|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **«ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ**  **ҰЛТТЫҚ БАНКІ»**  РЕСПУБЛИКАЛЫҚ  МЕМЛЕКЕТТІК МЕКЕМЕСІ |  | РЕСПУБЛИКАНСКОЕ  ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  **«НАЦИОНАЛЬНЫЙ БАНК**  **РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН»** |
| **БҰЙРЫҚ**  2023 жылғы 28 сәуір |  | **ПРИКАЗ**  № 72 |
| Астана қаласы |  | город Астана |

Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінде жеке тұлғаларды

және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауды ұйымдастыру

тәртібін бекіту туралы

«Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 13-бабына сәйкес **БҰЙЫРАМЫН:**

1. Қоса беріліп отырған Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінде жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауды ұйымдастыру тәртібі (бұдан әрі – Тәртіп) бекітілсін.

2. «Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінде жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауды ұйымдастыру тәртібін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Төрағасының 2020 жылғы   
6 наурыздағы № 70 бұйрығының күші жойылсын.

3. Ұйымдастыру жұмысы және бақылау департаменті (И.С. Джампийсова):

1) осы бұйрықты Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінің орталық аппаратының бөлімшелеріне, Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің Алматы қаласындағы тұрақты өкілдігіне, Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің филиалдарына жіберсін;

2) Тәртіпті Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің ресми интернет-ресурсында орналастырсын.

4. Осы бұйрық қол қойылған күнінен бастап күшіне енеді.

5. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Төрағасының орынбасары Д.В. Вагаповқа жүктелсін.

**Төраға Ғ.О. Пірматов**

Қазақстан Республикасы

Ұлттық Банкі Төрағасының

2023 жылғы 28 сәуірдегі

№ 72 бұйрығымен бекітілді

**Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінде**

**жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін**

**жеке қабылдауды ұйымдастыру тәртібі**

**1-тарау.** **Жалпы ережелер**

1. Осы Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінде (бұдан әрі – Ұлттық Банк) жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауды ұйымдастыру тәртібі (бұдан әрі – Тәртіп) Қазақстан Республикасының Әкімшілік рәсімдік-процестік кодексіне (бұдан әрі – Кодекс), Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2023 жылғы 15 наурыздағы № 214 қаулысымен бекітілген Орталық мемлекеттік органдардың және облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың әкімдері аппараттарының лауазымды адамдарының жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауының үлгілік регламентіне сәйкес әзірленді және Ұлттық Банкте жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауды ұйымдастыру рәсімдерін регламенттейді.
2. Ұлттық Банктің Төрағасы, оның орынбасарлары, орталық аппараттың бөлімшелерінің, Ұлттық Банктің Алматы қаласындағы тұрақты өкілдігінің (бұдан әрі – Тұрақты өкілдік) және Ұлттық Банктің филиалдарының басшылары, сондай-ақ жеке қабылдауды жүзеге асыруға уәкілетті өзге де қызметкерлер жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдайды (бұдан әрі – жеке қабылдау).

Жеке қабылдауға уәкілетті өзге де қызметкерлерді Ұлттық Банктің Төрағасы, оның орынбасарлары, орталық аппараты бөлімшелерінің, Тұрақты өкілдігінің және Ұлттық Банктің филиалдарының басшылары айқындайды.

1. Ұлттық Банктің Төрағасы, оның орынбасарлары, Ұлттық Банктің орталық аппараты бөлімшелерінің басшылары, сондай-ақ жеке қабылдауға уәкілетті өзге де қызметкерлер жеке қабылдауды қоғамдық қабылдау бөлмесінде не бейнеконференцбайланыс режимінде жүзеге асырады.
2. Ұлттық Банктің Тұрақты өкілдігі бөлімшелерінің мен филиалдарының басшылары жеке қабылдауды орналасқан әкімшілік ғимараттарында не бейнеконференцбайланыс режимінде жүзеге асырады.
3. Пандемияға байланысты шектеу шараларын немесе жеке тұлғалар мен заңды тұлғалар өкілдерінің қауіпсіздігін қамтамасыз етуге байланысты басқа да мән-жайлар енгізілген жағдайларда, жеке қабылдау тек бейнеконференцбайланыс режимінде жүзеге асырылады.
4. Жеке қабылдау жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдау кестесінде (бұдан әрі – жеке қабылдау кестесі) айқындалған күндер мен сағатта жүзеге асырылады.

