

20.11.2024^{аш}
№ 504 - 3571

**Астана қаласының тіршілігін
қамтамасыз ету қызметтерін
басқару тәртібін бекіту туралы**

«Қазақстан Республикасы астанасының мәртебесі туралы» Қазақстан Республикасы Заңы 9-бабының 19-13) тармақшасына, «Тіршілікті қамтамасыз ету жүйесінің қалалық операторын айқындау туралы» Нұр-Сұлтан қаласы әкімдігінің 2020 жылғы 10 қаңтардағы № 504-22 қаулысына сәйкес Астана қаласының әкімдігі **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

1. Астана қаласының тіршілігін қамтамасыз ету қызметтерін басқару тәртібі (бұдан әрі – Тәртіп) осы қаулыға қосымшаға сәйкес бекітілсін.

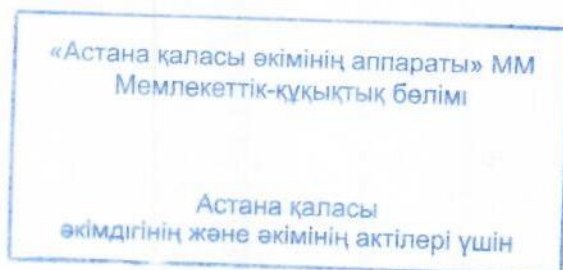
2. «Астана қаласының тіршілігін қамтамасыз ету қызметтерін басқару регламентін бекіту туралы» Астана қаласы әкімдігінің 2018 жылғы 26 маусымдағы № 17-1178 қаулысының күші жойылды деп танылсын.

3. Астана қаласының тіршілігін қамтамасыз ету саласында қызмет көрсететін Астана қаласы әкімдігінің «Қалалық мониторинг және жедел әрекет ету орталығы» шаруашылық жүргізу құқығындағы мемлекеттік коммуналдық кәсіпорны, атқарушы органдар, олардың ведомстволық бағынысты ұйымдары, орталық атқарушы органдардың аумақтық органдары (келісім бойынша), өзге де ұйымдар мен заңды тұлғалар тіршілікті қамтамасыз ету саласындағы өтініштерді орындау бойынша қызметті Тәртіпке сәйкес жүзеге асырсын.

4. Осы қаулы қол қойылған күнінен бастап күшіне енеді.

5. Осы қаулының орындалуын бақылау Астана қаласы әкімінің орынбасары Е.С. Глотовқа жүктелсін.

Әкім



Ж. Қасымбек

Астана қаласы әкімдігінің
2024 жылғы «20» 11
№ 504-3571 қаулысына
қосымша

Астана қаласының тіршілігін қамтамасыз ету қызметтерін басқару
тәртібі

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Осы Астана қаласының тіршілігін қамтамасыз ету қызметтерін басқару тәртібі (бұдан әрі – Тәртіп) бірыңғай байланыс телефон нөмірі (109) және баламалы байланыс арналары арқылы келіп түсетін Астана қаласы тұрғындарының өтініштерін қабылдау, тіркеу және орындау процесін реттейді.

2. Тәртіп Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің нормаларына, «Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару туралы» Қазақстан Республикасының Заңына, «Мемлекеттік мүлік туралы» Қазақстан Республикасының Заңына, «Қазақстан Республикасы астанасының мәртебесі туралы» Қазақстан Республикасының Заңына және «Тіршілікті қамтамасыз ету жүйесінің қалалық операторын белгілеу туралы» Нұр-Сұлтан қаласы әкімдігінің 2020 жылғы 10 қаңтардағы № 504-22 қаулысына сәйкес әзірленді.

3. Тәртіп Астана қаласының тіршілігін қамтамасыз ету саласында қызметтер көрсететін Астана қаласы әкімдігінің «Қалалық мониторинг және жедел әрекет ету орталығы» шаруашылық жүргізу құқығындағы мемлекеттік коммуналдық кәсіпорны мен Астана қаласының бюджетінен қаржыландырылатын атқарушы органдар, олардың ведомстволық бағынысты ұйымдары, орталық атқарушы органдардың аумақтық органдары (келісім бойынша), өзге де ұйымдар мен заңды тұлғалар (келісім бойынша) арасындағы өзара іс-қимыл тетігін, сондай-ақ бірыңғай байланыс телефон нөмірі (109) мен баламалы байланыс арналары арқылы келіп түсетін өтініштерді орындау мерзімдері мен сапасын белгілейді.

