

**О внесении изменения в приказ Министра энергетики Республики Казахстан от 14 апреля 2023 года № 147 "Об утверждении Регламента личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами Министерства энергетики Республики Казахстан"**

Приказ Министра энергетики Республики Казахстан от 29 июня 2023 года № 244

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Внести в приказ Министра энергетики Республики Казахстан от 14 апреля 2023 года № 147 "Об утверждении Регламента личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами Министерства энергетики Республики Казахстан" следующее изменение:

Регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами Министерства энергетики Республики Казахстан изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему приказу.

2. Департаменту административной работы Министерства энергетики Республики Казахстан в установленном законодательством порядке:

1) довести настоящий приказ до сведения структурных подразделений, ведомства, территориальных органов и подведомственных организаций Министерства энергетики Республики Казахстан;

2) в течение пяти календарных дней со дня принятия настоящего приказа направить его копии в электронном виде на казахском и русском языках в Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения "Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан" Министерства юстиции Республики Казахстан для официального опубликования и включения в Эталонный контрольный банк нормативных правовых актов Республики Казахстан;

3) разместить настоящий приказ на интернет-ресурсе Министерства энергетики Республики Казахстан после его официального опубликования.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Руководителя аппарата Министерства энергетики Республики Казахстан.

4. Настоящий приказ вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

*Министр энергетики  
Республики Казахстан*

*А. Саткалиев*

Приложение к приказу  
Министра энергетики  
Республики Казахстан  
от 29 июня 2023 года № 244  
Утвержден

## **Регламент**

### **личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами Министерства энергетики Республики Казахстан**

#### **Глава 1. Общие положения**

1. Настоящий Регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами Министерства энергетики Республики Казахстан (далее – Регламент) регламентирует порядок личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами Министерства энергетики Республики Казахстан (далее – Министерство).

2. Личный прием физических лиц и представителей юридических лиц осуществляется в центрах приема граждан следующими должностными лицами:

- 1) Министром и вице-министрами;
- 2) руководителем аппарата.

3. В центрах приема граждан осуществляется прием физических и представителей юридических лиц по вопросам, входящим в компетенцию Министерства, в порядке, установленном регламентом Министерства.

#### **Глава 2. Порядок приема физических лиц и представителей юридических лиц в центрах приема граждан**

4. Запись на прием ведут сотрудники, ответственные за организацию приема в центре приема граждан, ежедневно в рабочие дни в рабочее время с перерывом на обед, на основании электронного документа с веб-портала "электронное правительство" либо информационной аналитической системы "Электронные обращения", обращений в бумажном формате, в том числе поступающих нарочно либо в устной форме, изложенной данному работнику центра приема граждан.

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

6. Отказ в приеме обращения не допускается.

В случае, если обращение с просьбой о личном приеме не соответствует требованиям, установленным статьей 63 Административного процедурно-процессуального кодекса Республики Казахстан (далее – Кодекс), об этом, сотрудник структурного подразделения, непосредственно рассматривающего данное обращение, указывает заявителю и устанавливается разумный срок – 2 рабочих дня для его приведения в соответствие с требованиями Кодекса.

Обращение с просьбой о личном приеме, которое в установленный срок не приведено в соответствие с требованиями Кодекса, подлежит возврату.

7. Прием в центрах приема граждан лицами, указанными в пункте 2 настоящего Регламента, проводится не реже одного раза в месяц согласно утвержденному Руководителем Аппарата Правительства Республики Казахстан графику по форме согласно приложению к Регламенту.

Министр проводит личный прием граждан также в рамках проведения встреч с населением в соответствии с Указом Президента Республики Казахстан от 7 апреля 2022 года № 863 "О проведении встреч руководителей центральных исполнительных органов с населением", где ответственным за организацию и подготовку протокола, а также контроль за исполнением поручений, данных на приеме осуществляет Департамент стратегического развития Министерства.

8. Графики приема с указанием фамилии, имени и отчества (при его наличии) должностного лица, дней приема вывешиваются в помещениях Министерства на государственном и русском языках, в доступных для общего обозрения местах, а также размещаются на официальном сайте Министерства.

9. 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.

10. Не осуществляется запись на прием:

1) по вопросам, не входящим в компетенцию Министерства;

2) когда имеется решение административного органа, должностного лица по административному делу в отношении участника административной процедуры о том же предмете и по тем же основаниям, которые указаны в обращении;

3) когда имеется вступивший в законную силу судебный акт, вынесенный в отношении того же лица, о том же предмете и по тем же основаниям;

4) если административным органом, должностным лицом возвращено обращение;

5) если административным органом, должностным лицом принят отзыв обращения от заявителя.

11. В случаях невозможности проведения приема по причине временной нетрудоспособности, служебной командировки и другим причинам принимающее лицо оповещает сотрудника, ответственного за прием граждан в центре приема граждан не позднее чем за 2 (два) рабочих дня или в день проведения личного приема.

