

**О внесении изменений и дополнения в постановление акимата Туркестанской области от 12 июня 2023 года № 114 "Об утверждении регламента личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима Туркестанской области"**

Постановление акимата Туркестанской области от 21 сентября 2023 года № 210

      Акимат Туркестанской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

      1. Внести в постановление акимата Туркестанской области от 12 июня 2023 года № 114 "Об утверждении регламента личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима Туркестанской области" следующие изменения и дополнение:

      в приложении "Регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима Туркестанской области" к указанному постановлению:

      пункт 2 изложить в следующей редакции:

      "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";

      дополнить пунктом 2-1 следующего содержания:

      "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";

      заголовок главы 2 изложить в следующей редакции:

      "Глава 2. Порядок приема физических лиц и представителей юридических лиц в аппарате акима области, а также в центре приема граждан";

      пункт 4 изложить в следующей редакции:

      "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 сall-центры общественной приемной.";

      пункт 7 изложить в следующей редакции:

      "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.";

      пункт 8 изложить в следующей редакции:

      "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.";

      часть первую пункта 11 изложить в следующей редакции:

      "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.";

      пункты 17 и 18 изложить в следующей редакции:

      "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.

      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.";

      пункты 25 и 26 изложить в следующей редакции:

      "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).

      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.";

      пункты 28 и 29 изложить в следующей редакции:

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

      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.";

      пункт 31 изложить в следующей редакции:

      "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.";

      пункт 38 изложить в следующей редакции:

      "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.";

      подпункт 4) пункта 39 изложить в следующей редакции:

      "4) бесперебойную работу сall-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.";

      часть первую пункта 40 изложить в следующей редакции:

      "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.".

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

      1) 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;

      2) 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 21 сентября 2023 года  № 210 |
|  | Приложение к регламенту личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами акимата Туркестанкой области |
|  | Утверждаю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Аким Туркестанской области Д. Сатыбалды |

**График приема граждан руководством акимата Туркестанской области**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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