

Об утверждении Регламента личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима Северо-Казахстанской области

Утративший силу

Постановление акимата Северо-Казахстанской области от 4 июля 2022 года № 158. Утратило силу постановлением акимата Северо-Казахстанской области от 4 декабря 2023 года № 237

Сноска. Утратило силу постановлением акимата Северо-Казахстанской области от 04.12.2023 № 237 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня первого официального опубликования).

В соответствии с постановлением Правительства Республики Казахстан от 8 сентября 2020 года № 560 "Об утверждении Типового регламента личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппаратов акимов областей, городов республиканского значения и столицы" акимат Северо-Казахстанской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима Северо-Казахстанской области.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата акима Северо-Казахстанской области.

3. Настоящее постановление вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня первого официального опубликования.

Аким Северо-Казахстанской области

К. Аксакалов

Утвержден
постановлением акимата
Северо-Казахстанской области
от "04" июля 2022 года № 158

Регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима Северо-Казахстанской области

Глава 1. Общие положения

1. Регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц (далее-заявитель) должностными лицами аппарата акима Северо-Казахстанской области разработан в соответствии с Административным процедурно-процессуальным кодексом Республики Казахстан (далее - АППК),

законом Республики Казахстан "О местном государственном управлении и самоуправлении в Республике Казахстан", актами Президента и Правительства Республики Казахстан, иными нормативными правовыми актами и регламентирует порядок личного приема заявителя должностными лицами аппарата акима области.

2. Личный прием заявителя осуществляется следующими должностными лицами:

- 1) акимом области и его заместителями;
- 2) руководителем аппарата акима области и его заместителями;
- 3) руководителями структурных подразделений аппарата акима области;
- 4) иными работниками аппарата акима области, уполномоченными на осуществление приема.

3. Руководители структурных подразделений, а также иные работники аппарата акима, уполномоченные на осуществление приема, проводят прием заявителя в день их обращения в случае их согласия на прием указанными должностными лицами.

Глава 2. Порядок приема физических лиц и представителей юридических лиц

4. Запись на прием ведут сотрудники отдела по контролю за рассмотрением обращений аппарата акима области (далее – Отдел), ежедневно в рабочие дни с 9 часов 00 минут до 18 часов 30 минут с перерывом на обед 13 часов 00 минут до 14 часов 30 минут, на основании электронного документа с веб-портала "электронного правительства", обращений в бумажном формате, в том числе, поступающих нарочно, либо в устной форме, изложенной сотруднику отдела.

5. Обращение с просьбой о личном приеме, в котором не изложена суть вопроса, оставляется без рассмотрения с сообщением об этом заявителю.

6. Прием акимом области и его заместителями проводится не реже одного раза в месяц согласно утвержденному акимом графику.

Также прием проводится после проведения встреч с населением, проводимых в соответствии с Указом Президента Республики Казахстан от 03 марта 2022 года № 826 "О проведении встреч акимов с населением", совместно с руководящим составом местных исполнительных органов, органов прокуратуры и внутренних дел, депутатами маслихата, членами общественных советов, местной интеллигенцией.

7. Графики приема с указанием фамилии, имени и отчества должностного лица, дней приема вывешиваются в помещении областного акимата на государственном и русском языках, в доступных для общего обозрения местах, а также на официальном сайте акима области.

8. Прием заместителями акима области может осуществляться вне утвержденного графика по соответствующему поручению акима с указанием даты проведения приема.

9. Перед началом заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а при обращении от имени других лиц – документы, подтверждающие полномочия представлять их интересы.

10. Прием иностранцев и лиц без гражданства проводится в соответствии с требованиями по обеспечению режима секретности в Республике Казахстан и иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан, регулирующими отношения в области защиты государственных секретов.

В случае необходимости, прием иностранцев и лиц без гражданства проводится с участием переводчика.

Обращения иностранцев и лиц без гражданства, поданные на приеме, рассматриваются в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан, если международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан, не предусмотрены иные правила их рассмотрения.

11. Прием проводится в порядке очередности обращения. Ветераны Великой Отечественной войны, ветераны, приравненные по льготам к ветеранам Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий на территории других государств, инвалиды всех категорий, беременные женщины, лица, награжденные орденами "Алтын Қыран", имеющие звания "Халық қаһарманы", "Қазақстанның Еңбек Ері", принимаются вне очереди.

12. С согласия заявителя, прием акимом области и его заместителями может осуществляться посредством видеоконференцсвязи.

13. В случае введения ограничительных мер, связанных с пандемией коронавируса или других обстоятельств, связанных с обеспечением безопасности физических лиц и представителей юридических лиц, прием осуществляется исключительно посредством видеоконференцсвязи.

