

Утвержден
постановлением Правительства
Республики Казахстан
от « 15 » марта 2023 года
№ 214

**Типовой регламент
личного приема физических лиц и представителей
юридических лиц должностными лицами
центральных государственных органов и аппаратов акимов областей,
городов республиканского значения, столицы**

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий Типовой регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами центральных государственных органов и аппаратов акимов областей, городов республиканского значения, столицы (далее – Типовой регламент) регламентирует порядок личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами центральных государственных органов и аппаратов акимов областей, городов республиканского значения, столицы, за исключением Генеральной прокуратуры.

2. Личный прием физических лиц и представителей юридических лиц (далее – прием) осуществляется в общественных приемных центральных государственных органов и аппаратов акимов областей, городов республиканского значения, столицы (далее – общественные приемные) следующими должностными лицами:

1) первыми руководителями центральных государственных органов и их заместителями;

2) акимами областей, городов республиканского значения, столицы (далее – акимы) и их заместителями;

3) руководителями аппаратов центральных государственных органов (в случае их наличия);

4) руководителями аппаратов акимов областей, городов республиканского значения, столицы и их заместителями;

5) руководителями структурных подразделений центральных государственных органов и аппаратов акимов областей, городов республиканского значения, столицы;

6) иными работниками центральных государственных органов и аппаратов акимов областей, городов республиканского значения, столицы, уполномоченными на осуществление приема.

3. Руководители структурных подразделений центральных государственных органов и аппаратов акимов областей, городов республиканского значения, столицы, 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 центральных государственных и местных исполнительных органах

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 «электронное правительство» либо информационной аналитической системы «Электронные обращения», обращений в бумажном формате, в том числе поступающих нарочно либо в устной форме, изложенной работнику общественной приемной, а также заявок, поступивших в call-центры общественных приемных.

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

6. Отказ в приеме обращения не допускается.

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.

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

7. Прием в общественных приемных лицами, указанными в пункте 2 настоящего Типового регламента, проводится не реже одного раза в месяц согласно утвержденному графику.

Руководители центральных исполнительных органов проводят личный прием граждан также в рамках проведения встреч с населением в соответствии с Указом Президента Республики Казахстан от 7 апреля 2022 года № 863 «О проведении встреч руководителей центральных исполнительных органов с населением».

Акимы областей, городов республиканского значения, столицы проводят личный прием граждан также после проведения встреч с населением 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 вывешиваются в помещениях общественных приемных на государственном и русском языках, в доступных для общего обозрения местах, а также размещаются на официальных сайтах центральных государственных органов и акимов областей, городов республиканского значения, столицы.

9. Прием заместителями первого руководителя центрального государственного органа, а также заместителями акима области, города республиканского значения, столицы может осуществляться вне утвержденного графика по соответствующему поручению первого руководителя или акима соответственно, 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, 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 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. С согласия заявителя прием руководителями центральных государственных органов, акимами областей, городов республиканского значения, столицы и их заместителями может осуществляться посредством видеоконференцсвязи.

14. В случаях введения ограничительных мер, связанных с пандемией, или других обстоятельств, связанных с обеспечением безопасности физических лиц и представителей юридических лиц, прием осуществляется исключительно посредством видеоконференцсвязи.

15. Не осуществляется запись на прием:

1) по вопросам, не входящим в компетенцию центральных государственных органов и акимов областей, городов республиканского значения, столицы;

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.

16. В случаях невозможности проведения приема по причине временной нетрудоспособности, служебной командировки и другим причинам принимающее лицо оповещает работника, ответственного за прием, не позднее чем за 2 (два) рабочих дня или в день проведения личного приема.

17. В день приема в общественных приемных 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.

18. При проведении приема соответствующими сотрудниками центральных государственных органов и аппаратов акимов областей, городов республиканского значения, столицы обеспечивается участие представителей других заинтересованных органов, если поднимаемый вопрос касается их компетенции.

19. 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 продлении рассмотрения обращения о записи на прием.

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

21. Прием осуществляется на государственном и русском языках по желанию заявителя.

22. В ходе приема работники общественной приемной могут пригласить для участия в приеме работников центрального государственного органа, аппарата акима области, города республиканского значения, столицы или согласовывать с соответствующими должностными лицами время и место приема.

23. Результаты приема протоколируются с отражением принятого в ходе приема решения по обращению либо поручений, с указанием конкретных сроков их исполнения. Протокольные поручения прикрепляются к обращениям.

24. Прием граждан освещается в средствах массовой информации с соблюдением требований о защите персональных данных и сведений, составляющих государственные секреты либо иную охраняемую законом тайну.

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

25. Все поступившие обращения о записи на прием регистрируются работниками общественной приемной в электронной системе документооборота либо информационной аналитической системе «Электронные обращения»

в день их поступления и направляются на предварительное рассмотрение ответственному работнику, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений (далее – ответственный работник).

Если обращение поступило в нерабочий день, то оно регистрируется в ближайший 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.

26. Ответственный работник с участием структурных подразделений центральных государственных органов и аппаратов акимов областей, городов республиканского значения, столицы за 5 (пять) рабочих дней до начала приема, после сбора и анализа материалов готовит справочную информацию на имя руководителя центрального государственного органа или акима области, города республиканского значения, столицы с предложением о назначении даты приема или отказе.

В специальных государственных органах справочную информацию на имя руководства готовит сотрудник структурного подразделения, непосредственно рассматривающий обращение, за 5 (пять) рабочих дней до начала приема, с предложением о назначении даты приема или отказе.

27. По итогам принятого решения ответственный работник формирует список лиц, принимаемых должностными лицами и их заместителями, и направляет его в общественную приемную для включения в график приема.

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

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

В специальных государственных органах сотрудник структурного подразделения, непосредственно рассматривающий обращение, направляет ответ заявителю с указанием даты и времени приема в срок не позднее 15 (пятнадцать) рабочих дней с момента регистрации обращения.

30. 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 руководителя центрального государственного органа или акима области, города республиканского значения, столицы или их 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.

31. Требования уполномоченных работников общественной приемной о предоставлении материалов, необходимых для организации приема должностными лицами и их заместителями, анализа и обобщения практики проведения приема, являются обязательными для исполнения структурными подразделениями центральных государственных органов и аппаратов акимов областей, городов республиканского значения, столицы.

32. До принятия решения об отказе в приеме, не позднее чем за 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.

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

Глава 4. Осуществление контроля исполнения поручений по итогам приема

34. Контроль протокольных поручений, подготовленных по итогам приемов, осуществляется структурным подразделением, осуществляющим контроль за исполнением обращений.

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

36. Обращения, поданные заявителем при проведении приема, регистрируются в системе электронного документооборота либо информационной аналитической системе «Электронные обращения» с проставлением отметки «с личного приема».

37. Не допускается поручать рассмотрение обращения с приема работнику, которому оно ранее поручалось.

38. Сотрудники общественной приемной на регулярной основе должны осуществлять мониторинг уровня удовлетворенности заявителей, проводить посредством телефонной связи выборочный опрос заявителей, получивших консультации и отказавшихся от записи на личный прием.

39. Структурное подразделение, осуществляющее контроль за исполнением обращений, совместно с другими заинтересованными структурными подразделениями обеспечивают:

1) информационно-аналитическое сопровождение работы центрального государственного органа, акима области, города республиканского значения, столицы и его заместителей 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 call-центров, работающих в рамках общественных приемных, 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.

40. О результатах работы общественных приемных необходимо на регулярной основе (не реже одного раза в квартал) информировать Аппарат Правительства Республики Казахстан.

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