

**О внесении изменения в постановление акимата Павлодарской области от 6 апреля 2021 года № 94/3 "Об утверждении регламента личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима Павлодарской области"**

*Утративший силу*

Постановление акимата Павлодарской области от 3 октября 2022 года № 280/4. Зарегистрировано в Министерстве юстиции Республики Казахстан 4 октября 2022 года № 29988. Утратило силу постановлением акимата Павлодарской области от 7 августа 2023 года № 162/3

**Сноска. Утратило силу постановлением акимата Павлодарской области от 07.08.2023 № 162/3 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

Акимат Павлодарской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в постановление акимата Павлодарской области от 6 апреля 2021 года № 94/3 "Об утверждении регламента личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима Павлодарской области" (зарегистрировано в реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 7241) следующее изменение:

Регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима Павлодарской области, утвержденный указанным постановлением, изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Государственному учреждению "Аппарат акима Павлодарской области" в установленном законодательством порядке обеспечить:

государственную регистрацию настоящего постановления в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

размещение настоящего постановления на интернет-ресурсе акимата Павлодарской области.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата акима области.

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

*Аким Павлодарской области*

*А. Скаков*

Приложение  
к постановлению акимата  
Павлодарской области

от 3 октября 2022 года  
№ 280/4  
Утвержден  
постановлением акимата  
Павлодарской области  
от 6 апреля 2021 года  
№ 94/3

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

### **Глава 1. Общие положения**

1. Регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима Павлодарской области разработан в соответствии с Административным процедурно-процессуальным кодексом Республики Казахстан, Указом Президента Республики Казахстан "О проведении встреч акимов с населением", 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 Павлодарской области (далее – аппарат акима области).

2. Личный прием физических лиц и представителей юридических лиц (далее – прием) осуществляется в общественной приемной аппарата акима Павлодарской области (далее – общественная приемная) следующими должностными лицами:

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

3. Руководители структурных подразделений аппарата акима области, а также иные работники аппарата акима области, 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 Павлодарской 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-центр общественной приемной.

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

6. Прием в общественной приемной акимом области, его первым заместителем и заместителями проводится не реже одного раза в месяц согласно утвержденному акимом графику.

Также личный прием граждан проводится совместно с руководящим составом местных исполнительных органов, органов прокуратуры и внутренних дел, депутатами маслихата, членами общественных советов, местной интеллигенцией в соответствии с Указом Президента Республики Казахстан от 3 марта 2022 года № 826 "О проведении встреч с населением".

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

8. Прием первым заместителем и заместителями акима области может осуществляться вне утвержденного графика по соответствующему поручению акима области 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 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, лица с инвалидностью 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 области, 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. Допускается личный прием граждан, обратившихся в день приема, по согласованию с лицом, осуществляющим прием.

16. 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.

17. В день приема в общественной приемной 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.

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.

20. Информация о фактах отказа в участии государственных органов в совместном приеме акима 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 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. Если обращение не может быть разрешено должностным лицом во время приема, оно излагается в письменной форме и с ним ведется работа как с письменным обращением

25. Прием граждан освещается в средствах массовой информации.

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

26. 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 государственные органы по компетенции.

27. Отдел с участием структурных подразделений аппарата акима 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.

28. По итогам принятого решения, Отдел формирует список лиц, принимаемых акимом области, его первым заместителем и заместителями, и направляет его в общественную приемную для включения в график приема.

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

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

31. Ввиду необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения вопроса, срок рассмотрения обращения может быть продлен мотивированным решением должностных лиц аппарата акима области 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.

32. Требования уполномоченных работников общественной приемной о предоставлении материалов, необходимых для организации приема акима области, его первого заместителя и заместителей, 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**

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

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

35. Обращения, поданные заявителем при проведении приема, регистрируются в системе электронного документооборота. На обращениях ставится отметка "с личного приема".

36. Не допускается поручать рассмотрение обращения с приема работнику, которым оно ранее разрешалось.

37. 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.

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

1) информационно-аналитическое сопровождение работы акима области, его первого заместителя и 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, работающего 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, несущих угрозу жизни и здоровью населения.

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