

## **Об утверждении Типового положения об отделах по контролю за рассмотрением обращений аппаратов акимов областей, городов республиканского значения и столицы**

Постановление Правительства Республики Казахстан от 8 сентября 2020 года № 560.

**Сноска. Заголовок - в редакции постановления Правительства РК от 15.03.2023 № 214 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

Правительство Республики Казахстан ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Типовое положение об отделах по контролю за рассмотрением обращений аппаратов акимов областей, городов республиканского значения и столицы (далее – Типовое положение).

**Сноска. Пункт 1 - в редакции постановления Правительства РК от 15.03.2023 № 214 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

2. Местным исполнительным органам областей, городов республиканского значения и столицы в течение месяца после принятия настоящего постановления:

1) в установленном законодательством Республики Казахстан порядке привести положения об отделах по контролю за рассмотрением обращений аппаратов акимов в соответствие с Типовым положением;

2) принять иные меры, вытекающие из настоящего постановления.

**Сноска. Пункт 2 - в редакции постановления Правительства РК от 15.03.2023 № 214 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

3. Настоящее постановление вводится в действие со дня его подписания и подлежит официальному опубликованию.

*Премьер-Министр  
Республики Казахстан*

*А. Мамин*

Приложение 1  
к постановлению Правительства  
Республики Казахстан  
от 8 сентября 2020 года № 560

**Типовой регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппаратов акимов областей, городов республиканского значения и столицы**

**Сноска. Приложение 1 исключено постановлением Правительства РК от 15.03.2023 № 214 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

## **Типовое положение об отделах по контролю за рассмотрением обращений аппаратов акимов областей, городов республиканского значения и столицы**

### **Глава 1. Общие положения**

1. Отдел по контролю за рассмотрением обращений аппарата акима области, города республиканского значения и столицы (далее – Отдел) является структурным подразделением коммунального государственного учреждения "Аппарат акима \_\_\_\_\_".

2. Отдел в своей деятельности руководствуется Конституцией Республики Казахстан, законами, актами Президента и Правительства Республики Казахстан, иными нормативными правовыми актами, а также настоящим Положением.

3. Структура, штатная численность Отдела утверждается руководителем аппарата акима области, города республиканского значения и столицы в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

4. Структурное подразделение состоит из\*:

- 1) \_\_\_\_\_;
- 2) \_\_\_\_\_;
- 3) \_\_\_\_\_.

\*данный пункт заполняется структурными подразделениями, имеющими структурные подразделения, входящие в состав структурного подразделения государственного органа.

### **Глава 2. Основные задачи, функции, права и обязанности Отдела**

5. Задача: прием обращений физических и юридических лиц.

Функции:

- 1) прием и регистрация обращений физических и юридических лиц, поступающих: на бумажном носителе, в том числе через почтовую связь, а также нарочно в Отдел; в электронном формате, соответствующим требованиям законодательства Республики Казахстан об электронном документе и электронно-цифровой подписи;
- 2) определение характера вопросов, распределение обращений физических и юридических лиц и направление их структурным подразделениям аппарата акима области, города республиканского значения и столицы, другим государственным и местным исполнительным органам для рассмотрения и представления ответа, либо формирование позиции по проблемам, поднимаемым в обращениях физических и юридических лиц, кроме обращений, порядок рассмотрения которых установлен

законодательством Республики Казахстан об административных правонарушениях, уголовно-процессуальным, гражданским процессуальным законодательством Республики Казахстан;

3) осуществление контроля за рассмотрением обращений физических и юридических лиц, направленных государственным и местным исполнительным органам, в том числе районного/сельского уровня;

4) анализ качества ответов государственных органов и местных исполнительных органов и принятых ими мер по обращениям физических и юридических лиц, взятых на контроль акимом области, города республиканского значения и столицы в рамках компетенции Отдела;

5) направление на доработку ответов государственных и местных исполнительных органов в случае их некачественного исполнения в рамках компетенции Отдела;

6) рассмотрение обращений физических и юридических лиц и направление ответов заявителям в рамках компетенции Отдела;

7) организация учета и ведения текущего делопроизводства по обращениям физических и юридических лиц в рамках компетенции Отдела;

8) оказание консультативной помощи физическим и юридическим лицам в рамках компетенции Отдела;

9) мониторинг работы по приему и рассмотрению обращений физических и юридических лиц местными исполнительными органами районного/сельского уровня.

6. Задача: организация личного приема физических лиц и представителей юридических лиц.

