



БҰЙРЫҚ

№ _____
Астана қаласы

ПРИКАЗ

№ _____
город Астана

№ 10-4-79 от 29.09.2025

**О внесении изменения в приказ Руководителя Аппарата Правительства
Республики Казахстан от 30 июня 2023 года №10-4-73
«О создании Центра приема граждан при
Аппарате Правительства Республики Казахстан»**

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести в приказ Руководителя Аппарата Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2023 года №10-4-73 «О создании Центра приема граждан при Аппарате Правительства Республики Казахстан» следующее изменение:

Регламент работы Центра приема граждан при Аппарате Правительства Республики Казахстан изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему приказу.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Отдел по работе с обращениями граждан Аппарата Правительства Республики Казахстан.

3. Настоящий приказ вводится в действие со дня его подписания.

**Руководитель Аппарата
Правительства
Республики Казахстан**

Г. Койшыбаев

Приложение к приказу
Руководителя Аппарата
Правительства Республики
Казахстан
от «29» сентября 2025 года
№ 10-4-79

Утвержден приказом
Руководителя Аппарата
Правительства
Республики Казахстан
от «30» июня 2023 года
№ 10-4-73

Регламент работы Центра приема граждан при Аппарате Правительства Республики Казахстан

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий Регламент работы Центра приема граждан при Аппарате Правительства Республики Казахстан (далее – Регламент) устанавливает порядок организации работы с обращениями физических и юридических лиц, в том числе их личного приема руководителями центральных государственных органов на площадке Центра приема граждан при Аппарате Правительства Республики Казахстан (далее – Центр).

Центр размещается на 1-2 этажах 16 подъезда здания «Дом министерств».

2. Действие настоящего Регламента не распространяется на обращения физических и юридических лиц, порядок рассмотрения которых установлен законодательством Республики Казахстан об административных правонарушениях, уголовно-процессуальным, гражданским процессуальным законодательством Республики Казахстан.

3. Целью работы Центра является повышение качества обслуживания населения центральными государственными органами (далее – ЦГО) путем предоставления универсальной площадки для оказания консультаций, проведения личных приемов и приема обращений.

Персональные данные граждан, ставшие известными в процессе работы Центра, не подлежат разглашению третьим лицам в соответствии с Законом Республики Казахстан «О персональных данных и их защите».

При этом сбор, обработка и защита персональных данных осуществляется согласно законодательству Республики Казахстан о персональных данных и их защите.

4. В настоящем Регламенте используются следующие термины и сокращения:

1) услугополучатель – лицо, обратившееся за услугами Центра, либо подавшее обращение через него;

2) услуги Центра – услуги по предоставлению разъяснений, рекомендаций и пояснений для составления обращения, в том числе уточнения услугополучателем текущего статуса его обращения, информации по приему и регистрации обращений, направление их в компетентный орган, рассматривающие обращения физических и юридических лиц, рассмотрение заявок и организация личного приема руководством ЦГО, оказание содействия по получению государственных услуг, вызвавших обращение услугополучателя, а также предоставление консультации;

3) компетентный орган – государственные органы (далее – ГО), органы местного самоуправления, государственные юридические лица, а также субъекты квазигосударственного сектора, которые вправе рассматривать и принимать решения по обращениям физических и юридических лиц, поданных через Центр в соответствии с их компетенцией;

4) обращение услугополучателей (далее – обращение) – направленное компетентному органу или должностному лицу индивидуальное или коллективное письменное, устное либо в форме электронного документа, предложение, заявление, жалоба, запрос или отклик.

Другие понятия и термины используются в соответствии с действующим законодательством.

Глава 2. Организация работы Центра

5. Предоставление услугополучателям услуг Центра осуществляется работниками Некоммерческого акционерного общества «Государственная корпорация «Правительство для граждан» (далее – Госкорпорация) и работниками ГО, размещенных в Центре, с понедельника по пятницу включительно с 09.00 до 18.30 часов, с перерывом на обед с 13.00 до 14.30 часов, кроме выходных и праздничных дней, согласно Трудовому кодексу Республики Казахстан и Закону Республики Казахстан «О праздниках в Республике Казахстан».

Прием услугополучателей осуществляется через зоны «Ресепшн» и «Ожидание», обслуживание осуществляется в зонах «Нэтиже», «Консультация», «Личный прием», обеспечивается функционирование зоны «Самообслуживание».