7. Жеке қабылдады жүргізуге уәкілетті Ұлттық Банктің орталық аппараты бөлімшелерінің басшылары мен өзге де қызметкерлері өтініш берушілер аталған адамдардың жеке қабылдауымен келіскен жағдайда, жеке қабылдауды оның ішінде өтініш берушілер өтініш берген күні жүргізеді.

8. Жеке қабылдау кестесі тоқсанның алдындағы айдың жиырма бесінші күнінен кешіктірмей тоқсан сайын жасалады.

9. Ұлттық Банк Төрағасының және оның орынбасарларының, Ұлттық Банктің орталық аппараты бөлімшелері басшыларының жеке қабылдау кестесін ұйымдастыру жұмысы және бақылау бөлімшесі (бұдан әрі – уәкілетті бөлімше), Тұрақты өкілдіктің бөлімшелері басшыларының кестесін – Тұрақты өкілдіктің қызметін қамтамасыз ету басқармасы (бұдан әрі – қызметті қамтамасыз ету басқармасы), Ұлттық Банк филиалы басшысының кестесін – басшы айқындаған филиал бөлімшесі (бұдан әрі – жауапты бөлімше) жасайды.

Тұрақты өкілдіктің бөлімшелері тоқсанның алдындағы айдың жиырмасыншы күнінен кешіктірмей қызметті қамтамасыз ету басқармасына жеке қабылдауды жүзеге асыратын лауазымды адамның тегін, атын және әкесінің атын (бар болса), сондай-ақ жеке қабылдау күндері мен сағатын ұсынады.

10. Жеке қабылдау жүргізетін лауазымды адамдардың тегі, аты және әкесінің аты (бар болса), қабылдау күндері мен сағаттары көрсетілген қазақ, орыс және ағылшын тілдеріндегі жеке қабылдау кестесі Ұлттық Банктің ғимараттарында жалпы көру үшін қолжетімді орындарда, сондай-ақ Ұлттық Банктің ресми интернет-ресурсында орналастырылады.

Жеке қабылдау кестелерін Ұлттық Банктің ресми интернет-ресурсында уәкілетті бөлімше орналастырады.

1. Ұлттық Банк Төрағасының және оның орынбасарларының жеке қабылдауын ұйымдастыру және өткізу жөніндегі іс-шараларды уәкілетті бөлімше жүзеге асырады.

Тұрақты өкілдіктің құзыретіне жататын мәселелер бойынша Ұлттық Банк Төрағасының орынбасары – Тұрақты өкілдік басшысының жеке қабылдауын ұйымдастыру және өткізу жөніндегі іс-шараларды қызметті қамтамасыз ету басқармасы жүзеге асырады.

1. Ұлттық Банктің орталық аппараты бөлімшелерінің, Тұрақты өкілдіктің басшыларының жеке қабылдауын ұйымдастыру және өткізу жөніндегі іс-шараларды бөлімшелерде іс қағаздарын жүргізуге және жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін қабылдауды ұйымдастыруға байланысты өзге де мәселелерді шешуге жауапты құрылымдық бөлімшелердің қызметкерлері, Ұлттық Банктің филиалында жауапты бөлімше жүзеге асырады.
2. Ұлттық Банк Төрағасы орынбасарларының жеке қабылдауы бекітілген жеке қабылдау кестесінен тыс Ұлттық Банк Төрағасының тапсырмасы бойынша жүзеге асырылуы мүмкін.
3. Ұлттық Банк Төрағасының, оның орынбасарларының, Ұлттық Банктің орталық аппараты бөлімшелерінің, Тұрақты өкілдігі мен филиалдары басшыларының жеке қабылдауы жеке қабылдау кестесіне сәйкес айына бір реттен сиретпей жүргізіледі.
4. Жеке қабылдау өтініш берушінің қалауы бойынша қазақ тілінде немесе орыс тілінде жүргізіледі.

Қажет болған жағдайда шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарды жеке қабылдау аудармашының қатысуымен жүргізілуі мүмкін.

