

## Об утверждении регламента личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима города Шымкент

### *Утративший силу*

Постановление акимата города Шымкент от 28 декабря 2020 года № 818. Зарегистрировано Департаментом юстиции города Шымкент 30 декабря 2020 года № 152. Утратило силу постановлением акимата города Шымкент от 2 мая 2024 года № 1994

**Сноска. Утратило силу постановлением акимата города Шымкент от 02.05.2024 № 1994 (вводится в действие со дня его первого официального опубликования).**

"В соответствии с постановлением Правительства Республики Казахстан от 8 сентября 2020 года за № 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", акимат города Шымкент ПОСТАНОВЛЯЕТ:

**Сноска. Преамбула - в редакции постановления акимата города Шымкент от 01.08.2022 № 1418 (вводится в действие со дня его первого официального опубликования).**

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

**Сноска. В пункт 1 внесено изменение на казахском языке, текст на русском языке не меняется постановлением акимата города Шымкент от 01.08.2022 № 1418 (вводится в действие со дня его первого официального опубликования).**

2. Государственному учреждению "Аппарат акима города Шымкент" в установленном законодательством Республики Казахстан порядке обеспечить:

1) государственную регистрацию настоящего постановления в Департаменте юстиции города Шымкент;

2) размещение настоящего постановления на интернет-ресурсе акимата города Шымкент после его официального опубликования.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя руководителя аппарата акима города Шымкент Г.Асылбекову.

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

*Акима города Шымкент*

*М. Айтенов*

Приложение  
к постановлению акимата  
города Шымкент № 818  
от "28" декабря 2020 года

## **Регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима города Шымкент**

### **Глава 1. Общие положения**

1. Регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима города Шымкент (далее – Регламент) разработан в соответствии с административным процедурно-процессуальным кодексом Республики Казахстан, Законом Республики Казахстан "О местном государственном управлении и самоуправлении в Республике Казахстан", актами Президента и Правительства Республики Казахстан, иными нормативными правовыми актами и регламентирует порядок личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима города Шымкент.

**Сноска. Пункт 1 - в редакции постановления акимата города Шымкент от 01.08.2022 № 1418 (вводится в действие со дня его первого официального опубликования).**

2. Личный прием физических лиц и представителей юридических лиц (далее - прием) осуществляется следующими должностными лицами аппарата акима города Шымкент:

- 1) акимом города Шымкент, первым заместителем и заместителями;
- 2) руководителем аппарата акима города Шымкент и его заместителями;
- 3) руководителями структурных подразделений аппарата акима города Шымкент;
- 4) иными работниками аппарата акима города Шымкент уполномоченными на осуществление приема.

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 города**

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 "электронного правительства", с единой платформы интернет-ресурса первого руководителя, с информационной системы "е-Өтініш", обращений в бумажном формате, в том числе, поступивших нарочно, либо в устной форме, изложенной работнику общественной приемной, а также заявок, поступивших в Call-центр общественной приемной.

**Сноска. Пункт 4 - в редакции постановления акимата города Шымкент от 19.04.2023 № 971 (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. Прием акимом города Шымкент, первым заместителем и заместителями проводится не реже одного раза в месяц согласно утвержденному акимом графику.

Также прием проводится в соответствии с Указом Президента Республики Казахстан от 3 марта 2022 года № 826 "О проведении встреч акимов с населением" за день до проведения отчетной встречи и после проведения отчетной встречи.

**Сноска. Пункт 6 - в редакции постановления акимата города Шымкент от 19.04.2023 № 971 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

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

8. Прием первого заместителя, заместителей акима может осуществляться вне утвержденного графика по соответствующему поручению акима с указанием даты проведения приема.

9. Перед началом приема физическое лицо или представитель юридического лица (далее – заявитель) предъявляют документ, удостоверяющий его личность, а при обращении от имени других лиц - документы, подтверждающие полномочия представлять их интересы.

10. Прием иностранцев и лиц без гражданства осуществляется в соответствии с Инструкцией по защите государственных секретов Республики Казахстан, утвержденной постановлением Правительства Республики Казахстан от 28 октября 2021 года № 776 "Для служебного пользования", и иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан, регулируемыми 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 10 - в редакции постановления акимата города Шымкент от 19.04.2023 № 971 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

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, лица с инвалидностью всех категорий, беременные женщины, лица, награжденные орденами "Алтын Қыран", имеющие звания "Халық қаһарманы", "Қазақстанның Еңбек Ері" принимаются вне очереди.

**Сноска. Пункт 11 - в редакции постановления акимата города Шымкент от 19.04.2023 № 971 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

12. С согласия заявителя, прием акима, его первого заместителя и заместителей может осуществляться посредством видеоконференцсвязи.

13. В случае введения ограничительных мер, связанных с пандемией коронавируса или других обстоятельств, связанных с обеспечением безопасности физических лиц и представителей юридических лиц, прием осуществляется исключительно посредством видеоконференцсвязи.

14. Не осуществляется запись на прием:

по вопросам, не входящим в компетенцию местных исполнительных органов и территориальных подразделений центральных государственных органов;

лиц, ранее принятых или имеющих ответ на обращение по тому же вопросу.

