

Тиркеме
(Суу ресурстары кызматынын
директорунун
2025-жылдын ____ августундагы
№ _____ буйругуна)

Коомдук кабылдамалар жөнүндө ЖОБО

1. Жалпы жоболор

1. Кыргыз Республикасынын суу ресурстары, айыл чарба жана кайра иштетүү өнөр жайы министрлигине караштуу Суу ресурстары кызматынын коомдук кабылдамасы (мындан ары - Коомдук кабылдама) жарандарга жана коомчулукка мамлекеттик органдар менен ыкчам өз ара аракеттенүү мүмкүнчүлүктөрүн берүү максатында уюштурулат.

2. Коомдук кабылдамалар юридикалык жак болуп саналбайт, мөөрү жана штампы жок.

3. Коомдук кабылдамалар өзүнүн ишинде Кыргыз Республикасынын [Конституциясын](#), Кыргыз Республикасынын мыйзамдарын, Кыргыз Республикасынын Президентинин жарлыктарын жана тескемелерин, Кыргыз Республикасынын Министрлер Кабинетинин токтомдорун жана тескемелерин жана ушул Жобону жетекчиликке алат.

4. Коомдук кабылдамалар төмөнкү милдеттерди чечүү үчүн түзүлөт:

1) кабыл алууну уюштуруу, жарандардын жазуу жүзүндө жана оозеки кайрылууларын эсепке алуу жана аларды өз убагында кароо;

2) жарандарга алардын мыйзамдуу укуктарын жана кызыкчылыктарын жүзөгө ашырууга көмөктөшүү;

3) жарандардын Суу ресурстары кызматы менен өз ара аракеттенүү мүмкүнчүлүктөрүн берүү;

4) жарандар менен иштөөнү жакшыртуу боюнча зарыл болгон маалыматты Суу ресурстары кызматына берүү.

5. Коомдук кабылдаманын ишинин башкы багыты - арыз берүүчүлөрдүн Кыргыз Республикасынын мыйзамдарында кепилденген мүмкүнчүлүктөрүн жана укуктарын түшүндүрүү максатында Коомдук кабылдамага кайрылган жарандарга консультация берүү жана Суу ресурстары кызматынын кызматтык милдеттеринин чегинде жарандар тарабынан коюлган маселелерди чечүүдө мүмкүн болуучу практикалык жардам көрсөтүү.

6. Жарандар Коомдук кабылдамага ар түрдүү ыкмалар менен кайрыла алышат:

1) Коомдук кабылдамага өзү келүү;

2) жазуу жүзүндө кайрылуу;

3) "ишеним телефону" боюнча чалуу;

4) электрондук кайрылуу жөнөтүү.

7. Суу ресурстары кызматынын жооптуу кызматкерлери белгиленген тартипте жарандарды кабыл алууну төмөнкүдөй жүзөгө ашырат:

1) жарандардын кайрылууларын кабыл алат, атайын журналга каттайт жана жарандардын кайрылууларындагы көтөрүлгөн маселелерди чечүүгө көмөк көрсөтүү боюнча чараларды көрөт;

2) жарандарды жетекчиликтин жеке кабыл алуусу үчүн күн сайын жазуу жүргүзөт;

3) жарандардын кайрылуулары боюнча кызматтык документтерди тариздейт, каттайт, аткарууга өткөрүп берет;

4) көтөрүлгөн маселелердин маңызы боюнча зарыл болгон түшүндүрмөлөрдү жана сунуштамаларды берет;

5) жарандардын жазуу жүзүндө жана оозеки кайрылууларын талдайт жана жалпылайт, Коомдук кабылдамага келип түшкөн жарандардын жеке кайрылууларын маалыматтар базасына киргизет;

6) иштин абалы жана жарандардын кайрылууларынын мүнөздөмөсү жөнүндө маалыматты жетекчиликке берет;

7) жарандардын пайда болгон даттанууларынын себептерин жоюу; мамлекеттик башкаруу органдарынын Коомдук кабылдамасынын ишин өркүндөтүү жана жакшыртуу боюнча сунуштарды жетекчиликке киргизет;

8) жарандардын даттанууларын кароонун мөөнөттөрүнүн сакталышына контроль жүргүзөт;

9) жарандардын кайрылуулары менен иштөөнүн формаларын жана методдорун өркүндөтүү жана иш кагаздарын жүргүзүү боюнча сунуштарды даярдоого катышат;

10) Кыргыз Республикасынын мыйзамдарына жана башка ченемдик укуктук актыларына ылайык белгиленген убакыт ичинде жарандардын кайрылуулары боюнча иштерди, кызматтык документтерди түзөт жана сактайт.