4. Тәртіпке сәйкес бірыңғай байланыс телефон нөмірі (109) және баламалы байланыс арналары арқылы келіп түсетін өтініштер Астана қаласының тіршілігін қамтамасыз ету саласында қызмет көрсететін Астана қаласының бюджетінен қаржыландырылатын атқарушы органдардың, олардың ведомстволық бағынысты ұйымдары, орталық атқарушы органдардың аумақтық органдарының (келісім бойынша), өзге де ұйымдар мен заңды тұлғалардың (келісім бойынша) міндетті, сапалы және дер кезінде орындауына жатады.

2-тарау. Терминдер мен анықтамалар

5. Тәртіпте мынадай терминдер мен анықтамалар қолданылады:

1) тіршілікті қамтамасыз ету қызметтері – Астана қаласы халқының негізгі қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған коммуналдық-тұрмыстық және жауапты қызметтер көрсететін өзге де қызметтер;

2) өтініш – бірыңғай байланыс телефон нөміріне (109) не баламалы байланыс арналары арқылы келіп түскен ауызша, жазбаша (қағаз және/немесе электрондық) нысандағы, сондай-ақ бейнеөтініш нысанындағы өтініш;

3) өтініш беруші – өтінішті бірыңғай байланыс телефон нөмірі (109) арқылы немесе баламалы байланыс арналары арқылы берген жеке немесе заңды тұлға;

4) iKOMEK109 – Астана қаласы әкімдігінің 2020 жылғы 10 қаңтардағы № 504-22 қаулысымен тіршілікті қамтамасыз ету жүйесінің қалалық операторы болып айқындалған Астана қаласы әкімдігінің «Қалалық мониторинг және жедел әрекет ету орталығы» шаруашылық жүргізу құқығындағы мемлекеттік коммуналдық кәсіпорны;

5) жауапты қызмет – Астана қаласының бюджетінен қаржыландырылатын атқарушы органдар, олардың ведомстволық бағынысты ұйымдары, Астана қаласының тіршілігін қамтамасыз ету саласында қызметтер көрсететін, орталық атқарушы органдардың аумақтық органдары (келісім бойынша) және өзге де ұйымдар мен заңды тұлғалар (келісім бойынша);

6) жедел қызметтер – тәулік бойы шұғыл көмек көрсететін Астана қаласының ұйымдары;

7) 109 – iKOMEK109-ға жүгінуге арналған бірыңғай байланыс телефон нөмірі;

8) баламалы байланыс арналары – iKOMEK109-дың Астана қаласының тұрғындарымен байланысуға арналған электрондық поштасы, мобильді қосымшасы, Telegram-бот, әлеуметтік желілердегі парақшалары және өзге де аккредиттелген арналары;

9) сыни деңгей – Қызметтер жіктеуішінде көзделген және адамның өмірі мен денсаулығына төнетін қатердің сипатына және қоғамдық қауіптілік дәрежесіне қарай айқындалатын өтініштің мәні мен маңыздылығының көрсеткіші;

10) Білім базасы – жауапты қызметтер ұсынатын деректерден құрылатын өтініш берушіге жауап беру үшін жауап беру үшін қажетті ақпаратты сақтауға, толықтыруға, жаңартуға және іздеуге арналған АЖ-ның электрондық деректер базасы;

11) Қызметтер жіктегіші – жауапты қызметтер көрсететін, иерархиялық құрастыру әдісімен қалыптастырылған, көрсетілетін қызметтердің түрлері бойынша өтініштерді қараудың сыни деңгейлері мен мерзімдерін қамтитын қызметтердің электрондық жүйеленген тізбесі;

12) АЖ – өтініштермен жұмыс істеуге арналған iKOMEK109 ақпараттық жүйесі;

13) жүйелік проблема – жауапты қызметтер орындамайтын немесе орындалуы мерзімдерді бұза отырып, көптеген шағымдар немесе қайталама

өтініштер арқылы жүзеге асырылатын жиі келіп түсетін, тұрақты, қайта келіп түсетін оқиғалар туралы ақпарат негізінде қалыптасқан проблема. Проблеманы жүйелік ретінде қалыптасуға сыни деңгей, қоғамдық резонанс және басқа да маңызды факторлар әсер етеді;