15. В случае невозможности проведения приема по причине временной нетрудоспособности, служебной командировки и других случаев, принимающее лицо оповещает работника, ответственного за прием, не менее чем за 2 (два) рабочих дня или в день проведения личного приема.

16. В день приема в общественных приемных могут привлекаться юридические консультанты, психологи и социальные работники (возможно привлечение волонтеров только на дни приема), помогающие корректно оформить (в случае необходимости) дополнительные заявления и другие сопутствующие документы.

17. При проведении приема акимом города Шымкент отделом по рассмотрению обращений аппарата акима города (далее – Отдел) обеспечивается

участие представителей территориальных подразделений органов прокуратуры, Министерства внутренних дел Республики Казахстан, Агентства Республики Казахстан по противодействию коррупции и Департамента по обеспечению деятельности судов при Верховном Суде Республики Казахстан (аппарата Верховного Суда Республики Казахстан).

18. В случае, если поднимаемый вопрос выходит за рамки компетенции территориальных подразделений центральных государственных органов, то на имя первого руководителя соответствующего государственного органа направляется запрос на участие представителей центрального аппарата посредством видеоконференцсвязи.

19. После отправки запроса по участию представителей центрального государственного органа на приеме, заявитель в течение 2 (двух) рабочих дней информируется о направленном запросе и продлении рассмотрения обращения о записи на прием.

**Сноска. В пункт 19 внесено изменение на казахском языке, текст на русском языке не меняется постановлением акимата города Шымкент от 01.08.2022 № 1418 (вводится в действие со дня его первого официального опубликования).**

20. Информация о фактах отказа в участии государственных органов в совместном приеме акима города в течение 2 (двух) рабочих дней направляется в Отдел по контролю за рассмотрением обращений Администрации Президента Республики Казахстан.

21. Прием осуществляется на государственном и русском языках, по желанию заявителя.

22. В ходе приема работники могут пригласить к заявителям работников аппарата акима города или согласовывать с соответствующими должностными лицами время и место приема.

23. Результаты приема протоколируются с указанием конкретных сроков исполнения поручений. Протокольные поручения прикрепляются к обращениям.

24. Прием граждан освещается в средствах массовой информации.

### **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 в электронной системе документооборота в течение 3 (трех) рабочих дней и предварительно рассматриваются работниками Отдела.

26. Отдел с участием структурных подразделений аппарата акима города за 5 (пять) рабочих дней до начала приема, после сбора и анализа материалов готовит справочную информацию на имя руководителя аппарата акима с предложением о назначении даты приема или отказе.

27. По итогам принятого решения Отдел формирует список лиц, принимаемых акимом города, его первым заместителем и заместителями и включает в график приема.

28. Ответственный работник Отдела распределяет утвержденные списки в график приема в порядке очередности.

29. В срок не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней с момента регистрации обращения, ответственный работник Отдела направляет ответ заявителю с указанием даты и времени приема, либо мотивированный отказ в приеме.

**Сноска. В пункт 29 внесено изменение на казахском языке, текст на русском языке не меняется постановлением акимата города Шымкент от 01.08.2022 № 1418 (вводится в действие со дня его первого официального опубликования).**

30. В случае сложного характера вопроса, требующего большей проработки, срок рассмотрения обращения может быть продлен мотивированным решением руководителя аппарата акима города или его заместителя на разумный срок, но не более чем до двух месяцев, о чем извещается участник административной процедуры в течение трех рабочих дней со дня продления срока.

**Сноска. Пункт 30 - в редакции постановления акимата города Шымкент от 19.04.2023 № 971 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

31. Требования уполномоченных работников общественной приемной о предоставлении материалов, необходимых для организации приема акимом города и его заместителями, анализа и обобщения практики проведения приема, являются обязательными для структурных подразделений аппарата акима города, аппаратов акимов районов, управлений города.

**Сноска. Пункт 31 - в редакции постановления акимата города Шымкент от 19.04.2023 № 971 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

#### **Глава 4. Осуществление контроля исполнения поручений по итогам приема**

32. Контроль протокольных поручений, подготовленных по итогам приемов, осуществляется непосредственно Отделом.

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. На обращениях ставится отметка "с личного приема".

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

36. Сотрудники Отдела на регулярной основе должны осуществлять мониторинг уровня удовлетворенности заявителей; проводить выборочный опрос заявителей посредством телефонной связи, получивших консультации и отказавшихся от записи на личный прием.

37. Отдел совместно с заинтересованными структурными подразделениями аппарата акима города обеспечивает:

1) информационно-аналитическое сопровождение работы акима города и его заместителей в рамках проводимых приемов;

2) участие ответственных должностных лиц, задействованных в приеме, в том числе ответственных должностных лиц территориальных подразделений центральных государственных органов, органов прокуратуры и судебной власти (по согласованию);

3) обратную связь с заявителем (по необходимости);

4) бесперебойную работу Call-центра, 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 37 - в редакции постановления акимата города Шымкент от 19.04.2023 № 971 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

38. О результатах работы Отдела необходимо на регулярной основе (не реже одного раза в квартал) информировать акима города, Отдел по контролю за рассмотрением обращений Администрации Президента Республики Казахстан.