8. Коомдук кабылдамалар үчүн арналган жайлар санитардык-эпидемиологиялык эрежелерге жана ченемдерге ылайык келүүгө тийиш:

1) кире бериште "Коомдук кабылдама" деген такта жана иш тартиби жайгаштырылат;

2) жарандарды кабыл алууну уюштуруу үчүн эмерек жана инвентарь менен жабдылат;

3) компьютердик техника жана уюштуруу техника каражаттары менен, электрондук даректи ыйгаруу менен Интернет тармагына жетүү камсыздалат;

4) абаны кондициялоо системасы, өрткө каршы система жана өрт өчүрүү каражаттары, өзгөчө кырдаалдар келип чыкканда кабарлоо системасы жана биринчи зарылдыктагы дары каражаттары бар дары салгыч менен жабдылат;

5) жетиштүү санда чыгымдык материалдар, канцелярия товарлары менен камсыздалат;

6) жарандарды жеке кабыл алууну күтүүчү жер отургучтар, столдор, маалыматтык такталар менен жабдылат, канцелярия шаймандары менен камсыздалат.

2. Суу ресурстары кызматынын коомдук кабылдамасы

9. Суу ресурстары кызматынын коомдук кабылдамасынын ишин Суу ресурстары кызматынын Административдик колдоо башкармалыгы камсыз кылат.

10. Суу ресурстары кызматынын коомдук кабылдамасынын башкы багыты - Суу ресурстары кызматынын коомдук кабылдамасына кайрылган жарандардын проблемаларын чечүүдө төмөнкүлөр аркылуу практикалык жардам көрсөтүү:

1) тиешелүү деңгээлдеги чечимдерди талап кылган жарандардын кайрылууларын Суу ресурстары кызматынын директоруна анын орун басарларына маалымдоо;

2) Суу ресурстары кызматынын тиешелүү региондук жана аймактык бөлүмдөрүнө кайрылууларды, суроо-талаптарды жөнөтүү жана аткаруунун жүрүшүн, аларга жооптордун берилишин көзөмөлдөө (зарыл болсо);

3) жарандар тарабынан коюлган маселелерди чечүүдө консультациялык жана укуктук жардам көрсөтүү үчүн Суу ресурстары кызматынын тиешелүү региондук жана аймактык бөлүмдөрүнүн жетекчилерин жана кызматкерлерин тартуу;

4) ар түрдүү мүнөздөгү проблемаларды чечүүдө калкка көмөк көрсөтүү.

11. Суу ресурстары кызматынын региондук жана аймактык бөлүмдөрүнүн жетекчилери:

1) Суу ресурстары кызматынын коомдук кабылдамасынын ишине бардык тараптан көмөк көрсөтсүн;

2) Суу ресурстары кызматынын коомдук кабылдамасынын телефон жана башка билдирүүлөрүнө ыкчам жана өз убагында жооп кайтарсын.

ПОЛОЖЕНИЕ об Общественной приемной

1. Общие положения

1. Общественная приемная Службы водных ресурсов при Министерстве водных ресурсов, сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Кыргызской Республики (далее - Общественная приемная) организовываются в целях предоставления гражданам и общественности возможностей оперативного взаимодействия с государственным органом.

2. Общественная приемная не являются юридическим лицом и не имеют печати и штампа.

3. В своей деятельности Общественная приемная руководствуются Конституцией Кыргызской Республики, законами Кыргызской Республики, указами и распоряжениями Президента Кыргызской Республики, постановлениями и распоряжениями Кабинета Министров Кыргызской Республики и настоящим Положением.

