



«Сенім телефонының» жұмысын ұйымдастыру жөніндегі әдістемелік ұсынымдар Жалпы ережелер

«Сенім телефонының» [жұмысын ұйымдастыру жөніндегі](#) әдістемелік ұсынымдар

1. Жалпы ережелер

1.1. Осы ұсынымдар «Сенім телефонының» (бұдан әрі – Сенім телефоны) бала құқықтарының бұзылу фактілері бойынша жұмыс тәртібін ұйымдастыру үшін әзірленді.

1.2. Сенім телефоны балалардың құқықтарын қорғау органдарында орналастырылады, жеке және заңды тұлғалардың Сенім телефонға кәмелетке толмағандардың құқықтары мен заңды мүдделерінің бұзылуы туралы фактілері бойынша хабарласуға мүмкіндіктерін қамтамасыз ету жөніндегі ұйымдастыру іс-шаралар кешені болып табылады.

1.3. Сенім телефоны қызметінің құқықтық негізін Қазақстан [Республикасының Конституциясы](#), БҰҰ Бала құқықтары туралы конвенциясы, Қазақстан Республикасының «Қазақстан Республикасы Бала құқықтары туралы», «Білім туралы», «Неке және отбасы туралы», «Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы», «Даму мүмкіндігі шектеулі балаларды әлеуметтік және медициналық-педагогикалық түзеуді қолдау туралы», «Қазақстан Республикасында кәмелетке толмағандар арасындағы [құқық бұзушылықтардың](#), қадағалаусыздықтың және панасыз қалудың алдын алу туралы» Заңдары, Халықаралық Еңбек Ұйымының «Балалар еңбегінің ең нашар түрлеріне тыйым салу және жою жөніндегі шұғыл шаралар туралы», «Жұмысқа қабылдау бойынша ең төменгі жас туралы» Конвенциялары және Қазақстан Республикасының басқа да нормативтік құқықтық актілері, сонымен қатар осы ұсынымдар құрайды.

2. Сенім телефоны жұмысының мақсаттары

2.1. Сенім телефоны:

- а) қоғамды балалардың жағдайы туралы ақпараттандыру;
- б) балалар [мен ересектерге психологиялық](#), педагогикалық және құқықтық көмек көрсету және олардың проблемаларын шешу мақсатында құрылған.

3. Негізгі міндеттері

3.1. Сенім телефоны жұмысының негізгі міндеттері:

- а) Сенім телефонға келіп түскен азаматтардың [өтініштерін уақытылы қарастыру](#), сонымен қатар оларды мүдделі мемлекеттік органдарына қарастыру үшін жолдау;
- б) азаматтардың Сенім телефонына келіп түскен өтініштерін уақытылы және сапалы қарастырылуына бақылауды жүзеге асыру;
- в) Сенім телефонға келіп түскен азаматтардың өтініштерін талдау, балалардың құқықтары мен мүдделерін қорғауға бағытталған шараларды әзірлеуде және іске асыруда оларды есепке алу.

4. Сенім телефонының [жұмысын ұйымдастыру тәртібі](#)

4.1. Сенім телефонының қызметі мен жұмыс тәртібі бұқаралық ақпараттар құралдары, [ресми веб-сайттары](#), ақпараттық стендтер арқылы халықтың назарына жеткізіледі.

4.2. Сенім телефонына келіп түскен мәліметтерді есепке алу және алдын ала өңдеу жұмыстарын орган басшысымен тағайындалатын жауапты маман жүзеге асырады.

4.3. Азаматтардың өтініштерін Сенім телефоны бойынша қабылдау жауапты сарапшымен жұмыс уақыты:

- күн сайын, сенбі және жексенбі күндерінен басқа, 9.00-ден 18.30-ға дейін белгілі бір телефон нөмірі арқылы жүзеге асырылады (Балалардың құқықтарын қорғау комитеті - № 74-25-28).

Жұмыстан тыс уақытта, демалыс және мереке күндері өтініштерді қабылдау телефон байланысы арқылы (автожауап қайтарғыш аппаратының қызметін пайдалану арқылы) төмендегі мәтін бойынша жүзеге [асырылады](#), мысалы:

“Саламатсыз ба! Сіз сенім телефонға хабарласып отырсыз. Кешіріңіз, қазір біз сіздерге жауап бере алмаймыз. [Өз аты-жөніңізді](#), мекен-жайыңызды, [байланыс телефоныңызды айтып](#), сұрағыңызды келесі белгіден кейін қалдыруыңызға болады. Сіздің өтінішіңіз сырт қалмайды. Рахмет!”

4.4. Сенім телефонына келіп түскен өтініштер түскен күні мен қысқаша мазмұны көрсетілген азаматтардың өтініштерін тіркеу журналына енгізіледі.

4.5. Сенім телефонының жұмысына жауапты маман күн сайын:

- а) Сенім телефонына келіп түскен азаматтардың өтініштерін қабылдауды жүзеге асырады;
- б) азаматтардың өтініштерінің қысқаша мазмұнын құрайды;
- в) өтініштердің ұйымдар-орындаушыларын [анықтайды](#);
- г) өтініштерді журналға тіркейді;
- д) құзыреті шегінде өтініштердің ұйымдар-орындаушыларға қарау үшін өтініштерді жолдауды жүзеге асырады (факс, [электронды пошта](#), телефонограмма арқылы);
- е) өтініштердің уақытылы қаралуына бақылау жасайды.

5. Сенім телефонына келіп түскен өтініштерді тіркеу және есепке алу

5.1. Азаматтар өтініштерінің сапалы қаралуына есеп жүргізу және бақылау мақсатында «Сенім телефонына келіп түскен ақпараттарды тіркеу журналы» (бұдан әрі - журнал) жүргізіледі.

5.2. [Журналдың беттері нөмірленген](#), бауланған болулары тиіс және төмендегі графалардан тұрады:

- а) өтініштің реттік нөмірі (жыл сайынғы нөмірлеу 1 қаңтардан қайта басталады);
- б) өтініштің түскен күні мен уақыты;
- в) [өтініш иесінің фамилиясы](#), аты, тегі, мекен-жайы және и байланыс телефонының нөмірі;
- г) [өтініштің қысқаша мазмұны](#);
- д) өтінішті қарауға жіберілген органы, сонымен [қатар қарастыру мерзімі](#);
- е) өтінішті шешу қорытындалары туралы ақпарат.

5.3. Журналды сақтауды және толтыруды Сенім телефонына келіп түскен өтініштерді қабылдайтын жауапты маман жүзеге асырады. Иесі бүркемеленген өтініштер келіп түскен жағдайда «в» тармағы толтырылмайды.

5.4. Сенім телефоны жұмысының қорытындысы жинақталып, талдау жүргізіледі. Талдау қорытындылары ай сайын орган басшылығына ұсынылады.