

Утверждены
постановлением Правительства
Республики Казахстан
от « 28 » июля 2026 года
№ 663

**Правила
осуществления личного приема физических лиц и представителей
юридических лиц должностными лицами государственных органов и
органов местного самоуправления**

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила осуществления личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами государственных органов и органов местного самоуправления (далее – Правила) разработаны в соответствии с частью третьей статьи 90 Административного процедурно-процессуального кодекса Республики Казахстан (далее – Кодекс) и определяют порядок личного приема физических лиц и представителей юридических лиц руководителями государственных органов, органов местного самоуправления и их заместителями, за исключением государственного органа, обеспечивающего деятельность Правительства Республики Казахстан.

2. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

1) центр приема граждан (далее – центр) – площадка для взаимодействия государственных органов с населением;

2) ответственный сотрудник – работник государственного органа или органа местного самоуправления, осуществляющий рассмотрение обращения о записи на личный прием в пределах компетенции соответствующего структурного подразделения;

3) личный прием – это специально организованная форма непосредственного взаимодействия физических лиц и представителей юридических лиц с руководителями государственных органов, органов местного самоуправления и их заместителями в индивидуально установленное время и дату по вопросам, относящимся к их компетенции, в целях рассмотрения обращений;

4) органы местного самоуправления – органы, на которые в соответствии с Законом Республики Казахстан «О местном государственном управлении и самоуправлении в Республике Казахстан» возложены функции по решению вопросов местного значения;

5) накопительный сектор – структурно или функционально выделенный участок (зона) в центре, предназначенный для централизованного приема, временного хранения, учета, фиксации и сортировки обращений и иных документов на бумажных носителях, а также их последующей маршрутизации

и передачи в компетентные государственные органы с обеспечением контроля движения документов;

6) общественная приемная – это форма организации личного приема физических лиц и представителей юридических лиц (далее – заявитель), проводимого руководителями государственных органов, органов местного самоуправления и их заместителями на специально организованных площадках, включая помещения самих государственных органов и видеоконференцсвязи;

7) работник общественной приемной государственного органа и органа местного самоуправления (далее – работник общественной приемной) – это сотрудник государственного органа или органа местного самоуправления, который осуществляет прием обращений и контроль за их рассмотрением, а также координацию организационных вопросов проведения личного приема физических лиц и представителей юридических лиц;

8) работник центра – сотрудник государственного органа или органа местного самоуправления, некоммерческого акционерного общества «Государственная корпорация «Правительство для граждан», направленный (командированный) либо закреплённый для работы в центре.

3. Личный прием заявителей осуществляется следующими должностными лицами в общественных приёмных или центрах не реже одного раза в месяц в соответствии с утверждённым графиком личного приема:

1) первыми руководителями центральных государственных органов и их заместителями;

2) руководителями ведомств центральных государственных органов и их заместителями;

3) руководителями территориальных подразделений центральных государственных органов и их заместителями;

4) акимами столицы, областей, городов республиканского значения и их заместителями;

5) акимами районов, городов областного значения, районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов и их заместителями;

6) руководителями управлений акиматов столицы, областей, городов республиканского значения и их заместителями;

7) руководителями отделов акиматов районов, районов городов, городов областного значения и их заместителями;

8) председателями маслихатов.

4. Порядок организации работы центра утверждается его регламентом.

Глава 2. Порядок регистрации и рассмотрения обращений по вопросам личного приема физических лиц и представителей юридических лиц

5. Обращения о записи на личный прием, поданные в письменной (бумажной и (или) электронной) форме либо в устной форме (за исключением обращений, поданных посредством телефонных звонков и иных способов связи,

не предусматривающих подпись заявителя), подлежат обязательной регистрации посредством цифровой системы «Электронные обращения» (далее – система) в день их поступления с присвоением уникального регистрационного номера и направляются ответственному сотруднику на рассмотрение в пределах компетенции соответствующего структурного подразделения, а также работнику общественной приемной для осуществления контроля. Если обращения поступили после окончания рабочего дня или в нерабочий день, то они регистрируются в ближайший следующий за ним рабочий день.

6. Обращения о записи на личный прием должны соответствовать требованиям, установленным статьей 63 Кодекса.

Отказ в приеме обращения не допускается.

В случае, если обращение о записи на личный прием не соответствует требованиям, установленным статьей 63 Кодекса, об этом указывается заявителю и устанавливается 3 (три) рабочих дня для его приведения в соответствие с требованиями Кодекса.

Обращение с просьбой о личном приеме, которое в установленный срок не приведено в соответствие с требованиями Кодекса, подлежит возврату.