Прием обращений, адресованных компетентному органу, должностному лицу, осуществляется через информационную систему «e-Өтініш» (далее – Система).

6. Функционирование зон «Ресепшн», «Ожидание», «Нәтиже», «Самообслуживание», а также сопровождение услугополучателей между всеми зонами обеспечивается Госкорпорацией в рамках оказания государственных услуг по принципу «одного окна» в соответствии с графиком работы Центра.

7. Размещение работников ГО, их подготовка и обучение, организация личного приема услугополучателей обеспечивается соответствующим ГО и координируется Отделом по работе с обращениями граждан Аппарата Правительства Республики Казахстан (далее – Отдел).

Функциональные обязанности работников ГО закрепляются в должностных инструкциях утверждаемых руководством ГО. Функциональные обязанности работников Госкорпорации закрепляются в должностных инструкциях, утверждаемых руководством Госкорпорации.

8. К выполнению функций в Центре привлекаются работники ГО и Госкорпорации, обладающие практическим опытом работы в соответствующей сфере профессиональной деятельности, навыками взаимодействия с гражданами и обращениям, а также свободно владеющие государственным языком.

Общий контроль работы работников ГО и Госкорпорации проводится Отделом, в том числе с помощью привлечения заинтересованных государственных органов и неправительственных организаций (при необходимости).

Размещение работников ГО и Госкорпорации в Центре проводится по согласованию с Отделом. Внеплановый отзыв работников, указанных в настоящем пункте без согласования с Отделом не допускается.

Работник ГО выполняет анализ поступающих обращений, проведенных консультаций и приемов граждан, а также подготовку ежемесячных, ежеквартальных и годовых отчетов в установленной форме Отделом в пределах компетенции соответствующего ГО, а также формирует предложения и привлекается к иной аналитической работе в сфере взаимодействия государства с населением.

При необходимости проведения разъяснительной работы с услугополучателями, работник ГО привлекает компетентного специалиста и (или) руководство соответствующего ГО для предоставления разъяснений по существу обращения.

9. В случае отсутствия работников ГО на рабочем месте более 3 (трех) часов, ГО направляют другого работника по взаимозаменяемости.

Замена работника ГО на длительный период (временная нетрудоспособность, отпуск, ротация и иные причины) осуществляется закрепленным резервным работником, согласованным с Отделом. В случае одновременного отсутствия работника ГО и резервного работника кандидатура

другого работника подлежит предварительному согласованию с Отделом, в том числе посредством проведения собеседования.

Охранные мероприятия в Центре обеспечивают 5 постов полиции:

оператор пункта централизованного наблюдения для работы с системой видеонаблюдения – 1 круглосуточный пост полиции;

пост оперативного реагирования на вызовы в случаях возникновения внештатных ситуаций и нарушений общественного порядка (также осуществляет подмену постовых) – 1 круглосуточный пост полиции;

посты полиции на входной группе Центра для осуществления технического контроля – 3 поста полиции (из них 1 круглосуточный и 2 поста с дневным режимом работы).

11. Общие требования к охранным мероприятиям обеспечиваются в соответствии с приказом Министра внутренних дел Республики Казахстан от 26 июня 2014 года № 67дсп «Об утверждении Правил организации несения службы специализированных охранных подразделений органов внутренних дел», а также приказом и.о. Управляющего Делами Президента Республики Казахстан от 30 ноября 2022 года № 05/326 «Об утверждении Инструкций по организации антитеррористической защиты объектов, уязвимых в террористическом отношении в Управлении делами Президента Республики Казахстан» (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 35011).

Реализация инженерно-технической укрепленности и оснащенности системами безопасности осуществляется в рамках требований постановления Правительства Республики Казахстан от 7 октября 2011 года № 1151 «Некоторые вопросы объектов, подлежащих государственной охране».

Сотрудники поста полиции на входной группе Центра осуществляют контроль прохода услугополучателей в Центр через установленный турникет, а также вноса ручного багажа в Центр с применением досмотровых средств, а именно металлоискателей арочного и ручного типов. Контроль вноса ручного багажа осуществляется с применением рентгенотелевизионной установки и аппаратуры для обнаружения наркотических и опасных химических веществ.

