қалай тіркелуге болады? | ҚР Әкімшілік рәсімдік процестік кодексінің 90 бабының 1-ші тармағына сәйкес, Мемлекеттік органдардың, жергілікті өзін-өзі басқару органдарының басшылары және олардың орынбасарлары тиісті мемлекеттік органның басшысы бекітетін қабылдау кестесіне сәйкес айына кемінде бір рет азаматтарды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауға міндетті. Тіркелу үшін «e-Otinish» ақпараттық жүйесіне жазбаша өтініш жазып, тіркелуге болады. Кезегі келген кезде қабылдау күні алдын ала хабарланатын болады |
| 2 | Өтінішті қалай кері қайтарып алуға болады? | Өтінішті қайтарып алу үшін келесі әрекеттерді орындау қажет:  1) [https://eotinish.kz](https://eotinish.kz/)  сайтында авторизациядан өту;  2) «Менің өтініштерім» бөлімінен қайтарып алғыңыз келетін өтінішті табу;  3) кері қайтарып алуға арыз жіберу үшін «Өтінішті кері қайтарып алу» батырмасын басу;  4) себебін көрсетіп, ЭЦҚ немесе Digital ID арқылы қайтарып алуға қол қою;  5) мемлекеттік орган кері қайтарып алу өтінішін қарайды. Мемлекеттік орган қайтарып алуды қабылдауы немесе қабылдамауы мүмкін. Оң жауап болған жағдайда «Кері қайтарып алынды» мәртебесі шығады. Қабылданбаған жағдайда өтініш мәртебесі кері қайтарып алуға арыз жібергенге дейінгі мәртебеге оралады. |
| 4 | Өтініштерді қарау мерзімі қандай? | ҚР «Әкімшілік рәсімдік-процестік кодексі» бойынша өтініштерді қараудың өзінің заңдылығы бар.  Өтініштерді қарау мерзімі:  - қарау үшін ақпарат алу немесе талап етілмейтін өтініштер күнтізбелік 15 күн ішінде;  - ақпарат алу немесе тексеру талап етілмейтін өтініштер күнтізбелік 15 күн ішінде;  - қарау мерзімі ұзартылса өтініш берушіге күнтізбелік 3 күн ішінде хабарланады. Өтінішті қарау мерзімін басшы немесе оның орынбасары ұзартады.  Егер мәселе ұзақ уақытта талап етсе, өтініш бақылауға қойылады және өтініш берушіге күнтізбелік 3 күн ішінде хабарланады. |
| 5 | Өтінішті бақылауда ұстау? | «e-Otinish» ашықтық пен адалдықты қолдайды!  Өтініш бергеннен кейін сіз оның қаралу барысын жеке кабинетте төмендегі мәртебелер арқылы қадағалай аласыз:  1 - Тіркелмеді (Техникалық қатеге байланысты өтінішті қайта жіберу талап етіледі)  2 - Тіркелді (Өтініш жүйеде сақтаулы және қажетті мемлекеттік органға жіберілді. Осы сәттен бастап жауап берудің 15 жұмыс күндік есебі басталады)  3 - Орындалуда (Өтініш бойынша жұмыс жүргізіліп жатыр)  4 - Орындалды (Өтініш бойынша жауап берілді)  Өтінішіңіздің мәртебесін міндетті түрде тексеріп отырыңыз! Егер өтініш интернеттің тұрақсыздығына немесе аудио/видео файлдардың қамтылуына байланысты тіркелмеген болса, бұл өте маңызды. |
| 6 | “Тіркелмеді“. Жүйедегі қате ме? | Егер сізге “Тіркелмеген“ мәртебесі шықса, демек төмендегілерді тексеріңіз:  1. Салынған файлдар саны 10 бірліктен аспайтынын;  2. Салынған файлдардың жиынтық мөлшері 80 мб-дан аспайтынын;  3. Қоса берілген файлдарда бейне және аудио материалдардың жоқтығын;  4. Жеке кабинетте телефон нөмірі дұрыс көрсетілгенін (қалалық нөмірлерді көрсетуге болмайды).  Егер осы тармақтардың бірін тапсаңыз, оны түзеп, өтінішті қайта беруді ұсынамыз. |
| 7 | «93-бап бойынша толықтыру» дегеніміз не? | ҚР Әкімшілік рәсімдік-процестік кодексінің 93-бабына сәйкес, жазбаша нысанда не электрондық құжат нысанында берілген “Шағым“ типті жолданымда, хаттамада төмендегілер көрсетіледі:  1) жеке тұлғаның тегі, аты, әкесінің аты (егер ол жеке басты куәландыратын құжатта көрсетілсе), жеке сәйкестендіру нөмірі (ол болған жағдайда), пошталық мекенжайы не заңды тұлғаның атауы, пошталық мекенжайы, бизнес-сәйкестендіру нөмірі (ол болған жағдайда);  2) жолданым берілетін әкімшілік органның, лауазымды адамның атауы;  3) жолданымның мәні;  4) жолданымның берілген күні;  5) арыз иесінің немесе оның өкілінің қолы;  6) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де мәліметтер.  Егер Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес әкімшілік рәсім ақылы негізде жүзеге асырылса, төлемді растайтын құжатты ұсынуыңыз керек.  Шағым беру кезінде ақпаратты міндетті түрде тексеріңіз. |