

Об утверждении регламента личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима Туркестанской области

Постановление акимата Туркестанской области от 12 июня 2023 года № 114

В соответствии с Законом Республики Казахстан "О местном государственном управлении и самоуправлении в Республике Казахстан", постановлением 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", акимат Туркестанской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима Туркестанской области согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Государственному учреждению "Аппарат акима Туркестанской области" в установленном законодательством Республики Казахстан порядке обеспечить:

- 1) государственную регистрацию вышеуказанного Положения в органах юстиции;
- 2) в течение пяти рабочих дней со дня подписания настоящего постановления направление его копии в электронном виде на казахском и русском языках в филиал республиканского государственного предприятия на праве хозяйственного ведения "Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан" Министерства юстиции Республики Казахстан по Туркестанской области для официального опубликования и включения в Эталонный контрольный банк нормативных правовых актов Республики Казахстан;
- 3) размещение настоящего постановления на интернет-ресурсе акимата Туркестанской области после его официального опубликования.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата акима области.

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

Аким области

Д. Сатыбалды

Приложение к постановлению
акимата Туркестанской области
от "12" июня 2023 года № 114

Регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима Туркестанской области

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий Регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима Туркестанской области (далее – Регламент) регламентирует порядок личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима Туркестанской области.

2. Личный прием физических лиц и представителей юридических лиц (далее – прием) осуществляется в общественной приемной аппарата акима Туркестанской области (далее – общественная приемная), а также в центре приема граждан 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.

Сноска. Пункт 2 - в редакции постановления акимата Туркестанской области от 21.09.2023 № 210 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

2-1. В центре приема граждан осуществляется прием физических лиц и представителей юридических лиц по вопросам, входящим в компетенцию акимата Туркестанской области, в порядке, установленном настоящим регламентом.

Сноска. Регламент дополнен пунктом 2-1 в соответствии с постановлением акимата Туркестанской области от 21.09.2023 № 210 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

3. Руководители структурных подразделений аппарата акима, а также иные работники аппарата акима, уполномоченные на осуществление приема, 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 аппарате акима области, а также в центре приема граждан

Сноска. Заголовок главы 2 - в редакции постановления акимата Туркестанской области от 21.09.2023 № 210 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

4. Запись на прием ведут работники, 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, изложенной работнику общественной приемной или центра приема граждан, а также заявок, поступивших в call-центры общественной приемной.

Сноска. Пункт 4 - в редакции постановления акимата Туркестанской области от 21.09.2023 № 210 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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 общественной приемной и центре приема граждан лицами, указанными в пункте 2 настоящего регламента, проводится не реже одного раза в месяц согласно утвержденному акимом Туркестанской области графику по форме согласно приложению к регламенту.

Сноска. Пункт 7 - в редакции постановления акимата Туркестанской области от 21.09.2023 № 210 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

Сноска. Пункт 8 - в редакции постановления акимата Туркестанской области от 21.09.2023 № 210 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

9. Прием заместителями акима области может осуществляться вне утвержденного графика по соответствующему поручению акима 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 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.

Сноска. Пункт 11 с изменением, внесенным постановлением акимата Туркестанской области от 21.09.2023 № 210 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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 акимам области и их 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 местных исполнительных органов;
- 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, ответственного за прием, не позднее чем за 2 (два) рабочих дня или в день проведения личного приема.

17. В день приема в общественной приемной и центре 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.

Сноска. Пункт 17 - в редакции постановления акимата Туркестанской области от 21.09.2023 № 210 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

18. При проведении приема соответствующими сотрудниками Аппарата акима области и центра приема граждан, обеспечивается участие представителей других заинтересованных органов, если поднимаемый вопрос касается их компетенции.

Сноска. Пункт 18 - в редакции постановления акимата Туркестанской области от 21.09.2023 № 210 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

19. После отправки запроса на участие в приеме представителей других заинтересованных органов заявитель в течение 2 (два) рабочих дней информируется о направленном запросе 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 общественной приемной могут пригласить для участия в приеме работников аппарата акима области, или 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. Все поступившие обращения о записи на прием регистрируются работниками общественной приемной и центра приема граждан в электронной системе документооборота либо информационной аналитической системе "Электронные обращения" в день их поступления и направляются на предварительное рассмотрение ответственному работнику, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений (далее – ответственный работник).

Сноска. Пункт 25 - в редакции постановления акимата Туркестанской области от 21.09.2023 № 210 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

Сноска. Пункт 26 - в редакции постановления акимата Туркестанской области от 21.09.2023 № 210 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

27. По итогам принятого решения ответственный работник формирует список лиц, принимаемых акимом области и их заместителями, и направляет его в общественную приемную для включения в график приема.

28. Ответственный работник общественной приемной и центра приема граждан распределяет списки в утвержденный график приема в порядке очередности.

Сноска. Пункт 28 - в редакции постановления акимата Туркестанской области от 21.09.2023 № 210 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

29. В срок не позднее 15 (пятнадцать) рабочих дней с момента регистрации обращения ответственный работник общественной приемной и центра приема граждан направляет ответ заявителю с указанием даты и времени приема.

Сноска. Пункт 29 - в редакции постановления акимата Туркестанской области от 21.09.2023 № 210 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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 акима области или его заместителями, руководителя аппарата акима области 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 уполномоченных работников общественной приемной и центра приема граждан о предоставлении материалов, необходимых для организации приема должностными лицами и их заместителями, анализа и обобщения практики проведения приема, являются обязательными для исполнения структурными подразделениями аппарата акима области, аппарата акима районов и городов областного значения, исполнительных органов, финансируемых из областного бюджета.

Сноска. Пункт 31 - в редакции постановления акимата Туркестанской области от 21.09.2023 № 210 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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, осуществляется отделом по контролю за рассмотрением обращений аппарата акима области (далее - Отдел).

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 приема работнику, которому оно ранее поручалось.

38. Сотрудники общественной приемной и центра приема граждан на регулярной основе должны осуществлять мониторинг уровня удовлетворенности заявителей, проводить посредством телефонной связи выборочный опрос заявителей, получивших консультации и отказавшихся от записи на личный прием.

Сноска. Пункт 38 - в редакции постановления акимата Туркестанской области от 21.09.2023 № 210 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

39. Отдел совместно с другими заинтересованными структурными подразделениями аппарата акима области обеспечивают:

- 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 других заинтересованных органов;
- 3) обратную связь с заявителем (по необходимости);
- 4) бесперебойную работу call-центров, работающих в рамках общественных приемных, центра приема граждан, в том числе в случае принятия ограничительных мер, связанных с введением режимов чрезвычайного положения, чрезвычайной ситуации, карантинных мер эпидемиологического характера, техногенных аварий и иных катастроф, несущих угрозу жизни и здоровью населения.

Сноска. Пункт 39 с изменением, внесенным постановлением акимата Туркестанской области от 21.09.2023 № 210 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

40. О результатах работы общественных приемных и центра приема граждан необходимо на регулярной основе (не реже одного раза в квартал) информировать Аппарат Правительства Республики Казахстан.

Сноска. Пункт 40 - в редакции постановления акимата Туркестанской области от 21.09.2023 № 210 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).