

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

Постановление акимата Карагандинской области от 7 апреля 2021 года № 24/01. Зарегистрировано Департаментом юстиции Карагандинской области 13 апреля 2021 года № 6303

      В соответствии с Законом Республики Казахстан от 23 января 2001 года "О местном государственном управлении и самоуправлении в Республике Казахстан", 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 Карагандинской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

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

      2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя государственного учреждения "Аппарат акима Карагандинской области".

      3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

|  |  |
| --- | --- |
| *Аким Карагандинской области* | *Ж. Қасымбек* |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение к постановлению акимата Карагандинской области от 7 апреля 2021 года № 24/01 |

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

**Глава 1. Общие положения**

      1. Регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима Карагандинской области (далее-регламент) разработан в соответствии с законами Республики Казахстан от 23 марта 2001 года "О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц", от 12 января 2007 года "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 Карагандинской области.

      2. Личный прием физических лиц и представителей юридических лиц (далее–прием) осуществляется: акимом области и его заместителями, руководителем аппарата акима области и его заместителями, руководителями структурных подразделений аппарата акима области, а также иными работниками аппарата акима области, 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 области**

      4. Запись на прием физических лиц и представителей юридических лиц ведут сотрудники отдела по работе с обращениями юридических и физических лиц (далее – Отдел), ответственные за организацию приема, ежедневно, в рабочие дни с 9.00 до 18.30 часов, с перерывом на обед не более 1,5 часа, на основании электронных заявлений с портала "egov.kz", обращений в бумажном формате, в том числе поступающих нарочно, либо в устной форме, изложенной работнику общественной приемной, а также заявок, поступивших в Call-центр Отдела.

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

      6. Прием акима области и его 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.

      7. Графики приема с указанием фамилии, имени и отчества (при его наличии) должностного лица, дней приема вывешиваются в помещении общественной приемной на казахском и русском языках, в доступных для общего обозрения местах, а также на официальном сайте акимата Карагандинской области.

      8. Руководители структурных подразделений аппарата акима Карагандинской области осуществляют прием физических лиц и представителей юридических лиц по мере возникновения необходимости.

      9. Прием заместителями акима области, может осуществляться вне утвержденного графика по соответствующему поручению акима 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, утвержденной постановлением Правительства Республики Казахстан от 14 марта 2000 года №390-16с и иными нормативными правовыми актами.

      В случае необходимости, прием иностранцев и лиц без гражданства проводится с участием переводчика.

      12. 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.

      13. 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 звание "Халық қаһарманы", "Қазақстанның Еңбек Ері", принимаются вне очереди.

      14. С согласия заявителей, прием акима области и его заместителей, руководителя аппарата акима области и его заместителей, руководителей структурных подразделений аппарата акима, а также иными работниками аппарата акима, уполномоченными на осуществление приема может осуществляться посредством видеоконференцсвязи.

      15. 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.

      16. Не осуществляется запись на прием:

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

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

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

      18. В день приема в общественных приемных могут привлекаться юридические консультанты, медиаторы, психологи и социальные работники, помогающие корректно оформить (в случае необходимости) дополнительные заявления и другие сопутствующие документы.

      19. При проведении приема акима области Отдел обеспечивает участие представителей территориальных подразделений органов прокуратуры, Министерства внутренних дел, Агентства Республики Казахстан по противодействию коррупции и Департамента по обеспечению деятельности судов при Верховном Суде Республики Казахстан.

      20. 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.

      21. После отправки запроса по участию представителей центральных государственных органов на приеме, заявитель в течение 2 (двух) рабочих дней информируется о направленном запросе и о продлении рассмотрения обращения о записи на прием.

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

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

      24. В ходе приема работники Отдела могут пригласить к обратившимся лицам работников аппарата акима области, или согласовывают с соответствующими должностными лицами время и место приема.

      25. Результаты приема протоколируются с указанием конкретных сроков исполнения поручений.

      26. Приемы граждан освещается в средствах массовой информации.

**Глава 3. Порядок регистрации и рассмотрения обращений по вопросам приема физических и представителей юридических лиц**

      27. Все поступившие обращения о записи на прием регистрируются уполномоченными сотрудниками в электронной системе документооборота в течение 3 (трех) рабочих дней и направляются на предварительное рассмотрение в Отдел.

      28. Отдел с участием структурных подразделений аппарата акима, 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.

      29. По итогам принятого решения, Отдел формирует список лиц, принимаемых акимом области и его заместителями для включения в график приема.

      30. Ответственный сотрудник Отдела распределяет утвержденные списки в график приема в порядке очередности.

      31. В срок, не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней с момента регистрации обращения, ответственный сотрудник Отдела направляет ответ заявителю о дате и времени записи на прием, либо мотивированный отказ в приеме.

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

      33. Требования уполномоченных работников Отдела о предоставлении материалов, необходимых для организации приема, акиму области и его заместителям, анализа и обобщения практики проведения приема, являются обязательными для структурных подразделений аппарата акима области и территориальных подразделений центральных государственных органов.

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

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

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

      36. В срок от 1 до 3 рабочих дней, обращения, поступившие с приема, сканируются и прикрепляются к протокольным поручениям, регистрируются в системе электронного документооборота. На обращениях ставится отметка "с личного приема".

      37. Не допускается поручать рассмотрение обращения с приема сотруднику, которому оно ранее разрешалось.

      38. Сотрудниками Отдела на регулярной основе должен осуществляться мониторинг уровня удовлетворҰнности заявителей; проводиться опрос заявителей посредством телефонной связи, получивших консультации и отказавшихся от записи на личный прием.

      39. Совместно с заинтересованными структурными подразделениями аппарата акима области, Отдел обеспечивает:

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

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

      3) обратную связь с заявителем (по необходимости);

      4) бесперебойную работу Call-центров, работающих в рамках Отдела, 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, несущим угрозу жизни и здоровью населения.

      40. О результатах работы Отдела по приему граждан необходимо на регулярной основе (не реже одного раза в квартал) информировать акима области и Отдел по контролю за рассмотрением обращений Администрации Президента Республики Казахстан.

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан» Министерства юстиции Республики Казахстан