14) Астана қаласын басқару панелі – бұл келіп түскен өтініштер бойынша ақпарат көлемін және Астана қаласы әкімдігінің құрылымдық бөлімшелеріне бөлінген мәртебелерді, басшылардың рейтингін және т. б. көрсететін ақпараттық портал;

15) қайта тағайындау – өтінішті орындау процесінің шеңберінде бір жауапты қызметтен екінші қызметке өтінішті қайта бағыттау;

16) аралық жауап – бұл өтінішті қарау барысында өтініштің ағымдағы мәртебесі, қабылданған шаралар немесе түпкілікті жауап берудегі кідіріс себептері туралы ақпаратты қамтитын өтініш берушіге жіберілетін хабарлама;

17) қолайсыз жауап – өтініш берушінің талаптарын қанағаттандырмайтын өтініш бойынша дәлелді түпкілікті шешім;

18) iKOMEK109 операторы – өтінішті қабылдауға, тіркеуге және жіктеуге жауапты iKOMEK109 жұмыскері;

19) iKOMEK109 инспекторы – өтініштерді орындау кезінде жауапты қызметтердің өзара іс-қимылына жауапты iKOMEK109 жұмыскері;

20) консультация – бұл өтініш берушіге iKOMEK109 операторы Білім базасынан алынған ақпаратты пайдалана отырып жауап беретін өтініш;

21) оқиға – өтініш беруші жауапты қызметтердің назарын және араласуын қажет ететін оқиға немесе жағдай, оның ішінде апаттардың немесе адамдардың қауіпсіздігіне немесе өмір сүру сапасына әсер етуі мүмкін басқа да төтенше жағдайлар туралы хабарлайтын өтініші;

22) шағым – өтініш беруші жауапты қызметтер ұсынған немесе ұсынатын қызметтердің сапасына наразылық білдіретін өтініш;

23) алғыс – өтініш беруші жауапты қызметтердің қызметтерді сапалы орындағаны үшін ризашылығын білдіретін немесе олармен өзара іс-қимылдың оң тәжірибесін атап өтетін өтініш;

24) ұсыныс – өтініш беруші жауапты қызметтердің жұмысын жақсартуға бағытталған жақсартуларды, өзгерістерді немесе жаңа идеяларды ұсынатын өтініш.

3-тарау. Тәртіптің мақсаты мен міндеттері

6. Тәртіптің мақсаты Астана қаласының тіршілігін қамтамасыз ету саласында қызмет көрсетудің сапасы мен жеделдігін арттыру болып табылады.

7. Тәртіптің міндеттері:

1) Астана қаласының тұрғындарынан өтініштерді 24/7 режимінде қабылдау;

2) iKOMEK109 және Астана қаласының тіршілігін қамтамасыз ету мәселелері бойынша жауапты қызметтер арасындағы өзара іс-қимыл процесін жетілдіру;

3) Астана қаласы халқының тіршілігін қамтамасыз ету саласындағы проблемаларын шешудің сапасы мен жеделдігін бақылау;

4) Астана қаласының тұрғындарын жоспарлы-профилактикалық, авариялық жұмыстар туралы хабардар ету және ақпараттандыру процесін жетілдіру;

5) Астана қаласының жүйелі проблемаларының санын азайту.

4-тарау. Жауапкершілік

8. iKOMEK109:

1) АЖ мен барлық байланыс арналарының 24/7 режимінде қолжетімді болуы;

2) өтініштерді бірыңғай байланыс телефон нөмірі (109) және баламалы байланыс арналары арқылы тәулік бойы қабылдау және тіркеу;

3) жауапты қызметтерге өтініштерді дұрыс жіктеу және уақтылы жолдау;

4) осы Тәртіппен белгіленген мерзімдерге сәйкес өтініштердің уақтылы орындалуын бақылау;

5) өтініш берушілерге жауапты қызметтер ұсынатын жауаптардың сапасын бақылау;

6) өтініштерді орындау кезінде жауапты қызметтер арасындағы өзара іс-қимылды қамтамасыз ету;

7) Астана қаласының жүйелік проблемаларын талдау мен анықтау және оларды Астана қаласының жауапты қызметтері мен басшылығына жеткізу үшін жауаптылықта болады.

