

**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**

Постановление Правительства Республики Казахстан от 15 марта 2023 года № 214.

Правительство Республики Казахстан ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Типовой регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами центральных государственных органов и аппаратов акимов областей, городов республиканского значения, столицы.

2. Внести 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" следующие изменения:

заголовок изложить в следующей редакции:

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

пункты 1 и 2 изложить в следующей редакции:

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

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.";

приложение 1 к указанному постановлению исключить.

3. Признать утратившими силу некоторые решения Правительства Республики Казахстан согласно приложению к настоящему постановлению.

4. Центральным государственным органам и местным исполнительным органам в течение месяца после принятия настоящего постановления разработать и утвердить внутренние акты, регламентирующие личный прием физических лиц и представителей юридических лиц.

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

*Премьер-Министр  
Республики Казахстан*

*А. Смаилов*

Утвержден  
постановлением Правительства  
Республики Казахстан  
от 15 марта 2023 года № 214

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

### **Глава 1. Общие положения**

1. Настоящий Типовой регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами центральных государственных органов и аппаратов акимов областей, городов республиканского значения, столицы (далее – Типовой регламент) регламентирует порядок личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами центральных государственных органов и аппаратов акимов областей, городов республиканского значения, столицы, за исключением Генеральной прокуратуры.

2. Личный прием физических лиц и представителей юридических лиц (далее – прием) осуществляется в общественных приемных центральных государственных органов и аппаратов акимов областей, городов республиканского значения, столицы (далее – общественные приемные), а также в центрах приема граждан следующими должностными и иными лицами:

1) первыми руководителями центральных государственных органов, государственных организаций и их заместителями;

2) акимами областей, городов республиканского значения, столицы (далее – акимы) и их заместителями;

3) руководителями аппаратов центральных государственных органов (в случае их наличия);

4) руководителями аппаратов акимов областей, городов республиканского значения, столицы и их заместителями;

5) руководителями структурных подразделений центральных государственных органов и аппаратов акимов областей, городов республиканского значения, столицы;

6) иными работниками центральных государственных органов и аппаратов акимов областей, городов республиканского значения, столицы, уполномоченными на осуществление приема.

**Сноска. Пункт 2 с изменениями, внесенными постановлением Правительства РК от 20.06.2023 № 490 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

2-1. В центрах приема граждан осуществляется прием физических лиц и представителей юридических лиц по вопросам, входящим в компетенцию центральных государственных органов, в порядке, установленном регламентами государственных органов.

**Сноска. Глава 1 дополнена пунктом 2-1 в соответствии с постановлением Правительства РК от 20.06.2023 № 490 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

3. Руководители структурных подразделений центральных государственных органов и аппаратов акимов областей, городов республиканского значения, столицы, 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 центральных государственных и местных исполнительных органах, а также в центрах приема граждан**

**Сноска. Заголовок главы 2 - в редакции постановления Правительства РК от 20.06.2023 № 490 (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 общественных приемных.

**Сноска. Пункт 4 - в редакции постановления Правительства РК от 20.06.2023 № 490 (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 общественных приемных лицами, указанными в пункте 2 настоящего Типового регламента, проводится не реже одного раза в месяц согласно утвержденному графику.

Руководители центральных исполнительных органов проводят личный прием граждан также в рамках проведения встреч с населением в соответствии с Указом Президента Республики Казахстан от 7 апреля 2022 года № 863 "О проведении встреч руководителей центральных исполнительных органов с населением".

Акимы областей, городов республиканского значения, столицы 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".

7-1. Прием в центрах приема граждан лицами, указанными в пункте 2 настоящего Типового регламента, проводится не реже одного раза в месяц согласно утвержденному Руководителем Аппарата Правительства Республики Казахстан графику по форме согласно приложению к Типовому регламенту.

**Сноска. Глава 2 дополнена пунктом 7-1 в соответствии с постановлением Правительства РК от 20.06.2023 № 490 (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, центрах приема граждан на государственном и русском языках, в доступных для общего обозрения местах, а также размещаются на официальных сайтах центральных государственных органов и акимов областей, городов республиканского значения, столицы.