12. Сотрудники поста полиции на входной группе Центра обеспечивают недопущение проноса следующих веществ:

1) оружие (огнестрельное; бесствольное с патронами травматического, газового и светозвукового действия; холодное, а также ножи различных видов, не относящиеся к холодному оружию; метательное; пневматическое; газовое; электрическое; сигнальное; оружие и иные предметы, поражающее действие которых основано на использовании радиоактивного излучения и биологического воздействия; оружие и иные предметы, поражающее действие которых основано на использовании электромагнитного, светового, теплового, инфразвукового или ультразвукового излучения; предметы, имитирующие вышеперечисленные виды оружия; предметы, которые могут быть использованы

в качестве оружия (предметы ударно-дробящего, метательного и колюще-режущего действия); боеприпасы к оружию и составные части к нему);

2) механические и аэрозольные распылители и устройства, снаряженные слезоточивым, раздражающим и негативным воздействием на организм человека;

3) вещества: взрывчатые, ядовитые, отравляющие, радиоактивные, едкие, пиротехнические, легковоспламеняющиеся;

4) фото-, видео- и звукозаписывающая аппаратура, переносные электронные носители информации (указанные предметы подлежат хранению в установленных ящиках для хранения. Ключ от ящика услугополучатель сохраняет при себе до выхода из Центра).

Действие подпункта 4) настоящего пункта не распространяется на представителей средств массовой информации, официально приглашенных руководителем Центра.

13. Сотрудник поста полиции на входной группе Центра открывает и закрывает отдельный вход на цокольном этаже 16 подъезда, предназначенный для маломобильных лиц с инвалидностью, в том числе передвигающихся на креслах-колясках. Совместно с работником Госкорпорации встречает и провожает услугополучателя указанной категории, осуществляет досмотр, в том числе кресла-коляски с применением металлоискателя ручного типа непосредственно на цокольном этаже.

Для услугополучателей с инвалидностью, нуждающихся в посторонней помощи, сотрудниками Госкорпорации оказываются услуги по встрече и сопровождению указанных лиц до полного получения ими услуг.

Глава 3. Порядок оказания услуг Центра

Параграф 1. Порядок приема услугополучателей

14. В зоне «Ресепшн» работник Госкорпорации уточняет желаемый язык получения консультации, цель посещения, производит идентификацию личности услугополучателя по документу, удостоверяющему личность, выдает талон электронной очереди (в зоны «Нәтиже», «Консультация», при необходимости в зону «Личный прием») на желаемом языке (казахский, русский), предоставляет первичную консультацию (условия приема обращений, проведения личных приемов, разъясняет альтернативные способы подачи обращения).

После получения талона услугополучатель направляется в зону «Ожидание». Очередь отображается на информационном табло с отдельными конфигурациями номеров по зонам обслуживания («Нәтиже», «Консультация», «Личный прием»).

Вызов услугополучателя сопровождается автоматическим голосовым оповещением на выбранном языке. После появления номера на табло услугополучатель следует к соответствующему работнику ГО в зоне «Консультация».

Услугополучателю в соответствии с запросом предоставляется следующий порядок действий:

при желании подать обращение в адрес компетентного органа без предварительно составленного текста – вызывается работник Госкорпорации зоны «Самообслуживание» для помощи в самостоятельной подаче электронного обращения;

при наличии текста обращения на бумажном носителе – направляется в зону «Ожидание» для вызова работником Госкорпорации зоны «Нэтиже» согласно компетенции;

при желании записаться на прием к руководству ЦГО и местных исполнительных органов (далее – МИО) или подать обращение – услугополучатель направляется в зону «Ожидание» для вызова работника ГО в зону «Консультация». В случае намерения оставить обращение услугополучатель после получения консультации направляется в зону «Ресепшн» для получения электронного талона на подачу обращения. После получения талона услугополучатель ожидает вызова и направляется в зону «Нэтиже» в соответствии с номером талона, отображаемым на электронном табло;

при явке на прием по записи – приглашается ответственный исполнитель соответствующих ЦГО (далее – ответственный исполнитель) для сопровождения услугополучателя до кабинета в зону «Личный прием» или в зону «Ожидание» при необходимости ожидания до времени приема.

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

Физические лица, действующие на основании доверенности, представляют оригинал доверенности, оформленной в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

Представители юридических лиц предоставляют доверенность, выданную первым руководителем организации, с обязательным приложением копии приказа о его назначении на должность.