Функции:

1) организация и проведение личного приема физических и юридических лиц акимами областей, городов республиканского значения и столицы и их заместителями, руководителями аппаратов акимов и их заместителями, руководителями структурных подразделений аппаратов акимов, а также иными работниками аппаратов акимов, уполномоченными на осуществление приема по предварительной записи, и осуществление контроля за рассмотрением обращений и поручений, данных в ходе личного приема физических и юридических лиц;

2) обеспечение участия курирующего заместителя акима области, города республиканского значения и столицы, заместителя руководителя структурных подразделений аппарата акима области, города республиканского значения и столицы при проведении личного приема физических и юридических лиц в случае необходимости;

3) организация личного приема физических и юридических лиц в аппарате акима области, города республиканского значения и столицы либо в другом населенном пункте, в том числе в формате видеоконференцсвязи с помощником Президента Республики Казахстан – заведующим Отделом по контролю за рассмотрением

обращений Администрации Президента Республики Казахстан по согласованию физических и представителей юридических лиц в случае необходимости;

4) организация регулярных выездных приемов физических и представителей юридических лиц акимом района/города, заместителями акима района/города и руководителями структурных подразделений аппарата акима района/города, в том числе в формате видеоконференцсвязи;

5) мониторинг работы по приему и рассмотрению обращений физических и юридических лиц местными исполнительными органами районного/сельского уровня;

6) контроль за организацией и проведением личного приема физических лиц и представителей юридических лиц руководством местных исполнительных органов районного/сельского уровня.

7. Задача: анализ поступающих обращений физических и юридических лиц, выявление системных проблем и выработка рекомендаций по их решению.

Функции:

1) контент-анализ обращений и составление справок о системных вопросах, поднимаемых заявителями;

2) мониторинг проблемных вопросов в разрезе районов/городов, формирование карты проблемных вопросов;

3) выработка совместно со структурными подразделениями аппарата акима области, города республиканского значения и столицы, другими уполномоченными государственными органами предложений по:

разработке и реализации программ, направленных на повышение качества жизни населения региона;

развитию отдельных секторов экономики, районов/городов;

другим актуальным вопросам, поднимаемым в обращениях физических и юридических лиц;

4) выработка предложений по дальнейшему совершенствованию законодательства и правоприменительной практики по рассмотрению обращений физических и юридических лиц;

5) участие в разработке правовых актов и методических документов по совершенствованию порядка рассмотрения обращений физических и юридических лиц, а также документационного обеспечения и контроля исполнения поручений по их обращениям;

6) подготовка проектов докладов и аналитических записок акима области, города республиканского значения и столицы, руководителя аппарата акима области, города республиканского значения и столицы о ходе реализации поручений Президента Республики Казахстан, руководства Администрации Президента Республики Казахстан

и помощника Президента – заведующего Отделом по контролю за рассмотрением обращений Администрации Президента Республики Казахстан в части рассмотрения обращений физических и юридических лиц один раз в полугодие.

8. Задача: организация взаимодействия с государственными органами и гражданским обществом.

Функции:

1) в рамках своей компетенции разработка методических рекомендаций по оказанию консультативной помощи физическим и юридическим лицам, приему и рассмотрению обращений физических и юридических лиц на основе актуальных системных проблем и лучших практик;

2) в рамках своей компетенции оказание организационно-методической и информационной помощи местным исполнительным органам по вопросам учета, регистрации, а также рассмотрения обращений физических и юридических лиц;

3) в рамках своей компетенции организация инициирования создания специальных рабочих групп с участием заинтересованных уполномоченных государственных органов, представителей гражданского общества и экспертных сообществ для выработки решений по значимым вопросам, вызывающим повышенный общественный резонанс;

4) взаимодействие с ответственными структурными подразделениями местного исполнительного органа, другими уполномоченными государственными органами и Отделом по контролю за рассмотрением обращений Администрации Президента Республики Казахстан по вопросам реализации поручений Президента Республики Казахстан, Государственного советника Республики Казахстан, руководства Администрации Президента Республики Казахстан, данных в рамках рассмотрения обращений физических и юридических лиц;

5) обеспечение взаимодействия с региональными общественными приемными правоохранительного блока – Центром правоохранительных услуг при Генеральной прокуратуре Республики Казахстан, Ситуационного центра Верховного Суда Республики Казахстан и Департамента по обеспечению деятельности судов при Верховном Суде Республики Казахстан (аппарата Верховного Суда Республики Казахстан), антикоррупционных офисов Агентства Республики Казахстан по противодействию коррупции "Адалдық алаңы";

6) обеспечение взаимодействия с уполномоченными государственными органами в рамках разработки и запуска проекта "Е-обращение";

7) организация встреч и заслушивания руководителей исполнительных органов, финансируемых из местного бюджета и по согласованию руководителей неправительственных организации, средств массовой информации, общественных деятелей по актуальным вопросам защиты прав человека и жизнеобеспечения населения;

Сноска. Пункт 8 с изменением, внесенным постановлением Правительства РК от 28.12.2022 № 1082 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

9. Задача: контроль за своевременной и полной реализацией местными исполнительными органами поручений Президента Республики Казахстан, Государственного советника Республики Казахстан, руководства Администрации Президента Республики Казахстан, Отдела по контролю за рассмотрением обращений Администрации Президента Республики Казахстан, данных в рамках рассмотрения обращений.