9. АЖ-да жұмыс істеу үшін есептік жазбалар берілген жауапты қызметтердің жұмыскерлері:

1) өтініш берушінің жүгінуіне негіз болған себептерді жан-жақты және толық зерделеуге;

2) осы Тәртіппен белгіленген мерзімдерге сәйкес өтініштерді уақтылы орындауға;

3) өтініш берушілерге берілген жауаптардың дұрыстығы, сапасы және толықтығы үшін жауапты болады.

10. Жауапты қызметтің бірінші басшысы не оны алмастыратын тұлға:

1) жауапты қызмет көрсететін қызметтер бөлігінде Білім базасының және Қызметтер жіктеуішінің өзектілігіне;

2) iKOMEK109-ды жоспарланған жоспарлы-профилактикалық жұмыстар туралы уақтылы хабардар етуге;

3) iKOMEK109-ды авариялық жұмыстар және аварияларды жою мерзімдері туралы жедел хабардар етуге;

4) жауапты қызметтің қызметіне байланысты жүйелік проблемалардың санын азайтуға жауапты болады.

5-тарау. Өтініштерді қабылдау, тіркеу және жіктеу тәртібі

11. iKOMEK109 өтініштерді 109-бірыңғай байланыс телефон нөмірі және балама байланыс арналары арқылы тәулік бойы қабылдауды жүзеге асырады.

12. Түскен өтініштердің барлығы тіркелуі тиіс. Әрбір өтінішке сынилықтың тиісті деңгей берілуі және ол Қызметтер жіктеуішіне сәйкес дұрыс жіктелуі тиіс.

13. Тиісті жіктеуіш болмаған жағдайда iKOMEK109 операторы Қызметтер жіктеуішіндегі сипаттамасы жұмыс істеу тақырыбына барынша сәйкес келетін «Қызмет 1»-ді таңдайды.

14. Өтініштерге сынилықтың келесі деңгейлері беріледі:

1) «Өте жоғары» – орындау уақыты, ол бойынша өтінішті қарау мерзімін ұзарту мүмкіндігінсіз 24 (жиырма төрт) сағатты құрайтын жауапты қызметтердің өтінішті орындау жауапкершілігінің деңгейі;

2) «Жоғары» – орындау уақыты, ол бойынша өтінішті қарау мерзімін ұзарту мүмкіндігінсіз 72 (жетпіс екі) сағатты құрайтын жауапты қызметтердің өтінішті орындау жауапкершілігінің деңгейі;

3) «Орташа» – орындау мерзімі, олар бойынша өтінішті қарау мерзімін ұзарту мүмкіндігінсіз күнтізбелік 7 (жеті) күнге дейін құрайтын жауапты қызметтердің өтінішті орындау жауапкершілігінің деңгейі;

4) «Төмен» – орындау мерзімі, олар бойынша өтінішті қарау мерзімін ұзарту сәтінен бастап күнтізбелік 3 (үш) күнге дейін ұзарту мүмкіндігімен күнтізбелік 7 (жеті) күнге дейінгі аралықты қамтитын жауапты қызметтердің өтінішті орындау жауапкершілігінің деңгейі.

15. «Консультация» санатына жатқызылған өтініштермен жұмыс істеу тәртібі:

iKOMEK109 операторы «Консультация» санатына жатқызылған өтініштер бойынша Білім базасына сәйкес өтініш берушіге қажетті ақпаратты ұсынады. Өтініш беруші алынған ақпаратқа қанағаттанған жағдайда, өтініш Қызметтер жіктеуішіне сәйкес жіктеледі және iKOMEK109 операторы оны «Жабық» мәртебесіне ауыстырады.

16. «Алғыс» санатына жатқызылған өтініштермен жұмыс істеу тәртібі:

«Алғыс» санатына жатқызылған өтініштер бойынша iKOMEK109 операторы Қызметтер жіктеуішіне сәйкес өтінішті жіктейді, «Тағайындалған» мәртебесіне ауыстырады және тиісті жауапты қызметке жібереді.

Жауапты қызмет «Алғыс» санатына жатқызылған өтінішті қабылдағаннан кейін iKOMEK109 өтініш берушіні хабардар етпей, өтінішті «Жабық» мәртебесіне ауыстырады.