**Сноска. Пункт 8 - в редакции постановления Правительства РК от 20.06.2023 № 490 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

9. Прием заместителями первого руководителя центрального государственного органа, а также заместителями акима области, города республиканского значения,

столицы может осуществляться вне утвержденного графика по соответствующему поручению первого руководителя или акима соответственно, 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 Правительства РК от 20.06.2023 № 490 (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 руководителями центральных государственных органов, акимами областей, городов республиканского значения, столицы 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 центральных государственных органов и акимов областей, городов республиканского значения, столицы;

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 общественных приемных и центрах 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 Правительства РК от 20.06.2023 № 490 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

18. При проведении приема соответствующими сотрудниками центральных государственных органов, центров приема граждан и аппаратов акимов областей, городов республиканского значения, столицы обеспечивается участие представителей других заинтересованных органов, если поднимаемый вопрос касается их компетенции

**Сноска. Пункт 18 - в редакции постановления Правительства РК от 20.06.2023 № 490 (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 центрального государственного органа, аппарата акима области, города республиканского значения, столицы 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 Правительства РК от 20.06.2023 № 490 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

26. Ответственный работник с участием структурных подразделений центральных государственных органов, центров приема граждан и аппаратов акимов областей, городов республиканского значения, столицы за 5 (пять) рабочих дней до начала приема, после сбора и анализа материалов готовит справочную информацию на имя руководителя центрального государственного органа или акима области, города республиканского значения, столицы с предложением о назначении даты приема или отказе.

**Сноска. Пункт 26 - в редакции постановления Правительства РК от 20.06.2023 № 490 (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 должностными лицами и их заместителями, и направляет его в общественную приемную для включения в график приема.

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

**Сноска. Пункт 28 - в редакции постановления Правительства РК от 20.06.2023 № 490 (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 центров приема граждан направляет ответ заявителю с указанием даты и времени приема.

**Сноска. Пункт 29 - в редакции постановления Правительства РК от 20.06.2023 № 490 (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 руководителя центрального государственного органа или акима области, города республиканского значения, столицы 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 (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 центральных государственных органов и аппаратов акимов областей, городов республиканского значения, столицы.

**Сноска. Пункт 31 - в редакции постановления Правительства РК от 20.06.2023 № 490 (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 структурным подразделением, осуществляющим контроль за исполнением обращений.

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 Правительства РК от 20.06.2023 № 490 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

39. Структурное подразделение, осуществляющее контроль за исполнением обращений, совместно с другими заинтересованными структурными подразделениями обеспечивают:

1) информационно-аналитическое сопровождение работы центрального государственного органа, акима области, города республиканского значения, столицы 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, центров 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 Правительства РК от 20.06.2023 № 490 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

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

Результаты работы общественных приемных государственных органов, непосредственно подчиненных и подотчетных Президенту Республики Казахстан, предоставляются не реже одного раза в квартал в Отдел по контролю за рассмотрением обращений Администрации Президента Республики Казахстан.

**Сноска. Пункт 40 с изменением, внесенным постановлением Правительства РК от 20.06.2023 № 490 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

лиц должностными лицами  
центральных государственных  
органов и аппаратов акимов  
областей, городов  
республиканского значения,  
столицы  
Утверждаю

---

Руководитель  
Аппарата Правительства  
Республики Казахстан

## График приема граждан руководством государственных органов

Сноска. Типовой регламент дополнен приложением в соответствии с постановлением Правительства РК от 20.06.2023 № 490 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

Приложение  
к постановлению Правительства  
Республики Казахстан  
от 15 марта 2023 года № 214

## Перечень утративших силу некоторых решений Правительства Республики Казахстан

1. Постановление Правительства Республики Казахстан от 4 сентября 2002 года № 974 "Об организации приема физических лиц и представителей юридических лиц в центральных и местных исполнительных органах Республики Казахстан".

2. Постановление Правительства Республики Казахстан от 14 мая 2007 года № 382 "О внесении изменений в некоторые решения Правительства Республики Казахстан".

3. Пункт 33 изменений и дополнений, которые вносятся в некоторые решения Правительства Республики Казахстан, утвержденных постановлением Правительства Республики Казахстан от 26 октября 2022 года № 850 "О внесении изменений и дополнений в некоторые решения Правительства Республики Казахстан".