Функции:

1) осуществление контроля за деятельностью структурных подразделений аппарата акима области, города республиканского значения и столицы, местных исполнительных органов районного/сельского уровня по рассмотрению обращений по реализации поручений Президента Республики Казахстан, Государственного советника Республики Казахстан, руководства Администрации Президента Республики Казахстан, Отдела по контролю за рассмотрением обращений Администрации Президента Республики Казахстан, акима;

2) внесение предложений по укреплению исполнительской дисциплины;

3) проверка с выездом на место хода исполнения поручения Президента Республики Казахстан, Государственного советника Республики Казахстан, руководства Администрации Президента Республики Казахстан, акима области, города республиканского значения и столицы по сложным, имеющим массовый характер, вопросам;

4) участие совместно со структурными подразделениями аппарата акима области, города республиканского значения и столицы в проверках по вопросам реализации актов и поручений Президента Республики Казахстан, руководства Администрации Президента Республики Казахстан, акима области, города республиканского значения и столицы, связанных с обращениями физических и юридических лиц, исполнительской дисциплины, внесение предложений о принятии мер по устранению выявленных нарушений и привлечении к ответственности должностных лиц, допустивших нарушения;

5) внесение предложений о привлечении к дисциплинарной ответственности должностных лиц аппарата акима области, города республиканского значения и столицы, местных исполнительных органов районного/сельского уровня по вопросам качества исполнения поручений, поставленных на контроль Президентом Республики Казахстан, Государственным советником Республики Казахстан, руководством Администрации Президента Республики Казахстан и Отдела по контролю за рассмотрением обращений Администрации Президента Республики Казахстан, организация мониторинга за их исполнением;

6) участие в отчетных коллегиальных мероприятиях местных исполнительных органов, акимов районов/городов по обсуждению итогов рассмотрения обращений физических и юридических лиц;

7) подготовка заключений по результатам мониторинга исполнения поручений Президента Республики Казахстан, руководства Администрации Президента Республики Казахстан, Отдела по контролю за рассмотрением обращений Администрации Президента Республики Казахстан по конкретным обращениям.

**Сноска. Пункт 9 с изменениями, внесенными постановлением Правительства РК от 28.12.2022 № 1082 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

10. Задача: контроль за соблюдением требований делопроизводства в части рассмотрения обращений.

Функции:

1) в рамках своей компетенции осуществление проверки состояния делопроизводства в аппарате акима области, города республиканского значения и столицы, местных исполнительных органах районного и сельского уровня в части рассмотрения обращений физических и юридических лиц;

2) контроль за соблюдением требований законодательства по рассмотрению обращений физических и юридических лиц, проведение инструктажа вновь принятых сотрудников аппарата акима области, города республиканского значения и столицы по вопросам рассмотрения обращений физических и юридических лиц.

11. Права и обязанности:

\_\_\_\_\_ ;  
\_\_\_\_\_ .

### **Глава 3. Организация деятельности Отдела**

12. Отдел обладает полномочиями, необходимыми для реализации его основных задач и функций, в соответствии с законодательными актами, актами Президента и Правительства Республики Казахстан, иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

13. Отдел возглавляет руководитель, назначаемый на должность и освобождаемый от должности в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

14. Руководитель Отдела в случаях, установленных законодательством Республики Казахстан, имеет заместителя (заместителей).

15. Руководитель Отдела осуществляет общее руководство деятельностью структурного подразделения и несет персональную ответственность за выполнение возложенных на Отдел задач и осуществление им своих функций.

16. Руководитель Отдела представляет руководству аппарата акима области, городов республиканского значения и столицы предложения по структуре и штатному расписанию структурного подразделения.

17. В этих целях руководитель:

1) определяет обязанности и полномочия своего заместителя (заместителей), при их наличии;

2) определяет обязанности и полномочия руководителей структурных подразделений, входящих в состав Отдела;

3) осуществляет иные полномочия в соответствии с законодательными актами, актами Президента и Правительства Республики Казахстан, иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

18. Заместитель (заместители) руководителя Отдела:

1) координирует деятельность Отдела в пределах своих полномочий;

2) в период отсутствия руководителя Отдела осуществляет общее руководство деятельностью структурного подразделения и несет персональную ответственность за выполнение возложенных на структурное подразделение задач и осуществление им своих функций;

3) осуществляет иные функции, возложенные руководством Отдела.

19. Документы, направляемые от имени Отдела в другие структурные подразделения по вопросам, входящим в компетенцию структурного подразделения, подписываются руководителем Отдела, а в случае его отсутствия – лицом его замещающим.