17. «Оқиға», «Ұсыныс», «Шағым» санаттарына жатқызылған өтініштермен жұмыс істеу тәртібі:

өтініш берушіге қосымша ақпарат беруді немесе тиісті іс-шаралар жүргізуді талап ететін «Оқиға», «Ұсыныс» немесе «Шағым» санаттарына жатқызылған өтініштер бойынша iKOMEK109 операторы:

1) өтінішті Қызметтер жіктеуішіне сәйкес жіктейді;

2) адамның өміріне немесе денсаулығына қауіп төнген жағдайда сыни тұрғыдан тиісті деңгейді белгілейді, «Өмірге/денсаулыққа қауіп бар» деген белгі қояды;

3) өтінішті «Тағайындалған» мәртебесіне ауыстырады;

4) орындау үшін тиісті жауапты қызметке жібереді.

18. Жауапты қызмет «Оқиға», «Ұсыныс» немесе «Шағым» санаттарына жатқызылған өтінішті тиісінше орындағаннан кейін iКОМЕК109 өтінішті «Жабық» мәртебесіне ауыстырады және өтініш берушіге өтініштің орындалғаны туралы хабардар етеді.

6-тарау. «Оқиға», «Ұсыныс», «Шағым» санаттарына жатқызылған өтініштерді орындау тәртібі

19. «Тағайындалған» мәртебесінде тұрған өтінішті міндетті түрде «Жұмыста» мәртебесіне ауыстыру арқылы тағайындалған жауапты қызметпен жұмысқа қабылдануы тиіс.

20. Егер өтінішті орындау бірлескен жұмысын талап етсе iКОМЕК109 инспекторы өтінішті бірнеше жауапты қызметтерге жібере алады.

21. Жауапты қызмет өтінішті жан-жақты және объективті түрде қарауы тиіс. Жауапты қызмет жағдаймен танысу және өтініште баяндалған фактілердің дұрыстығын анықтау, сондай-ақ қажет болған жағдайда жауапты қызметтің құзыретін айқындау мақсатында оқиға орнына баруды жүзеге асыруға міндетті. Оқиға орнын қарау нәтижелері бойынша жауапты қызмет тексеру актісін еркін нысанда жасайды және өтінішті орындау бойынша іс-шаралар жүргізеді.

Жауапты қызметтің жұмыскерлері өтініш бойынша нақтылау, түсініктеме және өзге де ақпаратты алу қажет болған жағдайда өтініш берушімен байланыса алады.

22. Тағайындалған жауапты қызмет өтінішті орындау бойынша тиісті іс-шараларды өткізгеннен кейін iКОМЕК109 инспекторы «Жұмыста» мәртебесіндегі өтінішті келесі мәртебелердің біріне: «Күту», «Қайта тағайындау», «Орындалды» ауыстыруы мүмкін.

23. Өтінішті «Күту» мәртебесіне ауыстыру негізделген себептерге байланысты өтінішті белгіленген мерзімде орындау мүмкін болмаған жағдайда жүзеге асырылады. Жауапты қызмет iКОМЕК109 инспекторына белгіленген мерзімде орындаудың мүмкін еместігінің негізделген себептерін көрсете отырып жауап береді, сондай-ақ өтініштің түпкілікті орындалу мерзімдерін көрсетеді және растайтын құжаттарды қоса ұсынады.

Өтініштің «Күту» мәртебесінде тұруы кемінде 6 (алты) ай бойында тұрады, содан кейін өтініш автоматты түрде «Жұмыста» мәртебесіне ауыстырылады. Өтінішті «Күту» мәртебесіне ауыстыру 2 (екі) реттен артық болмауы тиіс.

Жауапты қызмет дәлелді себептер бойынша орындай алмайтын өтініштер алдағы 12 (он екі) ай ішінде (ұзақ мерзімді жоспарларға кірмейді, жобада жоқ және т.б.) өтініш берушіге қолайсыз жауапты ұсына отырып, «Орындалды» мәртебесіне ауыстырылады.

Бұл ретте, қолайсыз жауапты ұсына отырып орындалған өтініштер туралы ақпарат iКОМЕК109-да тіркеледі және Астана қаласының басшылығына және жауапты қызметке талдау түрінде беріледі.

