

**Об утверждении регламента личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами государственных органов финансируемых из бюджета Мамлютского района Северо-Казахстанской области и из бюджетов города Мамлютка, сельских округов Мамлютского района Северо-Казахстанской области**

Постановление акимата Мамлютского района Северо-Казахстанской области от 20 февраля 2024 года № 41

В соответствии с 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 Мамлютского района Северо-Казахстанской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами государственных органов финансируемых из бюджета Мамлютского района Северо-Казахстанской области и из бюджетов города Мамлютка, сельских округов Мамлютского района Северо-Казахстанской области.

2. Настоящее постановление вводится в действие после дня его первого официального опубликования.

*Аким района*

*Е. Степаненко*

Утвержден постановлением  
акимата Мамлютского района  
Северо-Казахстанской области  
от 20 февраля 2024 года № 41

**Регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами государственных органов финансируемых из бюджета Мамлютского района Северо-Казахстанской области и из бюджетов города Мамлютка, сельских округов Мамлютского района Северо-Казахстанской области**

**Глава 1. Общие положения**

1. Настоящий регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами государственных органов финансируемых из бюджета Мамлютского района Северо-Казахстанской области и из бюджетов города Мамлютка, сельских округов Мамлютского района Северо-Казахстанской области (далее - регламент) регламентирует порядок личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами государственных органов, финансируемых из бюджета Мамлютского района Северо-Казахстанской области и из бюджетов города Мамлютка, сельских округов Мамлютского района Северо-Казахстанской области (далее - государственные органы Мамлютского района).

2. Личный прием физических лиц и представителей юридических лиц (далее – прием) осуществляется в государственных органах Мамлютского района следующими должностными и иными лицами:

1) акимом Мамлютского района Северо-Казахстанской области (далее – аким района) и его заместителями;

2) руководителем аппарата акима района;

3) руководителями государственных органов, финансируемых из бюджета Мамлютского района Северо-Казахстанской области, акимами города Мамлютка, сельских округов Мамлютского района Северо-Казахстанской области и их заместителями (в случае их наличия).

## **Глава 2. Порядок приема физических лиц и представителей юридических лиц в государственных органах Мамлютского района**

3. 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 работникам государственных органов Мамлютского района.

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

5. 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.

6. Прием в государственных органах Мамлютского района лицами, указанными в пункте 2 настоящего регламента, проводится не реже одного раза в месяц согласно утвержденному графику.

Аким района, акимы города Мамлютка, сельских округов Мамлютского района Северо-Казахстанской области проводят личный прием граждан также после проведения встреч с населением в соответствии с Указом Президента Республики Казахстан от 3 марта 2022 года № 826 "О проведении встреч акимов с населением".

7. Графики приема с указанием фамилии, имени и отчества (при его наличии) должностного лица, дней приема вывешиваются в помещениях государственных органов Мамлютского района на государственном и русском языках, в доступных для общего обозрения местах, а также размещаются на официальных сайтах.

8. Прием заместителями первых руководителей государственных органов Мамлютского района может осуществляться вне утвержденного графика по соответствующему поручению первого руководителя государственных органов Мамлютского района соответственно, с указанием даты проведения приема.

9. 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.

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

12. С согласия заявителя прием должностными лицами государственных органов Мамлютского района может осуществляться посредством видеоконференцсвязи.

13. В случае введения ограничительных мер, связанных с пандемией, 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 государственных органов Мамлютского района;

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.

15. 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.

16. В день приема государственными органами Мамлютского района 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.

17. При проведении приема работниками, осуществляющими контроль за исполнением обращений обеспечивается участие представителей других заинтересованных органов, если поднимаемый вопрос касается их компетенции.

18. После отправки запроса на участие в приеме представителей других заинтересованных органов заявитель в течение 2 (двух) рабочих дней информируется о направленном запросе и при необходимости продления рассмотрения обращения о записи на прием.

19. Информация о фактах отказа в участии других заинтересованных органов в совместном приеме в течение 2 (двух) рабочих дней направляется в Аппарат акима Северо-Казахстанской области.

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

21. В ходе приема работники государственных органов Мамлютского района могут пригласить для участия в приеме работников других государственных органов Мамлютского района или согласовать с соответствующими должностными лицами время и место приема.

22. 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.

23. 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**

24. Все поступившие обращения о записи на прием регистрируются работниками, ответственными за организацию приема 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).

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

26. По итогам принятого решения ответственный работник формирует список лиц, принимаемых должностными лицами и их заместителями, и направляет его в государственный орган Мамлютского района для включения в график приема.

27. В срок не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента регистрации обращения ответственный работник направляет ответ заявителю с указанием даты и времени приема.

28. 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 руководителя или акима или их заместителями 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 (трех) рабочих дней со дня продления срока.

29. Требования уполномоченных работников о предоставлении материалов, необходимых для организации приема должностными лицами и их заместителями, анализа и обобщения практики проведения приема, являются обязательными для исполнения государственных органов Мамлютского района.

30. 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.

31. 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**

32. Контроль протокольных поручений, подготовленных по итогам приемов, осуществляется работниками, осуществляющими контроль за исполнением обращений.

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

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

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

36. Работники, осуществляющие контроль за исполнением обращений, 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.

37. Работниками, осуществляющим контроль за исполнением обращений, совместно с другими заинтересованными должностными лицами обеспечивают:

1) информационно-аналитическое сопровождение работы 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, 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.

38. О результатах работы необходимо на регулярной основе (не реже одного раза в квартал) информировать Аппарат акима Северо-Казахстанской области.