**2-тарау. Жеке қабылдау мәселелері бойынша жолданымдарды   
тіркеу және қарау тәртібі**

1. Жеке қабылдауға жазылу туралы жолданымдардыуәкілетті бөлімше (Ұлттық Банктің филиалында – жауапты бөлімше, Тұрақты өкілдікте – қызметті қамтамасыз ету басқармасы) олар келіп түскен күні «Электрондық үкімет» веб-порталынан не «Электрондық жолданымдар» ақпараттық талдау жүйесінен электрондық құжат, қағаз форматтағы, оның ішінде қолма-қол тапсыру арқылы келіп түскен жолданымдар негізінде «Электрондық жолданымдар» ақпараттық талдау жүйесінде тіркейді.

Өтініш берушінің өзі келген кезде немесе қоғамдық қабылдау бөлмесінің call-орталығына келіп түскен өтінімдер арқылы ауызша түрде түскен жеке қабылдауға жазылу туралы жолданымдар бөлек хаттамаға енгізіліп, Кодекстің 63-бабының талаптарын сақтай отырып, Тәртіптің осы тармағының бірінші бөлігіне сәйкес тіркелуге тиіс.

1. Егер жолданым жұмыс істемейтін күні келіп түссе, онда ол одан кейінгі келесі жұмыс күні тіркеледі.

Жолданымды қабылдаудан бас тартуға рұқсат етілмейді.

1. Ұлттық Банк Төрағасының және оның орынбасарларының жеке қабылдауына жазылу туралы жолданымдар жолданымдардың қаралуын бақылайтын уәкілетті бөлімшенің жауапты қызметкеріне (бұдан әрі – жауапты қызметкер) алдын ала қарауға жіберіледі.

Тұрақты өкілдіктің құзыретіне жататын мәселелер бойынша Ұлттық Банк Төрағасының орынбасары – Тұрақты өкілдік басшысының жеке қабылдауына жазылу туралы жолданымдар қызметті қамтамасыз ету басқармасына жіберіледі.

1. Ұлттық Банктің орталық аппараты, Тұрақты өкілдік бөлімшесінің басшысына жеке қабылдауға жазылу туралы жолданымдар Ұлттық Банктің орталық аппаратының немесе Тұрақты өкілдік бөлімшесінің тиісті басшысына қарауға жіберіледі.

Ұлттық Банк филиалының басшысына жеке қабылдауға жазылу туралы жолданымдар тиісті филиал басшысының қарауына жіберіледі.

1. Егер жеке қабылдау туралы жолданыммен жүгіну Кодекстің 63-бабында белгіленген талаптарға сәйкес келмеген жағдайда, ол туралы жолданым берушіге атап көрсетіледі және оны Кодекстің талаптарына сәйкес келтіру үшін орынды мерзім белгіленеді.

Белгіленген мерзімде Кодекстің талаптарына сәйкес келтірілмеген жеке қабылдау туралы жолданым кері қайтарылуға тиіс.

1. Мына:
2. «Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес Ұлттық Банктің құзыретіне жатпайтын  мәселелер бойынша;
3. әкімшілік рәсімге қатысушыға қатысты Ұлттық Банктің жолданымда көрсетілген мәні туралы және сол негіздер бойынша әкімшілік іс бойынша шешімі болған кезде;
4. сол адамға қатысты,  сол мәні туралы және сол негіздер бойынша шығарылған заңды күшіне енген сот актісі болған кезде;
5. егер жолданым Кодексте көзделген тәртіппен және негіздер бойынша қайтарылса;
6. егер өтініш берушіден жолданымды кері қайтарып алу қабылданса жеке қабылдауға жазылу жүзеге асырылмайды.
7. Шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарды жеке қабылдау Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2021 жылғы 28 қазандағы № 776 қбп қаулысымен бекітілген Қазақстан Республикасында құпиялылық режимін қамтамасыз ету жөніндегі талаптарға және Қазақстан Республикасының мемлекеттік құпияларды қорғау саласындағы қатынастарды реттейтін өзге де нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес жүргізіледі.