4. Общественная приемная создается для решения следующих задач:

1) организация приема, учет письменных и устных обращений граждан, и их своевременное рассмотрение;

2) содействие гражданам в осуществлении их законных прав и интересов;

3) предоставление возможности взаимодействия граждан со Службой водных ресурсов;

4) предоставление Службе водных ресурсов необходимой информации по улучшению работы с обращениями граждан.

5. Главное направление деятельности Общественной приемной - консультирование граждан, обратившихся в Общественную приемную с целью разъяснения возможностей и прав заявителей, гарантированных им законодательством Кыргызской Республики и оказание возможной практической помощи в решении поставленных гражданами вопросов, в пределах должностных обязанностей сотрудников Службы водных ресурсов.

6. Граждане могут обратиться в Общественную приемную различными способами:

1) лично посетить Общественную приемную;

2) написать письменное обращение;

3) позвонить по «телефону доверия»;

4) направить электронное обращение.

7. Ежедневный прием граждан осуществляется в установленном порядке ответственными работниками Службы водных ресурсов, которые:

1) принимают обращения граждан, регистрируют их в специальном журнале и принимают меры по оказанию содействия в решении поднятых в обращениях граждан вопросов;

2) осуществляют ежедневную запись граждан на личный прием к руководству;

3) производят оформление, регистрацию, передачу на исполнение служебных документов по обращениям граждан;

4) дают необходимые разъяснения и рекомендации по существу поднимаемых вопросов;

5) проводят анализ и обобщение письменных и устных обращений граждан и ведут базу данных личных обращений граждан, поступающих в Общественную приемную;

6) представляют руководству информацию о состоянии дел и характере обращений граждан;

7) вносят руководству предложения по: устранению причин, порождающих жалобы граждан; совершенствованию и улучшению работы Общественной приемной органов государственного управления;

8) осуществляют контроль за соблюдением сроков рассмотрения жалоб граждан;

9) участвуют в подготовке предложений по совершенствованию форм и методов работы с обращениями граждан и ведению делопроизводства;

10) в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами Кыргызской Республики формируют и хранят дела, служебные документы по обращениям граждан в течение установленного времени.

8. Помещение, предназначенное для Общественной приемной должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам:

1) на входе размещаются вывеска «Общественная приемная» и график работы;

2) оборудуются мебелью и инвентарем для организации приема граждан;

3) обеспечиваются средствами компьютерной техники и оргтехники, доступом в сеть Интернет с присвоением электронного адреса;

4) оборудуются системой кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения при возникновении чрезвычайной ситуации, и аптечкой с лекарственными препаратами первой необходимости;

5) обеспечиваются расходными материалами, канцелярскими товарами в достаточном количестве;

6) места ожидания личного приема граждан оборудуются стульями, столами, информационными стендами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями.

2. Общественная приемная Службы водных ресурсов

9. Деятельность Общественной приемной Службы водных ресурсов обеспечивается Управлением административной поддержки Службы водных ресурсов.

10. Главное направление деятельности Службы водных ресурсов - оказание практической помощи в решении проблем граждан, обратившихся в Общественную приемную Службы водных ресурсов путем:

1) доведения до сведения директора Службы водных ресурсов и его заместителей обращений граждан, требующих решения на соответствующем уровне;

2) направления обращений, запросов в соответствующие региональные и территориальные подразделения Службы водных ресурсов и отслеживание (при необходимости) хода выполнения и ответов на них;

3) привлечения руководителей и работников региональных и территориальных подразделения Службы водных ресурсов для оказания консультативной и правовой помощи в решении поставленных гражданами вопросов;

4) оказания содействия населению в решении имеющихся проблем различного характера.

11. Руководителям региональных и территориальных подразделения Службы водных ресурсов:

1) оказывать всемерное содействие деятельности Службы водных ресурсов;

2) оперативно и своевременно реагировать на телефонные и иные сообщения Общественной приемной Службы водных ресурсов.