24. Өтінішті «Бас тартылды» мәртебесіне ауыстыру өтінішті орындау тағайындалған жауапты қызметтің құзыретіне кірмеген жағдайда жүзеге асырылады. Өтінішті «Бас тартылды» мәртебесіне ауыстыру өтініш жұмысқа қабылданған сәттен бастап және тек «Орташа» және «Төмен» сыни деңгейіндегі өтініштер бойынша 3 (үш) тәулік ішінде мүмкін болады.

Өтінішті «Бас тартылды» мәртебесіне ауыстыру кезінде тағайындалған жауапты қызмет осы шешімді негіздей отырып, құзыретіне осы өтінішті орындау кіретін жауапты қызметті көрсетеді.

Құзыретіне өтінішті орындау кіретін жауапты қызметті айқындау мүмкін болмаған жағдайда, iКОМЕК109 Астана қаласының аудандық әкімдіктерімен келісе отырып, өтінішті тиісті жауапты қызметке қайта тағайындауды жүзеге асырады.

Өтінішті «Күту» мәртебесінен «Бас тарту» мәртебесіне ауыстыру құзыреті өзгерген және функцияларды бір жауапты қызметтен екіншісіне берген кезде ғана мүмкін болады.

25. Өтінішті «Орындалды» мәртебесіне ауыстыру тағайындалған жауапты қызмет тағайындаған өтініш берушінің өтініші үшін негіз болған кемшіліктерді толық жойған жағдайда, қажетті растаушы материалдарды ұсына отырып жүзеге асырылады.

26. Жауапты қызмет өтініш берушіге жауапты өтініш берушінің дәлелдерін растайтын немесе теріске шығаратын нақты фактілерді, қажет болған жағдайда Қазақстан Республикасының заңнамалық актілеріне сілтемелерді қамтитын өтініш тілінде жауап беруі тиіс.

Өтініште фото және/немесе бейнематериалдар болған жағдайда жауапты қызмет міндетті түрде өтініш беруші түсірген бұрышқа ұқсас түсірілген фото және/немесе бейнематериалдарды қоса ұсына отырып жауап береді.

Өтініш берушіге ұсынылған жауаптарда орындаушының, жауапты қызметтің лауазымды тұлғасының деректері (аты-жөні, лауазымы, байланыс деректері) көрсетілуі тиіс.

27. iКОМЕК109 инспекторы, егер олардың өтінішке берген жауабы жоғарыда көрсетілген талаптарға сәйкес келмесе, өтінішті жауапты қызметке жұмысқа қайтаруға құқылы.

7-тарау. «Жоғары» және «Өте жоғары» сыни деңгейдегі өтініштерді орындау тәртібі

28. «Жоғары» және «Өте жоғары» сыни деңгейлері бар өтініштерді тіркеу кезінде iКОМЕК109 операторы өтінішті дереу тиісті жауапты қызметтерге тағайындайды, содан кейін iКОМЕК109 инспекторы олармен байланысып, өтініштің жұмысқа қабылданғанына көз жеткізуге міндетті.

29. Жауапты қызмет 3 (үш) сағат ішінде орындаушыларды оқиға орнына жіберуге және қажет болған жағдайда эвакуациялауды, аумақты қоршауды, уақытша қоршауды немесе дабыл таспаларын орнатуға, сондай-ақ адамдардың өміріне және/немесе денсаулығына төнетін қатерді жою жөнінде өзге де қажетті шараларды қабылдауы тиіс.

30. Адамдардың өміріне және/немесе денсаулығына төнетін қатерді жою бойынша барлық қажетті шараларды қолдана отырып, жауапты қызмет өтінішті «Күту» мәртебесіне ауыстыру мақсатында (қажет болған жағдайда) растайтын фото және/немесе бейнематериалдарды ұсына отырып, қабылданған шаралар туралы iКОМЕК109 инспекторын хабардар етеді.

31. Адамдардың өмірі мен денсаулығына төнген қатер дереу жойылған жағдайда, «Жоғары» және «Өте жоғары» сыни деңгейіндегі өтініштерді 3 (үш) тәуліктен аспайтын мерзімге «Күту» мәртебесіне ауыстыруға болады, осыдан кейін өтініш жауапты қызмет өтінішті тиісінше орындағанға дейін автоматты түрде «Жұмыста» мәртебесіне ауыстырылады.