При регистрации обращения указываются данные доверенного лица.

В случае представления обращений, составленных на иностранном языке, услугополучатели представляют к ним переводы документов на казахском или русском языках, заверенные нотариусом в соответствии с подпунктом 9) пункта 1 статьи 34 и статьей 80 Закона Республики Казахстан «О нотариате».

Параграф 2. Порядок работы зоны «Самообслуживание»

16. Подача обращения осуществляется услугополучателем самостоятельно либо при помощи консультации работника Госкорпорации (по желанию услугополучателя).

Консультативно-методическая помощь включает:

- 1) пошаговое разъяснение процесса подачи обращения;
- 2) пошаговое разъяснение подачи исковых заявлений;
- 3) другая помощь при необходимости в рамках деятельности Центра.

Для осуществления консультаций в зоне «Самообслуживание», а также для проведения выборочных опросов удовлетворенности услугополучателей могут привлекаться волонтеры (в том числе в рамках прохождения молодежной практики и иных государственных проектов).

При необходимости работник Госкорпорации помогает в оформлении и выдаче электронной цифровой подписи услугополучателю.

Параграф 3. Порядок работы зоны «Нэтиже»

17. В зоне располагаются 9 рабочих мест, осуществляющих прием и регистрацию обращений, в том числе с помощью сервиса «сурдо-онлайн» (при наличии) для обслуживания лиц с нарушениями органов речи и слуха с выводом на дублирующий монитор.

Услугополучатель проходит в зону «Нэтиже» после вызова работником Госкорпорации по талону электронной очереди.

В ходе приема обращения работник Госкорпорации:

1) проводит идентификацию личности услугополучателя по документам, удостоверяющим личность.

Полномочия представителя услугополучателя, подтверждаются доверенностью на его имя в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

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

3) проверяет обращение на соответствие требованиям действующего законодательства, в том числе наличие следующих данных и сведений:

фамилия, имя, отчество (при его наличии), индивидуальный идентификационный номер, почтовый адрес физического лица либо наименование, почтовый адрес, бизнес-идентификационный номер юридического лица (при его наличии);

наименование компетентного органа;

суть обращения;

дата подачи обращения;

подпись услугополучателя или его представителя;

иные сведения, предусмотренные законодательством Республики Казахстан;

наличие приложений, указанных в обращении.

В случае несоответствия данных и сведений, указанных в обращении, работник Госкорпорации устно уведомляет об этом услугополучателя и предлагает их устранить;

4) уточняет у услугополучателя способ получения ответа от компетентного органа 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 услугополучателя на использование сведений, составляющих охраняемую законом тайну, содержащихся в информационных системах, если иное не предусмотрено действующим законодательством, и формирует обращение в Системе (заполнение соответствующих полей, оформление текста обращения, внесение информации о услугополучателе, списка прилагаемых документов в Системе, при необходимости сканирует и прикрепляет документы в Системе).

Если обращение содержит вопросы, касающиеся нескольких компетентных органов, в компетенции которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов, работник Госкорпорации в Системе распределяет его по компетентным органам;

б) обращение направляется в адрес компетентного органа, услугополучателю из Системы выдается талон о регистрации обращения;

7) работник Госкорпорации после регистрации обращения возвращает оригиналы письменного обращения и иных документов услугополучателю.

В случае если приложения к обращению невозможно вложить в Систему, то принимается бумажное обращение с соответствующими приложениями для дальнейшей передачи документов в адрес компетентного органа.

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

Работники Госкорпорации, осуществляющие прием обращений, в 12:00 ч. и 18:00ч. формируют реестры с пакетами документов и передают принятые на бумажных носителях обращения работнику накопительного сектора для сортировки корреспонденции по компетентным органам (хранится и фиксируется в накопительном шкафу).

Документы и реестры (в двух экземплярах) передаются компетентным органам через курьера, один реестр с отметкой о принятии документов возвращается обратно работнику накопительного сектора.

18. Предоставление услугополучателю ответов по обращению в зоне «Нэтиже» осуществляется в порядке электронной очереди.

В случае несогласия услугополучателя с предоставленным ответом компетентного органа, на поданное обращение, работник Госкорпорации

разъясняет процедуру обжалования согласно действующему законодательству, консультирует о возможности подачи жалобы посредством Системы и по желанию услугополучателя осуществляет ее прием либо проводит его в зону «Самообслуживание».

