

Об утверждении Регламента личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима Северо-Казахстанской области

Постановление акимата Северо-Казахстанской области от 4 декабря 2023 года № 237

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 08 сентября 2020 года № 560 "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 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 Северо-Казахстанской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима Северо-Казахстанской области.

2. Государственному учреждению "Аппарат акима Северо-Казахстанской области" в установленном законодательством Республики Казахстан порядке обеспечить:

1) в течение пяти рабочих дней со дня подписания настоящего постановления направление его копии в электронном виде на казахском и русском языках в филиал республиканского государственного предприятия на праве хозяйственного ведения "Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан" Министерства юстиции Республики Казахстан по Северо-Казахстанской области для официального опубликования и включения в Эталонный контрольный банк нормативных правовых актов Республики Казахстан;

2) размещение настоящего постановления на интернет-ресурсе акимата Северо-Казахстанской области после его официального опубликования.

3. Признать утратившим силу постановление акимата Северо-Казахстанской области от 04 июля 2022 года №158 "Об утверждении Регламента личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима Северо-Казахстанской области".

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата акима Северо-Казахстанской области.

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

*Исполняющий обязанности Акима
Северо-Казахстанской области*

М. Тасмаганбетов

Утвержден
постановлением акимата
Северо-Казахстанской области
от "04 " декабря 2023года № 237

Регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима Северо-Казахстанской области

Глава 1. Общие положения.

1. Регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима Северо-Казахстанской области (далее - области) разработан в соответствии с Административным процедурно-процессуальным кодексом Республики Казахстан (далее - АППК), законом Республики Казахстан "О местном государственном управлении и самоуправлении в Республике Казахстан", актами Президента и Правительства Республики Казахстан, иными нормативными правовыми актами и регламентирует порядок личного приема заявителя должностными лицами аппарата акима области.

2. Личный прием физических лиц и представителей юридических лиц (далее – прием) осуществляется следующими должностными лицами:

- 1) акимом области и его заместителями;
- 2) руководителем аппарата акима области и его заместителями.

Глава 2. Порядок приема физических лиц и представителей юридических лиц в аппарате акима Северо-Казахстанской области.

3. Запись на прием ведут сотрудники отдела по контролю за рассмотрением обращений аппарата акима области (далее – отдел), 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 отдела.

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

5. Отказ в приеме обращения не допускается.

В случае если обращение с просьбой о личном приеме не соответствует требованиям, установленным статьей 63 АППК, об этом указывается заявителю и устанавливается разумный срок для его приведения в соответствие с требованиями АППК.

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

6. Прием акимом области и его заместителями, проводится согласно утвержденному акимом графику, но не реже одного раза в месяц.

Аким области проводит личный прием граждан также после проведения встреч с населением в соответствии с Указом Президента Республики Казахстан "О проведении встреч акимов с населением".

7. Графики приема с указанием фамилии, имени и отчества должностного лица, дней приема вывешиваются в помещении областного акимата на государственном и русском языках, в доступном для общего обозрения местах, а также размещаются на официальном сайте акимата Северо-Казахстанской области.

8. Прием заместителями акима области может осуществляться вне утвержденного графика по соответствующему поручению акима с указанием даты проведения приема.

9. 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.

10. Прием иностранцев и лиц без гражданства проводится в соответствии с требованиями по обеспечению режима секретности в Республике Казахстан 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.

11. 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, лица с инвалидностью, беременные женщины, лица, награжденные орденами "Алтын Қыран", имеющие звания "Халық қаһарманы", "Қазақстанның Еңбек Ері", принимаются вне очереди.

12. С согласия заявителя, прием акимом области и его заместителями может осуществляться посредством видеоконференцсвязи.

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

14. Не осуществляется запись на прием:

1) по вопросам, не входящим в компетенцию акима области;

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 случае невозможности проведения приема по причине временной нетрудоспособности, служебной командировки и других случаев, принимающее лицо оповещает работника, ответственного за прием, не менее чем за 2 (два) рабочих дня или в день проведения личного приема.

16. В день приема 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.

17. При проведении приема акимом области, отделом обеспечивается участие представителей других заинтересованных органов, если поднимаемый вопрос касается их компетенции.

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

19. Прием осуществляется на государственном и русском языках, по желанию заявителя.

20. В ходе приема сотрудники отдела могут пригласить для участия в приеме работников местных государственных органов, аппарата акима области или согласовывать с соответствующими должностными лицами время и место приема.

21. 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.

22. 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 и представителей юридических лиц.

23. Все поступившие обращения о записи на прием регистрируются работниками отдела в электронной системе документооборота либо информационной аналитической системе "e-Otinish " в день их поступления и направляются на предварительное рассмотрение ответственному работнику, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений (далее – ответственный работник).

24. Отдел с участием структурных подразделений аппарата акима области за 5 (пять) рабочих дней до начала приема, после сбора и анализа материалов готовит справочную информацию на имя руководителя аппарата акима с предложением о назначении даты приема или отказе.

25. По итогам принятого решения отдел формирует список лиц, принимаемых акимом области и его заместителями и включает в график приема.

26. Сотрудник отдела распределяет утвержденные списки в график приема в порядке очередности.

27. В срок не позднее 15 (пятнадцать) рабочих дней с момента регистрации обращения, направляется ответ заявителю с указанием даты и времени приема.

28. В случае сложного характера вопроса, требующего большей проработки, на основании заключения отдела заявителю направляется письмо о продлении срока рассмотрения, не более чем на 30 (тридцать) календарных дней с момента регистрации обращения.

Срок рассмотрения обращения может быть продлен мотивированным решением руководителя аппарата акима области 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 рабочих дней со дня продления срока.

29. Требования сотрудников отдела о предоставлении материалов, необходимых для организации приема акима области и его заместителями, являются обязательными для исполнения структурными подразделениями акимата, аппарата акима области.

30. 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 АППК РК.

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

Глава 4. Осуществление контроля исполнения поручений по итогам приема.

32. Контроль протокольных поручений, подготовленных по итогам приемов, осуществляется непосредственно Отделом.

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

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

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

36. Совместно с заинтересованными структурными подразделениями аппарата акима области Отдел обеспечивает:

- 1) информационно-аналитическое сопровождение работы акима Северо-Казахстанской области 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).

37. О результатах работы отдела необходимо на регулярной основе (не реже одного раза в квартал) информировать Администрацию Президента и Аппарат Правительства Республики Казахстан.