Возврат обращения не препятствует повторному обращению. В случае повторной подачи обращения, предусмотренного абзацем вторым подпункта 2) части седьмой 64 статьи Кодекса, после его возврата такое обращение приобщается к материалам ранее рассмотренного административного дела без предоставления ответа на него.

Обращение о записи на личный прием, поступившее в государственный орган и орган местного самоуправления, в полномочие которых не входит рассмотрение данного обращения, в срок не позднее трех рабочих дней со дня его поступления перенаправляется в уполномоченный государственный орган или орган местного самоуправления с одновременным уведомлением (извещением) заявителя.

7. Для подачи обращения недееспособными, ограниченно дееспособными или нуждающимися в опеке или попечительстве лицами обращение и необходимые документы подаются их законными представителями согласно действующему законодательству Республики Казахстан.

Полномочия представителя заявителя подтверждаются доверенностью на его имя в соответствии со статьей 68 Кодекса и статьей 167 Гражданского кодекса Республики Казахстан.

При регистрации обращения указываются данные доверителя.

При представлении обращений, составленных на иностранном языке, заявители представляют к ним переводы документов на казахском или русском языках, заверенные нотариусом согласно Закону Республики Казахстан «О нотариате».

8. В ходе приема обращения работник центра:

1) проводит идентификацию личности заявителя по документам, удостоверяющим личность;

2) определяет характер озвучиваемого вопроса и предлагает варианты по правильной маршрутизации и формированию обращения;

3) проверяет обращение на соответствие требованиям Кодекса (при несоответствии данных и сведений, указанных в обращении, работник центра устно уведомляет об этом заявителя и предлагает их устранить);

4) уточняет у заявителя способ получения ответа от государственного органа или органа местного самоуправления по его желанию, разъясняет, что ответ на обращение поступит по выбранному им способу его получения, а также возможность его альтернативного получения через центр;

5) получает письменное согласие заявителя на использование сведений, составляющих охраняемую законом тайну, содержащихся в цифровых системах в соответствии с Законом Республики Казахстан «О персональных данных и их защите», если иное не предусмотрено действующим законодательством, и формирует обращение в системе (заполнение соответствующих полей, оформление текста обращения, внесение информации о заявителе, списка прилагаемых документов в системе);

6) направляет обращение в адрес государственного органа или органа местного самоуправления;

7) выдает заявителю талон о регистрации обращения;

8) после регистрации обращения возвращает документы заявителю, в том числе оригиналы письменного обращения (если имеются).

9. Если приложения к обращению невозможно вложить в систему, то принимается бумажное обращение с соответствующими приложениями для дальнейшей передачи документов в адрес государственных органов или органов местного самоуправления.

Из числа работников центра определяется ответственный за хранение и маршрутизацию бумажной корреспонденции (далее – работник накопительного сектора).

Работники центра, осуществляющие прием обращений, в 12:00 и 18:00 часов формируют реестры с пакетами документов и передают принятые на бумажных носителях обращения работнику накопительного сектора для сортировки корреспонденции по государственным органам или органам местного самоуправления (хранятся и фиксируются в накопительном шкафу).

Документы и реестры (в двух экземплярах) передаются государственным органам или органам местного самоуправления в порядке и способами, предусмотренными законодательством Республики Казахстан, в том числе посредством почтовой связи, один реестр с отметкой о принятии документов возвращается обратно работнику накопительного сектора.

10. Предоставление заявителю ответов по обращению осуществляется в порядке электронной очереди.

Если заявитель не согласен с предоставленным ответом государственного органа или органа местного самоуправления на поданное обращение, работник центра разъясняет процедуру обжалования согласно статье 91 Кодекса, консультирует о возможности подачи жалобы посредством системы и по желанию заявителя осуществляет ее прием либо проводит его в зоны самообслуживания центра.

11. Обращения, поданные заявителем при проведении приема, регистрируются в системе с проставлением отметки «с личного приема».

12. Не допускается повторное поручение рассмотрения обращения сотруднику, которому оно уже поручалось ранее.

Не допускается отказ в проведении личного приема заявителя при повторном обращении со ссылкой на решения государственного органа и (или) органа местного самоуправления, принятые по итогам ранее проведенного личного приема, если по существу поставленного в обращении вопроса решение не было принято либо принятое решение фактически не разрешило поставленный вопрос, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 17 настоящих Правил.

13. В срок не позднее 15 (пятнадцать) рабочих дней с момента регистрации обращения ответственный сотрудник направляет ответ заявителю с указанием даты и времени приема.

Уведомление (извещение) заявителя о записи на личный прием осуществляется в порядке, установленном статьей 66 Кодекса.

