

## **Об утверждении Регламента личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами Бюро национальной статистики Агентства по стратегическому планированию и реформам Республики Казахстан**

Приказ Руководителя Бюро национальной статистики Агентства по стратегическому планированию и реформам Республики Казахстан от 28 апреля 2023 года № 83

В соответствии с пунктом 4 постановления Правительства Республики Казахстан от 15 марта 2023 года № 214 "Об утверждении Типового регламента личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами центральных государственных органов и аппаратов акимов областей, городов республиканского значения, столицы, внесении изменений в постановление 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 и Типового положения об отделах по контролю за рассмотрением обращений аппаратов акимов областей, городов республиканского значения и столицы" и признании утратившими силу некоторых решений Правительства Республики Казахстан", ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами Бюро национальной статистики Агентства по стратегическому планированию и реформам Республики Казахстан.

2. Департаменту кадровой работы и документационного обеспечения Бюро национальной статистики Агентства по стратегическому планированию и реформам Республики Казахстан в установленном законодательством порядке:

1) 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;

2) разместить настоящий приказ на интернет-ресурсе Бюро национальной статистики Агентства по стратегическому планированию и реформам Республики Казахстан.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на курирующего заместителя руководителя Бюро национальной статистики Агентства по стратегическому планированию и реформам Республики Казахстан.

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

*Руководитель Бюро национальной  
статистики Агентства по  
стратегическому планированию и  
реформам Республики Казахстан*

*Ж. Шаймарданов*

Утвержден  
приказом руководителя Бюро  
национальной статистики  
Агентства по стратегическому  
планированию и реформам  
Республики Казахстан  
от 28 апреля 2023 года № 83

## **Регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами Бюро национальной статистики Агентства по стратегическому планированию и реформам Республики Казахстан**

### **Глава 1. Общие положения**

1. Настоящий Регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами Бюро национальной статистики Агентства по стратегическому планированию и реформам Республики Казахстан (далее – Регламент) регламентирует порядок личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами Бюро национальной статистики Агентства по стратегическому планированию и реформам Республики Казахстан (далее – Бюро).

2. Личный прием физических лиц и представителей юридических лиц (далее – прием) осуществляется в Бюро руководителем Бюро и его заместителями.

3. Руководитель Бюро и его заместители проводят прием физических лиц и представителей юридических лиц в день их обращения в случае их согласия на прием указанными должностными лицами.

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

4. Запись на прием ведут работники Департамента кадрового и документационного обеспечения (далее – ДКРДО), ответственные за организацию приема, 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.

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 указывается заявителю и устанавливается разумный срок 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 Бюро лицами, указанными в пункте 2 настоящего Регламента, проводится не реже одного раза в месяц согласно утвержденному графику.

8. Графики приема с указанием фамилии, имени и отчества (при его наличии) должностного лица, дней приема вывешиваются на 0 (нулевом) этаже Дома министерств, где расположено Бюро по адресу: город Астана, район "Есиль", проспект Мәңгілік Ел, 8, 4 подъезд на государственном и русском языках, в доступных для общего обозрения местах, а также размещается на официальном сайте Бюро и веб-портале "электронное правительство".

9. Прием заместителями Бюро может осуществляться вне утвержденного графика по соответствующему поручению руководителя Бюро, с указанием даты проведения приема.

10. Перед началом приема физическое лицо или представитель юридического лица (далее – заявитель) предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а при обращении от имени других лиц – документы, подтверждающие полномочия представлять их интересы.

11. Прием иностранцев и лиц без гражданства проводится в соответствии с требованиями по обеспечению режима секретности в Республике Казахстан, утвержденными постановлением Правительства Республики Казахстан от 28 октября 2021 года № 776 дсп, 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.

12. 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, ветераны труда, лица с инвалидностью, беременные женщины, лица, награжденные орденами "Алтын Қыран", "Халық қаһарманы", "Қазақстанның Еңбек Ері", принимаются вне очереди.

13. С согласия заявителя прием руководителем Бюро и его заместителями может осуществляться посредством видеоконференцсвязи.

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

15. Не осуществляется запись на прием:

1) по вопросам, не входящим в компетенцию Бюро;

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.

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

17. В день приема в Бюро 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.

18. При проведении приема соответствующими работниками Бюро обеспечивается по согласованию участие представителей других заинтересованных органов, если поднимаемый вопрос касается их компетенции.

19. Ответственный работник структурного подразделения Бюро, 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.

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

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

22. В ходе приема работники ДКРДО по решению руководства Бюро могут приглашать для участия в приеме работников структурных подразделений Бюро и согласовывать с соответствующими должностными лицами время и место приема.

23. Результаты приема протоколируются с отражением принятого в ходе приема решения по обращению либо поручений, с указанием конкретных сроков их исполнения. Протокольные поручения прикрепляются к обращениям.

24. Прием граждан освещается 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**

25. Поступившие обращения о записи на прием регистрируются работниками ДКРДО в электронной системе документооборота либо информационной аналитической системе "Электронные обращения" в день их поступления и направляются руководству Бюро.

Если обращение поступило в нерабочий день, то оно регистрируется в ближайший следующий за ним рабочий день.

Обращения, поступившие в устной форме при личной явке заявителя или посредством телефонной связи, заносятся ДКРДО в отдельный протокол и подлежат регистрации в соответствии с частью первой настоящего пункта.

26. Работник соответствующего структурного подразделения Бюро непосредственно рассматривающий обращение, за 5 (пять) рабочих дней до начала приема после сбора и анализа материалов готовит справочную информацию на имя руководства Бюро с предложением о назначении даты приема или отказе.

27. По итогам принятого решения работник соответствующего структурного подразделения Бюро, непосредственно рассматривающий обращение, формирует список лиц, принимаемых руководством Бюро, и направляет его в ДКРДО для включения в график приема.

28. Работник ДКРДО распределяет утвержденные списки в график приема в порядке очередности.

29. Работник соответствующего структурного подразделения, непосредственно рассматривающий обращение, направляет ответ заявителю с указанием даты и времени приема в срок не позднее 15 (пятнадцать) рабочих дней с момента регистрации обращения.

30. В случае сложного характера вопроса, требующего большей проработки, заявителю направляется 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 руководства Бюро 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.

31. Требования работников ДКРДО о предоставлении материалов, необходимых для организации приема руководством Бюро, анализа и обобщения практики проведения приема, являются обязательными для исполнения структурными подразделениями Бюро.

32. До принятия решения об отказе в приеме, не позднее чем за три рабочих дня заявителю направляется 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.

33. 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**

34. Контроль протокольных поручений, подготовленных по итогам приемов осуществляет ДКРДО.

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

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

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

38. Работники ДКРДО на регулярной основе осуществляют мониторинг уровня удовлетворенности заявителей, проводят посредством телефонной связи выборочный опрос заявителей, получивших консультации и отказавшихся от записи на личный прием.

39. ДКРДО совместно с другими заинтересованными структурными подразделениями обеспечивают:

1) информационно-аналитическое сопровождение работы Бюро в рамках проводимых приемов;

2) участие ответственных должностных лиц, задействованных в приеме, в том числе ответственных должностных лиц других заинтересованных органов;

3) обратную связь с заявителем (по необходимости);

40. Результаты работы по приему граждан Бюро, предоставляются не реже одного раза в квартал в Агентство по стратегическому планированию и реформам Республики Казахстан.

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