Приложение
к постановлению Правительства
Республики Казахстан
от « 19 » октября 2026 года
№ 935

Утверждено
постановлением Правительства
Республики Казахстан
от 8 сентября 2020 года № 560

**Типовое положение**
**об отделах по контролю за рассмотрением обращений аппаратов акимов столицы, областей и городов республиканского значения**

## Глава 1. Общие положения

1. Отдел по контролю за рассмотрением обращений аппарата акима столицы, области и города республиканского значения (далее – отдел) является структурным подразделением государственного учреждения «Аппарат акима _____».

2. Отдел в своей деятельности руководствуется Конституцией Республики Казахстан, законами, актами Президента Республики Казахстан и Правительства Республики Казахстан, иными нормативными правовыми актами, а также настоящим Положением.

3. Структура, штатная численность отдела утверждаются руководителем аппарата акима столицы, области и города республиканского значения в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

## Глава 2. Основные задачи, функции, права и обязанности отдела

4. Задачи:

1) прием обращений физических лиц и представителей юридических лиц;

2) организация личного приема физических лиц и представителей юридических лиц;

3) анализ поступающих обращений физических лиц и представителей юридических лиц, выявление системных проблем и выработка рекомендаций по их решению;

4) организация взаимодействия с государственными органами и гражданским обществом;

5) контроль за своевременной и полной реализацией местными исполнительными органами поручений Президента Республики Казахстан, Вице-Президента Республики Казахстан, руководства Администрации Президента Республики Казахстан, Отдела по контролю за рассмотрением

обращений Администрации Президента Республики Казахстан, данных в рамках рассмотрения обращений;

6) контроль за соблюдением требований делопроизводства в части рассмотрения обращений.

5. Права и обязанности:

_____;

_____.

6. Функции:

1) прием и регистрация обращений физических лиц и представителей юридических лиц, поступающих:

на бумажном носителе, в том числе через почтовую связь, а также нарочно в Отдел;

в электронном формате, соответствующем требованиям цифрового законодательства Республики Казахстан;

2) определение характера вопросов, распределение обращений физических лиц и представителей юридических лиц, направление их структурным подразделениям аппарата акима столицы, области и города республиканского значения, другим государственным и местным исполнительным органам для рассмотрения и представления ответа либо формирование позиции по проблемам, поднимаемым в обращениях физических лиц и представителей юридических лиц, кроме обращений, порядок рассмотрения которых установлен законодательством Республики Казахстан об административных правонарушениях, уголовно-процессуальным, гражданским процессуальным законодательством Республики Казахстан;

3) осуществление приема и контроля за рассмотрением обращений физических лиц и представителей юридических лиц, направленных в государственные и местные исполнительные органы, в том числе на районном/сельском уровнях;

4) анализ качества ответов государственных органов и местных исполнительных органов и принятых ими мер по обращениям физических лиц и представителей юридических лиц, взятым на контроль акимом столицы, области и города республиканского значения, в рамках компетенции отдела;

5) направление на доработку ответов государственных и местных исполнительных органов в случае их некачественного исполнения в рамках компетенции отдела;

6) рассмотрение обращений физических лиц и представителей юридических лиц, направление ответов заявителям в рамках компетенции отдела;

7) организация учета и ведения текущего делопроизводства по обращениям физических лиц и представителей юридических лиц в рамках компетенции отдела;

8) оказание консультативной помощи физическим лицам и представителям юридических лиц в рамках компетенции отдела;

9) мониторинг работы по приему и рассмотрению обращений физических лиц и представителей юридических лиц местными исполнительными органами районного/сельского уровня;

10) организация и проведение личного приема физических лиц и представителей юридических лиц акимами столицы, областей и городов республиканского значения, их заместителями, руководителями управлений акиматов столицы, областей и городов республиканского значения, их заместителями, а также иными работниками аппаратов акимов, уполномоченными на осуществление приема по предварительной записи, осуществление контроля за рассмотрением обращений и поручений, данных в ходе личного приема физических лиц и представителей юридических лиц;