14. Допускается продление срока рассмотрения обращения мотивированным решением руководителя, его заместителя или руководителя аппарата административного органа на разумный срок, но не более чем до двух месяцев со дня принятия такого решения, ввиду необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения административного дела, о чем извещается участник административной процедуры в течение трех рабочих дней со дня продления срока.

15. По зарегистрированным обращениям о записи на личный прием в день принятия решения об удовлетворении обращения о записи на личный прием формируется отдельная карточка учета приема (карточка приема) в системе, содержащая сведения о заявителе, реквизиты обращения, предусмотренные статьей 63 Кодекса.

Создание карточек учета приема осуществляется работником общественной приемной с обеспечением возможности последующего контроля и учета процесса приема в системе.

16. Если обращение не может быть разрешено должностным лицом во время личного приема, оно излагается в письменной форме и с ним ведется работа как с письменным обращением.

Глава 3. Порядок личного приема физических лиц и представителей юридических лиц в общественных приемных и центрах

17. Запись на прием подлежит прекращению при наличии хотя бы одного из следующих обстоятельств:

1) 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;

2) когда имеется вступивший в законную силу судебный акт, вынесенный в отношении того же лица, о том же предмете и по тем же основаниям;

3) если административным органом, должностным лицом возвращено обращение на основании подпункта 1) части седьмой статьи 64 Кодекса;

4) если административным органом, должностным лицом принят отзыв обращения от заявителя.

18. Работник общественной приемной с участием ответственного сотрудника за 5 (пять) рабочих дней до назначения приема, после сбора и анализа материалов готовит справочную информацию на имя руководителя государственного органа и органа местного самоуправления с предложением о назначении даты приема или отказе.

19. В целях обеспечения личного приема ответственный сотрудник для уточнения сути обращения вправе запрашивать дополнительную информацию в порядке, установленном Кодексом.

При этом данное административное действие не исключает возможности проведения личных приемов заявителей.

Графики приема утверждаются руководителями государственных органов, органов местного самоуправления ежеквартально заранее, но не позднее начала соответствующего квартала, по форме, согласно приложению 1 к настоящим Правилам, и сводятся в единые графики:

единые графики приемов должностных лиц центральных государственных органов утверждаются Руководителем Аппарата Правительства Республики Казахстан и подлежат обязательному размещению на официальном сайте Премьер-Министра Республики Казахстан и соответствующего центрального государственного органа, а также размещаются в центре приема граждан при Аппарате Правительства Республики Казахстан на казахском и русском языках в доступных для общего обозрения местах;

единые графики приемов акимов столицы, областей, городов республиканского значения, городов областного значения (административные центры), руководителей управлений акимата столицы, областей, городов республиканского значения, территориальных подразделений центральных государственных органов и их заместителей утверждаются руководителем аппарата акима соответствующих столицы, областей, городов республиканского значения и подлежат обязательному размещению на официальных сайтах акиматов столицы, областей, городов республиканского значения, а также размещаются в центре на казахском и русском языках в доступных для общего обозрения местах;

единые графики приемов акимов районов и их заместителей, руководителей отделов акиматов районов, городов областного значения и их заместителей утверждаются руководителями соответствующих аппаратов акима столицы, областей, городов республиканского значения и подлежат обязательному размещению на официальных сайтах акиматов районов, городов областного значения, районов городов, а также вывешиваются в помещениях общественных приемных и центров на казахском и русском языках в доступных для общего обозрения местах.

20. Работник общественной приемной формирует график приема в порядке очередности заявителей.

График личного приема на предстоящий квартал формируется с учетом количества ожидающих прием заявителей.

21. Прием в общественных приемных или центрах лицами, указанными в пункте 3 настоящих Правил, подлежит обязательной аудио- и (или) видеофиксации.

Перед проведением личного приема работники общественной приемной и центра обязаны осуществить проверку исправности оборудования, обеспечивающего видео- и аудиозапись.

Видео- и аудиозаписи личных приемов хранятся в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан о делопроизводстве и архивном деле, а также внутренними актами государственного органа.

22. Перед началом приема заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а при обращении от имени других лиц – документы, подтверждающие полномочия представлять их интересы.

23. 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, ветераны труда, лица с инвалидностью, беременные женщины, лица, награжденные орденами «Алтын Қыран», «Халық қаһарманы», «Қазақстанның Еңбек Ері», принимаются вне очереди.

24. С согласия заявителя допускается прием руководителями государственных органов и органов местного самоуправления и их заместителями посредством видеоконференцсвязи.

25. В случаях введения ограничительных мер, установленных законодательством Республики Казахстан, связанных с обеспечением безопасности заявителя, прием осуществляется исключительно посредством видеоконференцсвязи.