Параграф 4. Порядок работы зоны «Консультация»

19. В зоне располагается 13 рабочих мест работников ГО, осуществляющих предварительные консультации услугополучателей по волнующим их вопросам, в том числе по жалобам. Для обслуживания лиц с нарушениями органов речи и слуха используется сервис «сурдо-онлайн» (при наличии) с выводом на дублирующий монитор.

Услугополучатель проходит в зону «Консультация» после вызова работником ГО по талону электронной очереди.

Работник ГО идентифицирует личность услугополучателя, уточняет детали поставленных вопросов, какие действия по данному вопросу осуществлялись услугополучателем (куда обращался, какие ответы получил, имеются ли судебные решения и так далее) и предоставляет консультацию в рамках компетенции.

В случае, если поднимаемый услугополучателем вопрос в соответствии с требованиями законодательства подлежит предварительному прохождению установленных процедур (получение государственной услуги, обращение в ГО на местах и иное), и указанные действия ранее не совершались, работник ГО разъясняет услугополучателю порядок их прохождения.

Если жалоба содержит вопросы правоохранительных и судебных органов, услугополучателю разъясняется порядок работы фронт-офисов соответствующих компетентных органов.

В случае недостаточности для услугополучателя представленной консультации, работник ГО предлагает по желанию услугополучателя оформить обращение в зонах «Самообслуживание» или «Нэтиже».

Государственные услуги, которые возможно оказать в Центре, оказываются в зоне «Самообслуживание» с приглашением работника Госкорпорации.

Параграф 5. Порядок организации личного приема

20. Личный прием физических и представителей юридических лиц руководителями ЦГО и их заместителями проводится в соответствии с графиками приема граждан, утвержденными Заместителем Премьер-Министра – Руководителем Аппарата Правительства Республики Казахстан.

Графики приема граждан формируются ЦГО по согласованию с Отделом и размещается на официальных сайтах ГО и на официальном информационном ресурсе Премьер-Министра Республики Казахстан (сводный график приемов членов Правительства).

Графики приема граждан передаются работникам Госкорпорации из зоны «Ресепшн» и в Единый контакт-центр, а также работникам ГО из зоны «Консультация» по компетенции.

21. Предварительная запись на прием ведется на основании обращений через Центр, информационные системы, а также обращений в адрес ЦГО.

Маршрутизация услугополучателей, пришедших в Центр на личные приемы руководства ЦГО, а также подготовка личных приемов осуществляется ответственными исполнителями. Организационные вопросы по подготовке помещений к личным приемам прорабатываются совместно с Отделом.

За два рабочих дня до даты проведения приема окончательно сформированный список принимаемых лиц передается сотрудникам Отдела и руководителю Центра для дальнейшего информирования работников Госкорпорации и ГО.

Работник Госкорпорации осуществляет модерацию услугополучателей – проводит учет услугополучателей и при необходимости выдает соответствующий талон.

Услугополучатель, записанный на прием, после получения талона электронной очереди сопровождается ответственным исполнителем до соответствующего кабинета в зоне «Личный прием» или в зону «Ожидание» на 2 этаже.

В кабинете личного приема руководителя ЦГО установлен моноблок, посредством которого работник Госкорпорации осуществляет приглашение (вызов) услугополучателя в порядке электронной очереди.

В случае приема по списку, приглашение осуществляется ответственным исполнителем на основании перечня услугополучателей, сформированного ЦГО заранее. Ответственные исполнители соответствующих ЦГО, встречающие услугополучателей, прибывших на личный прием, обеспечивают отметку и внесение фактического списка услугополучателей в перечень принимаемых лиц, находящийся у работников Госкорпорации.

При необходимости заинтересованные ГО и организации подключаются посредством видеоконференцсвязи, которыми оборудованы кабинеты приема граждан.

22. За подготовку документов по итогам личного приема и последующий контроль за рассмотрением поднятых услугополучателями вопросов отвечают ответственные исполнители.

23. При направлении МИО в Отдел инициативного запроса о необходимости проведения совместного приема с ЦГО, Отдел обеспечивает координацию мероприятия с учетом утвержденных графиков приемов.

24. В случае неудовлетворенности результатами личного приема руководством ЦГО услугополучатель вправе направить обращение в порядке, предусмотренном пунктом 14 настоящего Регламента.