14. Не осуществляется запись на прием:

1) по вопросам, не входящим в компетенцию местных исполнительных органов и территориальных подразделений центральных государственных органов;

2) лиц, ранее принятых или имеющих ответ на обращение по тому же вопросу.

15. В случае невозможности проведения приема по причине временной нетрудоспособности, служебной командировки и других случаев, принимающее лицо оповещает сотрудника, ответственного за прием, не менее чем за 2 (два) рабочих дня или в день проведения личного приема.

16. В день приема в Отдел могут привлекаться юридические консультанты, психологи и социальные работники (возможно привлечение волонтеров только на дни приема), помогающие корректно оформить (в случае необходимости) дополнительные заявления и другие сопутствующие документы.

17. При проведении приема акимом области Отделом обеспечивается участие представителей территориальных подразделений органов прокуратуры, внутренних дел, департамента Агентства Республики Казахстан по противодействию коррупции.

18. В случае если поднимаемый вопрос выходит за рамки компетенции местных государственных органов, то на имя первого руководителя соответствующего государственного органа направляется запрос на участие представителей центрального аппарата посредством видеоконференцсвязи.

19. После отправки запроса по участию представителей государственного органа на приеме, заявитель в течение 2 (двух) рабочих дней информируется о направленном запросе и продлении рассмотрения обращения о записи на прием.

20. Информация о фактах отказа в участии государственных органов в совместном приеме акима области в течение 2 (двух) рабочих дней направляется в Отдел по контролю за рассмотрением обращений Администрации Президента Республики Казахстан.

21. Прием осуществляется на государственном и русском языках, по желанию заявителя.

22. В ходе приема сотрудники Отдела могут пригласить к заявителям работников аппарата акима области или согласовывать с соответствующими должностными лицами время и место приема.

23. Результаты приема протоколируются с указанием конкретных сроков исполнения поручений. Протокольные поручения прикрепляются к обращениям.

24. Прием граждан освещается в средствах массовой информации.

Глава 3. Порядок регистрации и рассмотрения обращений по вопросам приема физических лиц и представителей юридических лиц

25. Все поступившие обращения о записи на прием регистрируются в тот же день сотрудником Отдела в системе e-Otinish с выдачей талона заявителю.

26. Отдел с участием структурных подразделений аппарата акима области за 5 (пять) рабочих дней до начала приема, после сбора и анализа материалов готовит справочную информацию на имя руководителя аппарата акима с предложением о назначении даты приема или отказе.

27. По итогам принятого решения, Отдел формирует список лиц, принимаемых акимом области и его заместителями, включает в график приема.

28. В срок, не позднее 15 (пятнадцать) рабочих дней с момента регистрации обращения, ответственный сотрудник Отдела направляет ответ заявителю с указанием даты и времени приема, либо мотивированный отказ в приеме.

29. В соответствии с пунктом 3 статьи 76 АППК, в случае сложного характера вопроса, требующего большей проработки, на основании мотивированного решения руководителя административного органа или его заместителя заявителю направляется письмо о продлении срока рассмотрения обращения не более чем до двух месяцев с момента регистрации обращения.

30. Требования уполномоченных сотрудников Отдела о предоставлении материалов, необходимых для организации приема акимом области и его заместителями, анализа и обобщения практики проведения приема, являются обязательными для структурных подразделений аппарата акима области и территориальных подразделений государственных органов.

Глава 4. Осуществление контроля исполнения поручений по итогам приема

31. Контроль протокольных поручений, подготовленных по итогам приемов, осуществляется непосредственно Отделом.

32. Основанием для снятия с контроля поступившего с приема обращения является окончательный мотивированный ответ заявителю.

33. Обращения, поданные заявителем при проведении приема, регистрируются в системе e-Otinish.

34. Не допускается поручать рассмотрение обращения с приема работнику, которому оно ранее разрешалось.

35. Сотрудники Отдела на регулярной основе должны осуществлять мониторинг уровня удовлетворенности заявителей; проводить выборочный опрос заявителей посредством телефонной связи, получивших консультации и отказавшихся от записи на личный прием.

36. Совместно с заинтересованными структурными подразделениями аппарата акима области Отдел обеспечивает:

1) информационно-аналитическое сопровождение работы акима области и его заместителей в рамках проводимых приемов;

2) участие ответственных должностных лиц, задействованных в приеме, в том числе ответственных должностных лиц территориальных подразделений государственных органов, органов прокуратуры и судов (по согласованию);

3) обратную связь с заявителем (по необходимости).

37. О результатах работы Отдела необходимо на регулярной основе (не реже одного раза в квартал) информировать акима области, Отдел по контролю за рассмотрением обращений Администрации Президента Республики Казахстан.

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан»
Министерства юстиции Республики Казахстан