32. Жауапты қызметтер Тәртіптің талаптарын ескере отырып және iКОМЕК109-пен міндетті түрде келісе отырып «Жоғары» және «Өте жоғары» сыни деңгейіндегі өтініштерді орындау жөніндегі іс-қимылдардың ішкі алгоритмдерін өз бетінше бекітуге құқылы.

8-тарау. Өтініштерді орындау мониторингі

33. Жауапты қызметтердің өтініштердің орындалуына мониторинг жүргізу АЖ құралдары арқылы күн сайынғы негізде жүргізіледі. Жауапты қызметтерге жұмыста немесе күтуде тұрған, орындалған, сондай-ақ мерзімі өткен өтініштер туралы ақпарат нақты уақыт режимінде АЖ-да қолжетімді.

34. iКОМЕК109 күн сайын мерзімі өткен өтініштер туралы есепті қалыптастырады және Астана қаласының тиісті жауапты қызметтердің басшылары мен басшылығына ұсынады.

35. Тиісті жауапты қызметтердің басшылары мен Астана қаласының басшылығы осы ақпараттың негізінде өтініштерді орындау, сондай-ақ олардың орындалуын кешіктірмеу жөнінде шаралар қабылдайды.

Өтініштерді орындау мерзімдерін бұзуға жол берген жауапты қызметтердің жұмыскерлеріне қатысты шараларды тиісті жауапты қызметтің басшысы не оны алмастыратын тұлға қабылдайды.

Жауапты қызметтердің басшыларына қатысты шараларды Астана қаласының басшылығы қабылдайды.

9-тарау. Білім базасын толтыру және өзектендіру тәртібі

36. Жауапты қызметтер:

1) iКОМЕК109 операторлары Астана қаласының тұрғындарына кеңес беру үшін өз қызметінің бағыттары бойынша Білім базасын қалыптастырады;

2) iКОМЕК109 операторларына пайдаланылатын ресурстарға (сайттарға, порталдарға, қосымшаларға және басқа құралдарға) барлық қажетті қолжетімділікті қамтамасыз етеді;

3) күн сайын Білім базасындағы ақпараттың өзектілігін тексереді;

4) Білім базасына енгізілген өзгерістер туралы iКОМЕК109-ды міндетті түрде жедел хабардар етеді;

5) қажет болған жағдайда iКОМЕК109 операторларына оқыту өткізеді, түсініктеме береді, нұсқауларымен қамтамасыз етеді.

37. Консультацияларды сапалы ұсыну мақсатында Білім базасындағы ақпарат жан-жақты, шынайы және өзекті болуы тиіс.

10-тарау. Жүйелік мәселелерді анықтау және шешу тәртібі

38. iКОМЕК109 келіп түскен өтініштерге тұрақты мониторинг жүргізу арқылы, сондай-ақ өтініштердің орындалуын талдау арқылы Астана қаласының жүйелі проблемаларын анықтауды жүзеге асырылады.

39. Астана қаласы басшылығының шешімдеріне сәйкес бір мәселе бойынша келіп түскен өтініштер бойынша динамиканың артуы, сыни деңгейі, қоғамдық резонанс және басқа да негіздер проблеманы жүйелі деп тануға негіз болады.

40. iКОМЕК109 жауапты қызметтерді олардың қызметіне байланысты жүйелік проблемалар туралы хабардар етеді. Жүйелік проблема Астана қаласының басқару панеліндегі жауапты қызмет басшысының рейтингіне теріс әсер етеді.

41. Жүйелік проблеманы қайта талдағаннан кейін, жауапты қызмет барлық қажетті іс-шараларды жүргізгеннен кейін жүйелік проблемаларды рейтингтен шығару және барлық растайтын материалдарды қоса ұсына отырып, жүйелік проблеманы шешу туралы iКОМЕК109 хабардар ету.

11-тарау. Жоспарлы-профилактикалық және авариялық жұмыстарды жүргізу туралы хабарлау тәртібі

42. Жоспарлы-профилактикалық жұмыстарды жүргізу кезінде жауапты қызмет олар басталғанға дейін 24 (жиырма төрт) сағат бұрын Астана қаласының тұрғындарын тиісінше хабардар ету үшін өткізілетін жұмыстардың орны, сипаты, ұзақтығы және өзге де маңызды мәліметтер туралы ақпаратты iКОМЕК109-ға жіберуге міндетті.