Егер Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шарттарда оларды қараудың өзге тәртібі көзделмесе, жеке қабылдау кезінде берілген шетелдіктердің және азаматтығы жоқ тұлғалардың жолданымдары Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен қаралады.

1. Жеке қабылдау басталар алдында жеке тұлға немесе заңды тұлғаның өкілі оның жеке басын куәландыратын құжатты не электрондық форматта цифрлық құжатты, ал басқа адамдардың атынан жүгінген кезде олардың мүдделерін білдіруге өкілеттігін растайтын құжаттарды ұсынады.
2. Жеке қабылдау жолданымның кезектілік тәртібімен жүргізіледі. Ұлы Отан соғысының ардагерлері, жеңілдіктері бойынша Ұлы Отан соғысының ардагерлеріне теңестірілген ардагерлер, басқа мемлекеттердің аумағындағы ұрыс қимылдарының ардагерлері, еңбек ардагерлері, мүгедектігі бар адамдар, жүкті әйелдер, «Алтын Қыран», «Халық қаһарманы», «Қазақстан Еңбек Ері» ордендерімен марапатталған адамдар кезектен тыс қабылданады.
3. Егер көтерілген мәселе олардың құзыретіне қатысты болса, жеке қабылдау жүргізу кезінде қажет болған жағдайда, басқа мүдделі органдар өкілдерінің қатысуы қамтамасыз етіледі.

Ұлттық Банк Төрағасының немесе оның орынбасарларының жеке қабылдауын өткізу кезінде басқа да мүдделі мемлекеттік органдардың қатысуын уәкілетті бөлімше қамтамасыз етеді.

Ұлттық Банктің орталық аппараты бөлімшелерінің, Ұлттық Банктің Тұрақты өкілдігінің және филиалдарының басшылары жеке қабылдауды өткізген кезде басқа мүдделі мемлекеттік органдардың қатысуын жеке қабылдауды жүзеге асыратын бөлімшелер қамтамасыз етеді.

1. Басқа мүдделі органдардың өкілдерін жеке қабылдауға қатысуға сұрату жіберілгеннен кейін өтініш беруші 2 (екі) жұмыс күні ішінде жіберілген сұрату туралы және қажет болған жағдайда жеке қабылдауға жазылу туралы жолданымды қарауды ұзарту туралы хабардар етіледі.
2. Басқа мүдделі органдардың бірлескен жеке қабылдауға қатысудан бас тарту фактілері туралы ақпарат 2 (екі) жұмыс күні ішінде Қазақстан Республикасы Үкіметінің Аппаратына жіберіледі.

Уәкілетті бөлімше Қазақстан Республикасы Үкіметінің Аппаратына бірлескен жеке қабылдауға басқа мүдделі органдардың қатысуынан бас тарту фактілері туралы ақпаратты Ұлттық Банктің орталық аппаратының, Тұрақты өкілдігінің, филиалдары мен қызметті қамтамасыз ету басқармасының бөлімшелерінен алынған ақпарат негізінде жібереді.

1. Ұлттық Банк Төрағасының және оның орынбасарларының жеке қабылдауының нәтижелерін уәкілетті бөлімше жеке қабылдау барысында жолданым бойынша қабылданған шешімді не оларды орындаудың нақты мерзімдері көрсетілген тапсырмаларды көрсете отырып хаттама жасалады.

Ұлттық Банк Төрағасының орынбасары – Тұрақты өкілдіктің басшысының Тұрақты өкілдіктің құзыретіне жататын мәселелер бойынша жеке қабылдауының нәтижелері бойынша қызметті қамтамасыз ету басқармасы хаттама жасайды.

1. Ұлттық Банктің орталық аппараты бөлімшелері басшыларының, Тұрақты өкілдіктің жеке қабылдау нәтижелері бойынша аталған бөлімшелердің уәкілетті қызметкерлері, Ұлттық Банктің филиалдарында – жауапты бөлімше хаттама жасайды.
2. Жеке қабылдаудың хаттамасы өтінішке «Электрондық жолданымдар» ақпараттық талдау жүйесінде жолданымға тіркеледі.
3. Өтініш беруші көтеріп отырған мәселелерді жеке қабылдау барысында шешу мүмкін болмаған жағдайда, ол жазбаша нысанда баяндалады және онымен жазбаша жолданым ретінде жұмыс жүргізіледі.