26. В случаях невозможности проведения личного приема по причине временной нетрудоспособности, служебной командировки или иным обстоятельствам непреодолимой силы соответствующий руководитель государственного органа, органа местного самоуправления или их заместители оповещают работника общественной приемной о данных обстоятельствах, но не позднее чем за 2 (два) рабочих дня. При этом допускается оповещение работника общественной приемной в день проведения личного приема по причине временной нетрудоспособности указанных лиц.

Работник общественной приемной незамедлительно уведомляет об этом заявителей, записавшихся на указанную дату, в письменной (бумажной и (или) электронной) или устной форме и переносит дату личного приема на ближайшую возможную дату в соответствии с утвержденным графиком личного приема.

27. В случаях невозможности участия в личном приеме основного должностного лица личный прием может быть проведён исполняющим

обязанности соответствующего должностного лица при наличии согласия заявителя.

28. В день приема работником общественной приемной для организации личного приема допускается привлечение юридических консультантов, психологов и социальных работников (волонтеры могут привлекаться только в дни проведения приема), оказывающих содействие в оформлении дополнительных обращений и иных сопутствующих документов.

29. При проведении приема работником общественной приемной обеспечивается участие представителей других заинтересованных органов, если поднимаемый вопрос касается их компетенции.

Для участия представителей других заинтересованных органов работник общественной приемной направляет запрос в соответствующий государственный орган или орган местного самоуправления.

30. После отправки запроса на участие в приеме представителей других заинтересованных органов заявитель в течение 2 (два) рабочих дней информируется о направленном запросе и при необходимости о продлении рассмотрения обращения о записи на прием.

31. Информация о фактах отказа в участии других заинтересованных органов в совместном приеме в течение 2 (два) рабочих дней направляется в Аппарат Правительства Республики Казахстан.

32. За 2 (два) рабочих дня до даты проведения приема окончательно сформированный список принимаемых лиц передается для дальнейшего информирования работников центра.

33. Заявитель, записанный на прием, после получения талона электронной очереди сопровождается работником центра до соответствующего кабинета для личного приема или в зал ожидания.

В кабинет личного приема ожидающий заявитель приглашается согласно списку, подготовленному работником общественной приемной, а также очередности поступления обращений.

34. По запросу заинтересованные государственные органы и организации подключаются посредством видеоконференцсвязи.

35. Результаты личного приема оформляются протоколом по форме, согласно приложению 2 к настоящим Правилам, с отражением принятого по обращению решения либо данных поручений и указанием сроков их исполнения.

36. Протокол формируется работником общественной приемной в системе с отметкой о проведении приема в карточке учета, при необходимости к нему прикрепляются материалы, отражающие результаты и принятые решения по обращению, обеспечивается их сохранение в системе.

37. После подписания должностным лицом протокол в течение 3 (три) рабочих дней направляется заявителю посредством системы, а протокольные поручения прикрепляются к соответствующим обращениям.

38. Работники общественной приемной и центра на регулярной основе осуществляют мониторинг уровня удовлетворенности заявителей качеством предоставленных консультаций и организацией личного приема. Мониторинг

проводится путем выборочного опроса посредством телефонной связи заявителей, получивших консультации и отказавшихся от записи на личный прием.

Уровень удовлетворенности определяется на основе оценки заявителями качества и полноты предоставленных консультаций, корректности взаимодействия сотрудников, а также удобства получения консультации. Результаты мониторинга используются для анализа качества предоставляемых консультаций и совершенствования организации личного приема заявителей.

39. Структурное подразделение государственных органов и органов местного самоуправления, осуществляющее контроль за исполнением обращений, совместно с другими заинтересованными структурными подразделениями государственных органов и органов местного самоуправления обеспечивает:

- 1) информационно-аналитическое сопровождение личного приема руководителей государственных органов и органа местного самоуправления, его заместителей в рамках проводимых приемов;
- 2) участие должностных лиц, предусмотренных пунктом 3 настоящих Правил, осуществляющих личный прием заявителей;
- 3) обратную связь с заявителем (по необходимости);
- 4) проведение личного приема посредством видеоконференцсвязи 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.

40. Акиматы столицы, областей, городов республиканского значения на регулярной основе (не реже одного раза в квартал) информируют Аппарат Правительства Республики Казахстан о результатах работы общественных приемных и центров.

41. Результаты работы общественных приемных государственных органов, в том числе непосредственно подчиненных и подотчетных Президенту Республики Казахстан, а также органов местного самоуправления предоставляются не реже одного раза в квартал в Отдел по контролю за рассмотрением обращений Администрации Президента Республики Казахстан.

42. Действие настоящих Правил не распространяется на отношения, указанные в части четвертой статьи 3 Кодекса.