11) обеспечение участия курирующего заместителя акима столицы, области и города республиканского значения, заместителя руководителя управления акимата столицы, области и города республиканского значения при проведении личного приема физических лиц и представителей юридических лиц в случае необходимости;

12) организация личного приема физических лиц и представителей юридических лиц в аппарате акима столицы, области и города республиканского значения либо в другом населенном пункте, в том числе в формате видеоконференцсвязи с заведующим Отделом по контролю за рассмотрением обращений Администрации Президента Республики Казахстан по согласованию с физическими лицами и представителями юридических лиц в случае необходимости;

13) организация регулярных выездных приемов физических лиц и представителей юридических лиц акимами района, города областного значения, района в городе, города районного значения, поселка, села, сельского округа и их заместителями, руководителями отделов акиматов районов, районов городов, городов областного значения и их заместителями, в том числе в формате видеоконференцсвязи;

14) мониторинг работы по приему и рассмотрению обращений физических лиц и представителей юридических лиц местными исполнительными органами районного/сельского уровня;

15) контроль за организацией и проведением личного приема физических лиц и представителей юридических лиц руководством местных исполнительных органов районного/сельского уровня;

16) контент-анализ обращений и составление справок о системных вопросах, поднимаемых заявителями;

17) мониторинг проблемных вопросов в разрезе районов/городов, формирование карты проблемных вопросов;

18) выработка совместно со структурными подразделениями аппарата акима столицы, области и города республиканского значения, другими уполномоченными государственными органами предложений по:

разработке и реализации программ, направленных на повышение качества жизни населения региона;

развитию отдельных секторов экономики, районов/городов;

другим актуальным вопросам, поднимаемым в обращениях физических лиц и представителей юридических лиц;

19) выработка предложений по дальнейшему совершенствованию законодательства и правоприменительной практики по рассмотрению обращений физических лиц и представителей юридических лиц;

20) участие в разработке правовых актов и методических документов по совершенствованию порядка рассмотрения обращений физических лиц и представителей юридических лиц, а также документационного обеспечения и контроля исполнения поручений по их обращениям;

21) подготовка проектов докладов и аналитических записок акима столицы, области и города республиканского значения, руководителя аппарата акима столицы, области и города республиканского значения о ходе реализации поручений Президента Республики Казахстан, Вице-Президента Республики Казахстан, руководства Администрации Президента Республики Казахстан и заведующего Отделом по контролю за рассмотрением обращений Администрации Президента Республики Казахстан в части рассмотрения обращений физических лиц и представителей юридических лиц один раз в полугодие;

22) в рамках своей компетенции разработка методических рекомендаций по оказанию консультативной помощи физическим лицам и представителям юридических лиц, приему и рассмотрению обращений физических и представителей юридических лиц на основе актуальных системных проблем и лучших практик;

23) в рамках своей компетенции оказание организационно-методической и информационной помощи местным исполнительным органам по вопросам учета, регистрации, а также рассмотрения обращений физических лиц и представителей юридических лиц;

24) в рамках своей компетенции организация инициирования создания специальных рабочих групп с участием заинтересованных уполномоченных государственных органов, представителей гражданского общества и экспертных сообществ для выработки решений по значимым вопросам, вызывающим повышенный общественный резонанс;

25) взаимодействие с ответственными структурными подразделениями местного исполнительного органа, другими уполномоченными государственными органами и Отделом по контролю за рассмотрением обращений Администрации Президента Республики Казахстан по вопросам реализации поручений Президента Республики Казахстан, Вице-Президента Республики Казахстан, руководства Администрации Президента Республики Казахстан, данных в рамках рассмотрения обращений физических лиц и представителей юридических лиц;

26) обеспечение взаимодействия с региональными общественными приемными правоохранительного блока – Центром правоохранительных услуг при Генеральной прокуратуре Республики Казахстан, Ситуационным центром Верховного Суда Республики Казахстан и Судебной администрацией Республики Казахстан, антикоррупционными офисами Службы

по противодействию коррупции Комитета национальной безопасности Республики Казахстан «Адалдық алаңы»;

27) организация встреч и заслушивание руководителей исполнительных органов, финансируемых из местного бюджета, и по согласованию руководителей неправительственных организаций, средств массовой информации, общественных деятелей по актуальным вопросам защиты прав человека и жизнеобеспечения населения;