Жеке қабылдауды жүргізу кезінде өтініш беруші берген жолданымдар «жеке қабылдаудан» деген белгі қойылып, «Электрондық жолданымдар» ақпараттық талдау жүйесінде тіркеледі.

1. Жеке қабылдау нәтижелері дербес деректерді және мемлекеттік құпияларды не заңмен қорғалатын өзге де құпияны құрайтын мәліметтерді қорғау туралы талаптарды сақтай отырып, Ұлттық Банктің ресми интернет-ресурсында орналастырылады.

Ұлттық Банктің ресми интернет-ресурсында жеке қабылдау нәтижелерін уәкілетті бөлімше Ұлттық Банктің орталық аппараты бөлімшелерінен, Тұрақты өкілдіктен, филиалдардан және Қызметті қамтамасыз ету жөніндегі басқармадан алынған ақпарат негізінде кемінде тоқсанына бір рет орналастырады.

**3-тарау. Ұлттық Банк Төрағасының және оның орынбасарларының жеке қабылдауын ұйымдастыру тәртібі**

1. Жауапты қызметкер Ұлттық Банктің орталық аппаратының құрылымдық бөлімшелерінің, Тұрақты өкілдіктің қатысуымен жеке қабылдау болжанған күннен 5 (бес) жұмыс күні бұрын, материалдарды жинап, талдағаннан кейін жеке қабылдау күнін белгілеу немесе бас тарту туралы ұсыныспен Ұлттық Банк Төрағасының немесе оның орынбасарларының атына анықтамалық ақпарат дайындайды.
2. Қабылданған шешімнің қорытындысы бойынша жауапты қызметкер жеке қабылдау кестесіне енгізу үшін Ұлттық Банктің Төрағасы немесе оның орынбасарлары қабылдайтын тұлғалардың тізімін қалыптастырады.
3. Жауапты қызметкер бекітілген тізімдерді кезектілік тәртібімен жеке қабылдау кестесіне бөледі.
4. Жеке қабылдауды өткізу туралы шешім қабылдаған кезде жауапты қызметкер өтініш берушіге жеке қабылдау күні мен уақытын көрсете отырып хабарлама жібереді.

Хабарлама ұялы байланыстың абоненттік нөмірі бойынша мәтіндік хабарлама арқылы немесе электрондық мекенжай бойынша не хабарламаны немесе шақыруды тіркеуді қамтамасыз ететін өзге де байланыс құралдарын пайдалана отырып, оның ішінде «Электрондық жолданымдар» ақпараттық талдау жүйесі арқылы жіберіледі.

1. Жеке қабылдауға жазылу туралы жолданымды қарау мерзімі екі айдан аспайтын мерзімге ұзартылуы мүмкін, бұл туралы өтініш берушілерге 3 (үш) жұмыс күні ішінде хабарланады.
2. Уәкілетті бөлімшенің Ұлттық Банк Төрағасының және оның орынбасарларының жеке қабылдауын ұйымдастыру үшін қажетті материалдарды ұсыну, жеке қабылдауды жүргізу практикасын талдау және қорыту туралы талаптары Ұлттық Банктің орталық аппаратының, Тұрақты өкілдіктің және филиалдардың бөлімшелері орындау үшін міндетті болып табылады.
3. Жеке қабылдаудан бас тарту туралы шешім қабылданғанға дейін үш жұмыс күнінен кешіктірмей өтініш берушіге тыңдау рәсімін өткізуден бас тарту туралы алдын ала шешімнің жобасы жіберіледі.

Тыңдау рәсімі Кодекстің 73-бабының бірінші бөлігінде көзделген тәсілдермен жүзеге асырылады.

Тыңдау рәсімін ұйымдастыру және өткізу тәртібі Кодекстің 66, 73 және 74-баптарының талаптары ескеріле отырып жүзеге асырылады.

1. Қызметті қамтамасыз ету басқармасы Ұлттық Банк Төрағасының орынбасары – Тұрақты өкілдік басшысының Тұрақты өкілдіктің құзыретіне жататын мәселелер бойынша жеке қабылдауын ұйымдастыру кезінде Тәртіптің 33-39-тармақтарында көзделген іс-шараларды жүзеге асырады.

