

## **Об утверждении регламента личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима Кызылординской области**

### *Утративший силу*

Постановление акимата Кызылординской области от 14 декабря 2020 года № 156 . Зарегистрировано Департаментом юстиции Кызылординской области 15 декабря 2020 года № 7907. Утратило силу постановлением акимата Кызылординской области от 21 июля 2022 года № 592

**Сноска. Утратило силу постановлением акимата Кызылординской области от 21.07.2022 № 592 (вводится в действие со дня первого официального опубликования).**

В соответствии с постановлением 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" акимат Кызылординской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима Кызылординской области.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя государственного учреждения "Аппарат акима Кызылординской области" Райганиева Е.Т.

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

*Аким Кызылординской области*

*Г. Абдыкаликова*

Утвержден постановлением  
акимата Кызылординской области  
от 14 декабря 2020 года № 156

## **Регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима Кызылординской области**

### **Общие положения**

1. Регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима Кызылординской области разработан в соответствии с Законом Республики Казахстан от 23 января 2001 года "О местном государственном управлении и самоуправлении в Республике Казахстан", Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года "О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц", 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 Кызылординской области.

2. Личный прием физических лиц и представителей юридических лиц (далее - прием) осуществляется в общественных приемных аппарата акима Кызылординской области (далее - общественные приемные) следующими должностными лицами:

- 1) акимом Кызылординской области и его заместителями;
- 2) руководителем аппарата акима Кызылординской области и его заместителями;
- 3) руководителями структурных подразделений аппарата акима Кызылординской области;
- 4) иными работниками аппарата акима Кызылординской области, уполномоченными на осуществление приема по предварительной записи.

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.

Порядок приема физических лиц и представителей юридических лиц в аппарате акима Кызылординской области

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", обращений в бумажном формате, в том числе, поступающих нарочно, либо в устной форме, изложенной работнику общественной приемной, а также заявок, поступивших в Call-центры общественных приемных.

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

6. Прием в общественных приемных акима Кызылординской области и их заместителями проводится не реже одного раза в месяц согласно утвержденному акимом графику.

Также прием проводится за день до проведения отчетной встречи и после проведения отчетной встречи, проводимой в соответствии с Указом Президента Республики Казахстан от 5 февраля 2016 года № 190 "О проведении отчетных встреч с населением руководителей центральных исполнительных органов, акимов, ректоров национальных высших учебных заведений".

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

8. Прием заместителями акима Кызылординской области 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) 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, утвержденными постановлением Правительства Республики Казахстан от 14 марта 2000 года № 390-16с, 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, инвалиды всех категорий, беременные женщины, лица, награжденные орденами "Алтын Қыран", имеющие звания "Халық қаһарманы", "Қазақстанның Еңбек Ері", принимаются вне очереди.

12. С согласия заявителя, прием акима Кызылординской области и их заместителями 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 акима Кызылординской области Отделом по контролю за рассмотрением обращений аппарата акима области (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 (два) рабочих дней информируется о направленном запросе и продлении рассмотрения обращения о записи на прием.

20. Информация о фактах отказа в участии государственных органов в совместном приеме акима Кызылординской области 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 общественной приемной могут пригласить к заявителям работников аппарата акима Кызылординской области 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.

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 в электронной системе документооборота в течение 3 (трех) рабочих дней и направляются на предварительное рассмотрение в Отдел.

26. Отдел с участием структурных подразделений аппарата акима Кызылординской области 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 Кызылординской области и его заместителями, и направляет его в общественную приемную для включения в график приема.

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

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

30. В случае сложного характера вопроса, требующего большей проработки, на основании заключения Отдела заявителю направляется письмо о продлении срока рассмотрения обращения не более, чем на 30 (тридцать) календарных дней с момента регистрации обращения.

31. Требования уполномоченных работников общественной приемной о предоставлении материалов, необходимых для организации приема акима Кызылординской области и его заместителями, анализа и обобщения практики проведения приема, являются обязательными для структурных подразделений акима Кызылординской области и территориальных подразделений центральных государственных органов.

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 общественной приемной 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. Совместно с заинтересованными структурными подразделениями аппарата акима Кызылординской области Отделы обеспечивают:

1) информационно-аналитическое сопровождение работы акима Кызылординской области 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-центров, работающих в рамках общественных приемных, 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 общественной приемной необходимо на регулярной основе (не реже одного раза в квартал) информировать акима Кызылординской области, Отдел по контролю за рассмотрением обращений Администрации Президента Республики Казахстан.