28) осуществление контроля за деятельностью структурных подразделений аппарата акима столицы, области и города республиканского значения, местных исполнительных органов районного/сельского уровня по рассмотрению обращений по реализации поручений Президента Республики Казахстан, Вице-Президента Республики Казахстан, руководства Администрации Президента Республики Казахстан, Отдела по контролю за рассмотрением обращений Администрации Президента Республики Казахстан, акима;

29) внесение предложений по укреплению исполнительской дисциплины;

30) проверка с выездом на место хода исполнения поручения Президента Республики Казахстан, Вице-Президента Республики Казахстан, руководства Администрации Президента Республики Казахстан, акима столицы, области и города республиканского значения по сложным вопросам, имеющим массовый характер;

31) участие совместно со структурными подразделениями аппарата акима столицы, области и города республиканского значения в проверках по вопросам реализации актов и поручений Президента Республики Казахстан, Вице-Президента Республики Казахстан, руководства Администрации Президента Республики Казахстан, аппарата акима столицы, области и города республиканского значения, связанных с обращениями физических лиц и представителей юридических лиц, исполнительской дисциплины, внесение предложений о принятии мер по устранению выявленных нарушений и привлечении к ответственности должностных лиц, допустивших нарушения;

32) внесение предложений о привлечении к дисциплинарной ответственности должностных лиц аппарата акима столицы, области и города республиканского значения местных исполнительных органов районного/сельского уровня по вопросам качества исполнения поручений, поставленных на контроль Президентом Республики Казахстан, Вице-Президентом Республики Казахстан, руководством Администрации Президента Республики Казахстан и Отдела по контролю за рассмотрением обращений Администрации Президента Республики Казахстан, организация мониторинга за их исполнением;

33) участие в отчетных коллегиальных мероприятиях местных исполнительных органов, акимов районов/городов по обсуждению итогов рассмотрения обращений физических лиц и представителей юридических лиц;

34) подготовка заключений по результатам мониторинга исполнения поручений Президента Республики Казахстан, Вице-Президента Республики Казахстан, руководства Администрации Президента Республики Казахстан,

Отдела по контролю за рассмотрением обращений Администрации Президента Республики Казахстан по конкретным обращениям;

35) в рамках своей компетенции осуществление проверки состояния делопроизводства в аппарате акима столицы, области и города республиканского значения, местных исполнительных органах районного и сельского уровня в части рассмотрения обращений физических лиц и представителей юридических лиц;

36) контроль за соблюдением требований законодательства по рассмотрению обращений физических лиц и представителей юридических лиц, проведение инструктажа вновь принятых сотрудников аппарата акима столицы, области и города республиканского значения по вопросам рассмотрения обращений физических лиц и представителей юридических лиц.

## Глава 3. Организация деятельности Отдела

7. Отдел обладает полномочиями, необходимыми для реализации его основных задач и функций, в соответствии с законами, актами Президента Республики Казахстан и Правительства Республики Казахстан, иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

8. Отдел возглавляет руководитель, назначаемый на должность и освобождаемый от должности в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

9. Руководитель отдела в случаях, установленных законодательством Республики Казахстан, имеет заместителя (заместителей).

10. Руководитель отдела осуществляет общее руководство деятельностью структурного подразделения и несет персональную ответственность за выполнение возложенных на отдел задач и осуществление им своих функций.

11. Руководитель отдела представляет руководству аппарата акима столицы, области и города республиканского значения предложения по структуре и штатному расписанию структурного подразделения.

12. В этих целях руководитель:

1) определяет обязанности и полномочия своего заместителя (заместителей), при их наличии;

2) определяет обязанности и полномочия руководителей структурных подразделений, входящих в состав отдела;

3) осуществляет иные полномочия в соответствии с законами, актами Президента Республики Казахстан и Правительства Республики Казахстан, иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

13. Документы, направляемые от имени отдела в другие структурные подразделения по вопросам, входящим в компетенцию структурного подразделения, подписываются руководителем отдела, а в случае его отсутствия – лицом, его замещающим.

---