43. Жауапты қызметтер мерзімдерді кейінге қалдыру кезінде, сондай-ақ өзге де маңызды ақпарат пайда болған кезде iКОМЕК109-ды дереу хабардар етуі тиіс.

44. iКОМЕК109-да өтініштер санының күрт ұлғаюына әкелетін авариялық жағдайлар және өзге де штаттан тыс оқиғалар туындаған кезде жауапты қызметтер апаттың сипаты, қабылданатын іс-қимылдар және зардаптарды

жоюдың болжамды мерзімдері туралы толық ақпаратты iКОМЕК109-ға жедел жіберуі тиіс.

45. iКОМЕК109 ақпараттың жауапты қызметтерден түсуіне қарай жоспарланған жоспарлы-профилактикалық жұмыстар, сондай-ақ iКОМЕК109 баламалы байланыс арналары арқылы жүргізілетін авариялық жұмыстар туралы ақпаратты жедел орналастырады.

12-тарау. Жедел қызметтермен өзара іс-қимыл

46. Астана қаласының жедел қызметтері iКОМЕК109-ға табиғи және техногендік сипаттағы төтенше жағдай кезінде зардап шеккендер, оқиғалар мен жазатайым оқиғалар туралы ақпаратты дереу ұсынады.

47. iКОМЕК109 операторы хабарламаларды АЖ-ға тіркейді, алынған мәліметтер бойынша жедел хабарландырулар қалыптастырады және Астана қаласы басшылығының атына, Астана қаласы әкімінің орынбасарлары мен әкімдігі басқармаларының басшылары, сондай-ақ басқа да жауапты тұлғаларға жолдайды.

48. iКОМЕК109 төтенше жағдайлар аймағындағы жағдай және оны жою жөніндегі жұмыстарды жүргізу барысы туралы ақпарат жинауды, алмасуды, оның ішінде кезекші-диспетчерлік станциялардың бірлескен іс-қимылдары бойынша ақпаратты және ұсынымдарды Астана қаласының тиісті басқару органдарына, сондай-ақ төтенше жағдайлардың салдарын жоюға тартылған барлық кезекші-диспетчерлік станцияларға жеткізуді жүргізеді.

49. iКОМЕК109 Астана қаласының басшылығы үшін күнделікті жедел қызметтерден алынған ақпарат негізінде өткен тәулікте жедел жиынтық ақпаратты қалыптастырады.

13-тарау. АЖ-да жұмыс істеу тәртібі, есептік жазбаларды ұсыну

50. Бірыңғай байланыс телефон нөмірі (109) бойынша және баламалы байланыс арналары арқылы келіп түсетін өтініштер бойынша жұмыс АЖ-да жүзеге асырылады.

51. АЖ-да барлық қабылданған және тіркелген өтініштер туралы, олардың орындалуы туралы ақпарат және барлық растайтын материалдар сақталады.

52. Барлық жауапты қызметтердің өзара іс-қимылы АЖ-да жүзеге асырылады. Өтініштердің мәртебесі, жауаптардың мәтіндері АЖ-да құрылып, өтініш берушіге жіберіледі.

53. iКОМЕК109 АЖ ға тіркелу және қол жеткізуді ұсыну келесі тәртіппен жүзеге асырылады:

1) жауапты қызмет iКОМЕК109-тің атына жауапты қызметтің бірінші басшысы немесе оны алмастыратын тұлға қол қойған өтінімде келесі міндетті деректерді: ұйымның толық атауы, аты-жөні, жауапты қызметкердің лауазымы мен байланыс (қызметтік және ұялы) телефон нөмірін, есептік жазбаның

деректері жіберілетін электрондық поштаның мекенжайын көрсете отырып өтінімді жолдайды;

2) iKOMEK109 жауапты қызметтен өтінім алған сәттен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде есептік жазбаны құрып, жауапты қызметтің өтінімінде көрсетілген электрондық поштаға логин/пароль жібереді.

54. Есептік жазбалар берілген күннен бастап 1 (бір) жыл ішінде қолданылады.

14-тарау. Қорытынды ережелер

55. Осы Тәртіпте көзделмеген барлық өзге де жағдайларға Қазақстан Республикасы заңнамасының нормалары қолданылады.

56. Тәртіпке өзгерістер және/немесе толықтырулар Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен Астана қаласы әкімдігінің тиісті актісімен енгізіледі.
