

Об утверждении Регламента личного приема физических лиц и представителей юридических лиц акимом города Астаны, первым заместителем акима, заместителями акима, руководителем государственного учреждения "Аппарат акима города Астаны"

Постановление акимата города Астаны от 12 июня 2023 года № 1-1114.
Зарегистрировано Департаментом юстиции города Астаны 13 июня 2023 года № 1343-01

В соответствии с постановлением Правительства Республики Казахстан от 15 марта 2023 года № 214 "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", акимат города Астаны ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц акимом города Астаны, первым заместителем акима, заместителями акима, руководителем государственного учреждения "Аппарат акима города Астаны".

2. Руководителю отдела по рассмотрению обращений государственного учреждения "Аппарат акима города Астаны" принять необходимые меры, вытекающие из настоящего постановления.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя государственного учреждения "Аппарат акима города Астаны".

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

Аким города Астаны

Ж. Қасымбек

Приложение
к постановлению акимата
города Астаны
от 12 июня 2023 года № 1-1114

Регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц акимом города Астаны, первым заместителем акима, заместителями акима, руководителем государственного учреждения "Аппарат акима города Астаны"

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий Регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц акимом города Астаны, первым заместителем акима, заместителями акима, руководителем государственного учреждения "Аппарат акима города Астаны" (далее – Регламент) регламентирует порядок личного приема физических лиц и представителей юридических лиц (далее – заявитель) акимом города Астаны (далее – аким), первым заместителем акима, заместителями акима, руководителем Государственного учреждения "Аппарат акима города Астаны".

2. Организация личного приема физических лиц и представителей юридических лиц (далее – прием) осуществляются отделом по рассмотрению обращений (далее – отдел) и соответствующими отраслевыми отделами государственного учреждения "Аппарат акима города Астаны" (далее – аппарат).

3. Прием осуществляется в соответствии с утвержденным графиком личного приема граждан.

Глава 2. Организация личного приема физических лиц и представителей юридических лиц

4. Запись на прием ведут специалисты отдела, ежедневно в рабочие дни, в рабочее время с перерывом на обед. Списки граждан на прием формируются отделом на основании электронных и бумажных обращений, а также посредством единого портала государственных информационных ресурсов. Регистрация и прием обращений осуществляется согласно графику работы аппарата.

Сформированные списки на прием первого заместителя акима, заместителей акима направляются в отраслевые отделы для организации приема.

5. 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.

В случае не приведения обращения в соответствие с требованиями статьи 63 Кодекса, оно подлежит возвращению заявителю.

6. Отказ в приеме обращения на личный прием не допускается.

7. Прием граждан проводится не реже одного раза в месяц.

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 акимов с населением".

8. Графики приема с указанием фамилии, имени и отчества (при его наличии) должностного лица, дней приема размещаются в здании акимата в доступных для общего обозрения местах, на официальном сайте акимата на государственном и русском языках.

9. Прием первым заместителем акима, заместителями акима может осуществляться вне утвержденного графика по поручению акима.

10. Заявитель допускается на прием после подтверждения своей личности (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, утвержденными постановлением Правительства Республики Казахстан от 28 октября 2021 года № 776 дсп, 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.

12. Прием заявителей 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. Прием осуществляется в онлайн (посредством платформы "Zoom") либо в оффлайн формате.

14. Не осуществляется запись на прием:

1) по вопросам, не входящим в компетенцию акима, первого заместителя акима, заместителей акима, руководителя государственного учреждения "Аппарат акима города Астаны";

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.

15. В целях качественного рассмотрения поднимаемых на приемах вопросов могут быть приглашены руководители структурных и территориальных подразделений акимата, подведомственных организаций, представители других компетентных государственных органов и квазигосударственного сектора. Также, 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.

16. При необходимости привлечения иных компетентных государственных органов и организаций квазигосударственного сектора в соответствующую организацию направляется приглашение для принятия участия в приеме с указанием рассматриваемого вопроса.

В случае отказа от участия других компетентных органов в совместном приеме, необходимо уведомить Аппарат Правительства Республики Казахстан.

17. Прием осуществляется на государственном и/или русском языках по желанию заявителя.

18. Поручения, данные в ходе приема, оформляются протоколом с указанием конкретных сроков их исполнения.

19. Требования отдела о предоставлении материалов, необходимых для организации приема должностными лицами и их заместителями, анализа и обобщения практики проведения приема, являются обязательными для исполнения структурными подразделениями акимата города Астаны.

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

20. Все поступившие обращения о записи на прием регистрируются в единой платформе приема и обработки обращений "Е-Otinish".

Если обращение поступило в нерабочий день, то оно регистрируется в следующий за ним рабочий день.

Обращения, поступившие в устной форме при личной явке заявителя или посредством телефонной связи, заносятся в отдельный протокол и подлежат регистрации в соответствии с частью первой настоящего пункта.

21. Ответственный специалист отдела с участием структурных подразделений акимата за 5 (пять) рабочих дней до начала приема, после сбора и анализа материалов готовит справочную информацию на имя акима.

22. Отдел формирует список лиц, принимаемых должностными лицами и их заместителями и руководителем аппарата.

23. Отдел распределяет утвержденные списки в график приема в порядке очередности.

24. В срок не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента регистрации обращения отдел направляет ответ заявителю с указанием даты и времени приема.

25. 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 акима или его 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.

26. Требования специалистов отдела о предоставлении материалов, анализа и обобщения практики проведения приема, необходимых для организации приема акима и его заместителями, руководителем аппарата, являются обязательными для исполнения структурными подразделениями акимата.

27. До принятия решения об отказе в приеме, не позднее чем за 3 (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.

28. Организация и порядок проведения процедуры заслушивания осуществляются с учетом требований статей 66, 73 и 74 Кодекса.

Глава 4. Осуществление контроля за исполнением поручений по итогам приема

29. Контроль за исполнением протокольных поручений, подготовленных по итогам приемов акима, осуществляется отделом.

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

31. Обращения, поданные заявителем при проведении приема, регистрируются в системе "Е-Otinish" с проставлением отметки "с личного приема".

32. Сотрудники отдела на регулярной основе осуществляют мониторинг уровня удовлетворенности заявителей, проводят посредством телефонной связи выборочный опрос заявителей, получивших консультации.

33. Отдел совместно с другими заинтересованными структурными подразделениями обеспечивает:

1) информационно-аналитическое сопровождение работы акима, первого заместителя акима, заместителей акима 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 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.

34. О результатах личного приема руководством акимата города Астаны отдел на ежеквартальной основе информирует Аппарат Правительства Республики Казахстан.