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

13. При проведении приема ответственные сотрудники Министерства, непосредственно рассматривающие обращение заявителя обеспечивает участие представителей других заинтересованных органов, если поднимаемый вопрос касается их компетенции.

14. Ответственный сотрудник структурного подразделения Министерства, непосредственно рассматривающий обращение заявителя, после отправки запроса на участие в приеме представителей других заинтересованных органов, информирует заявителя в течение 2 (два) рабочих дней о направлении запроса и при необходимости продлении рассмотрения обращения о записи на прием.

15. Информация о фактах отказа в участии других заинтересованных органов в совместном приеме в течение 2 (два) рабочих дней после получения отказа направляется в Аппарат Правительства Республики Казахстан.

16. Прием осуществляется на государственном и русском языках по желанию заявителя.

17. Результаты приема протоколируются сотрудником ответственным за прием граждан в центре приема граждан с отражением принятого в ходе приема решения по обращению либо поручений, с указанием конкретных сроков их исполнения.

18. Управление информации и коммуникаций освещает прием граждан в средствах массовой информации с соблюдением требований о защите персональных данных и сведений, составляющих государственные секреты либо иную охраняемую законом тайну.

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

19. Все поступившие обращения о записи на прием регистрируются сотрудником, ответственным за организацию приема в центрах приема граждан в информационной аналитической системе "Электронные обращения" в день их поступления.

20. Сотрудник, ответственный за организацию приема в центрах приема граждан, с участием ответственных структурных подразделений Министерства, непосредственно рассматривающих обращение заявителя, центров приема граждан за 5 (пять) рабочих дней до начала приема, после сбора и анализа материалов готовит справочную информацию на имя Министра с предложением о назначении даты приема или отказе.

21. Сотрудник, ответственный за организацию приема в центрах приема граждан распределяет списки в утвержденный график приема в порядке очередности.

22. В срок не позднее 15 (пятнадцать) рабочих дней с момента регистрации обращения ответственный сотрудник структурного подразделения Министерства, непосредственно рассматривающий обращение заявителя и сотрудник, ответственный за организацию приема в центрах приема граждан направляет ответ заявителю с указанием даты и времени приема.

23. В случае сложного характера вопроса, требующего большей проработки, ответственный сотрудник структурного подразделения Министерства, непосредственно рассматривающий обращение, направляет заявителю письмо о продлении срока рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) календарных дней с момента регистрации обращения.

Срок рассмотрения обращения может быть продлен мотивированным решением Министра, вице-министров и Руководителем аппарата на разумный срок, но не более чем до двух месяцев ввиду необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения обращения, о чем заявитель извещается в течение 3 (три) рабочих дней со дня продления срока.

24. Требования сотрудника, ответственного за организацию приема в центрах приема граждан о предоставлении материалов, необходимых для организации приема Министром, вице-министрами и Руководителем аппарата, анализа и обобщения практики проведения приема, являются обязательными для исполнения структурными подразделениями Министерства.

25. До принятия решения об отказе в приеме, не позднее чем за 3 (три) рабочих дня ответственный сотрудник структурного подразделения Министерства, непосредственно рассматривающий обращение, направляет заявителю проект предварительного решения об отказе для проведения процедуры заслушивания.

В случае отказа в приеме процедура заслушивания может осуществляться способами, предусмотренными частью первой статьи 73 Кодекса.

26. Организация и порядок проведения процедуры заслушивания осуществляются с учетом требований статей 66, 73 и 74 Кодекса.

#### **Глава 4. Осуществление контроля исполнения поручений по итогам приема**

27. Контроль протокольных поручений, подготовленных по итогам приемов, осуществляется сотрудником ответственным за прием граждан в центре приема граждан.

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

29. Обращения, поданные заявителем при проведении приема, регистрируются в информационной аналитической системе "Электронные обращения" с проставлением отметки "с личного приема".

30. Не допускается поручать рассмотрение обращения с приема работнику, которому оно ранее поручалось.

31. Сотрудник, ответственный за организацию приема в центрах приема граждан, на регулярной основе должен осуществлять мониторинг уровня удовлетворенности заявителей, проводить посредством телефонной связи выборочный опрос заявителей, получивших консультации и отказавшихся от записи на личный прием.

32. О результатах работы по приему граждан сотрудник, ответственный за организацию приема в центрах приема граждан на регулярной основе (не реже одного раза в квартал) информирует Аппарат Правительства Республики Казахстан.

Приложение  
к приказу Министра энергетики  
Республики Казахстан  
от 29 июня 2023 года № 244

### График приема граждан руководством Министерства

Наименование государственного органа	Ф.И.О лица, проводящего прием граждан	Должность лица, проводящего прием граждан	Дата и время приема граждан	Местонахождение государственного органа, организации	Контактный телефон, электронный адрес

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