**4-бөлім. Ұлттық Банктің орталық аппаратының, Тұрақты өкілдіктің бөлімшелері басшыларының және Ұлттық Банк филиалдары басшыларының жеке қабылдауын ұйымдастыру тәртібі**

1. Ұлттық Банктің орталық аппараты бөлімшелерінің, Ұлттық Банктің Тұрақты өкілдігінің және филиалдарының басшылары жеке қабылдауды жеке қабылдау кестесіне сәйкес жүзеге асырады.
2. Жеке қабылдауға жазылу туралы жолданым тіркелген күннен бастап   
   15 (он бес) жұмыс күнінен кешіктірілмейтін мерзімде Ұлттық Банктің орталық аппаратының, Тұрақты өкілдіктің бөлімшесі, Ұлттық Банктің филиалы жеке қабылдаудың күні мен уақытын көрсете отырып, өтініш берушіге жазбаша хабарлама жібереді.

Өтініш берушіге хабарламаны ұялы байланыстың абоненттік нөмірі бойынша немесе электрондық мекенжай бойынша мәтіндік хабарлама арқылы не хабарламаны немесе шақыруды тіркеуді қамтамасыз ететін өзге де байланыс құралдарын пайдалана отырып, оның ішінде «Электрондық жолданымдар» ақпараттық талдау жүйесі арқылы жіберуге рұқсат етіледі.

1. Жеке қабылдауға жазылу туралы жолданымды қарау мерзімі екі айға дейінгі мерзімге ұзартылуы мүмкін, бұл туралы өтініш берушіге қарау мерзімі ұзартылған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде хабарланады.
2. Жеке қабылдаудан бас тарту туралы шешім қабылданғанға дейін үш жұмыс күнінен кешіктірмей өтініш берушіге тыңдау рәсімін жүргізу үшін бас тарту туралы алдын ала шешімнің жобасы жіберіледі.
3. Тыңдау рәсімі Кодекстің 73-бабының бірінші бөлігінде көзделген тәсілдермен жүзеге асырылады.

Тыңдау рәсімін ұйымдастыру және өткізу тәртібі Кодекстің 66, 73 және 74-баптарының талаптары ескеріле отырып жүзеге асырылады.

**5-бөлім. Жеке қабылдау қорытындылары бойынша тапсырмалардың орындалуын бақылауды жүзеге асыру**

1. Жеке қабылдау қорытындылары бойынша дайындалған хаттама тапсырмаларының орындалуын бақылауды уәкілетті бөлімше жүзеге асырады.
2. Уәкілетті бөлімше тұрақты негізде консультация алған және жеке қабылдауға жазылудан бас тартқан өтініш берушілерге сауалнама жүргізу арқылы телефон байланысымен өтініш берушілердің қанағаттану деңгейіне мониторингті жүзеге асырады.
3. Уәкілетті бөлімше басқа мүдделі құрылымдық бөлімшелермен бірлесіп:

1) өткізілетін жеке қабылдаулар шеңберінде Ұлттық Банк Төрағасының және оның орынбасарларының жұмысына ақпараттық-талдамалық ілеспе қызметті;

2) жеке қабылдауға тартылған жауапты лауазымды адамдардың, оның ішінде басқа да мүдделі органдардың жауапты лауазымды адамдарының қатысуын;

3) өтініш берушімен кері байланыс жасауды (қажеттілігіне қарай);

4) төтенше жағдай режимдерін, төтенше жағдайды, эпидемиологиялық сипаттағы карантиндік шараларды, техногендік авариялар мен халықтың өмірі мен денсаулығына қауіп төндіретін өзге де апаттарды енгізумен байланысты шектеу шараларын қабылдаған жағдайды қоса алғанда, қоғамдық қабылдау бөлмесінің call-орталығының үздіксіз жұмысын қамтамасыз етеді.

1. Қоғамдық қабылдау бөлмесінің жұмыс нәтижесі тоқсанда кемінде бір рет Қазақстан Республикасы Президенті Әкімшілігінің Өтініштерді қарауды бақылау бөліміне жіберіледі.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_