

Об утверждении регламента личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима Бородулихинского района

Утративший силу

Постановление акимата Бородулихинского района области Абай от 8 октября 2024 года № 266. Отменено постановлением акимата Бородулихинского района области Абай от 14 ноября 2024 года № 326

Сноска. Отменено постановлением акимата Бородулихинского района области Абай от 14.11.2024 № 326 (вводится в действие со дня его первого официального опубликования).

В соответствии с пунктом 1 статьи 40, со статьей 41 Административно-процедурно-процессуального Кодекса Республики Казахстан, с пунктом 2 статьи 31 Закона Республики Казахстан "О местном государственном управлении и самоуправлении в Республике Казахстан" акимат Бородулихинского района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима Бородулихинского района, согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Государственному учреждению "Аппарат акима Бородулихинского района области Абай" в установленном законодательством порядке обеспечить:

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

2) размещение настоящего постановления на интернет - ресурсе акимата Бородулихинского района после его официального опубликования;

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата акима Бородулихинского района.

4. Настоящее постановление вводится в действие со дня его первого официального опубликования.

Аким района

А. Ибраев

Утвержден постановлением
акимата Бородулихинского

Регламент работы Центра приема граждан при аппарате акима Бородулихинского района

1. Общие положения

1. Настоящий Регламент работы Центра приема граждан при аппарате акима Бородулихинского района (далее – Регламент) устанавливает порядок организации работы с обращениями физических и юридических лиц, в том числе их личного приема руководителями исполнительных органов на площадке Центра приема граждан при аппарате акима Бородулихинского района (далее – Центр).

Центр расположен на 1 этаже здания районного акимата района (Бородулихинский район, село Бородулиха, улица Тәуелсіздік, 69).

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.

2. Целью работы Центра является повышение качества обслуживания населения местным исполнительным органом (далее – МИО) 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.

3. В настоящем Регламенте используются следующие термины и сокращения:

1) заявитель – 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 заявителем текущего статуса его обращения, информации по приему и регистрации обращений, направление их в Субъекты, рассматривающие обращения

физических и юридических лиц, рассмотрение заявок и организация личного приема руководством МГО, а также оказание содействия по получению государственных услуг, вызвавших обращение заявителя;

3) субъекты, рассматривающие обращения физических и юридических лиц (далее – Субъект) – 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 – направленное Субъекту 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.

2. Организация работы Центра

4. Предоставление заявителям услуг Центра осуществляется служащими отдела канцелярии района (далее - отдел) и работников Субъектов, 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 заявителей осуществляется через зоны "Ресепшн" и "Ожидание", обслуживание осуществляется в зонах "Консультация", "Личный прием", обеспечивается функционирование зоны "Самообслуживание".

Прием обращений, адресованных Субъектам, осуществляется через информационную систему "е-Өтініш" (далее – Система).

5. Организацию размещения, подготовки и обучения работников субъектов, личного приема заявителей обеспечивают специалисты отдела канцелярии аппарата акима Бородулихинского района.

6. Работники, привлекаемые на Центр (далее – работники), должны иметь практический опыт работы в соответствующей сфере профессиональной деятельности, опыт работы с заявителями, обращениями, свободно владеть государственным языком.

Общий контроль и оценка работы работников проводится отделом (при необходимости), в том числе с привлечением заинтересованных государственных органов и неправительственных организаций.

Размещение Центра работников государственных органов и организаций производится по согласованию с отделом, внеплановый отзыв своих работников государственными органами и организациями не допускается.

В случае отсутствия на рабочем месте работников, размещенных в Центре, более 3 часов, государственный орган, организация направляют другого работника/ взаимозаменяемого работника.

7. Мероприятия по охране Центра обеспечивает охранная-служба акимата района.

Для лиц с инвалидностью, нуждающихся в посторонней помощи, работники Центра оказывают услуги по встрече и сопровождению указанных лиц до полного получения ими услуг.

3. Порядок оказания услуг Центра Порядок приема заявителей

8. В зоне "Ресепшн" работник уточняет желаемый язык получения консультации, цель посещения, производит идентификацию личности заявителя по документу, удостоверяющему личность (по оригиналу либо цифровому документу), выдает талон электронной очереди (в зоны "Консультация", "Личный прием") на желаемом языке (казахский, русский), предоставляет первичную консультацию (условия приема обращений, проведения личных приемов, разъясняет альтернативные способы подачи обращения), модерирует и маршрутизирует передвижение заявителя по Центру.

Заявителю в соответствии с запросом:

в случае желания подать обращение в адрес Субъекта, но при этом само обращение заранее не составлено – приглашается работник зоны "Самообслуживание" для оказания помощи в самостоятельной подаче электронного обращения;

в случае желания подать обращение в адрес Субъекта и при этом текст изложен на бумажном носителе – посетитель направляется в зону "Ожидание" для дальнейшего вызова работником зоны "Консультация" согласно компетенции;

в случае желания записаться на прием к руководству МИО или подать жалобу (по вопросам, входящим в компетенцию работников, размещенных в Центре) – заявитель проходит в зону "Ожидание" для дальнейшего вызова работником зоны "Консультация";

в случае если заявитель пришел на прием в соответствии с записью, приглашается работник для его сопровождения до кабинета в зоне "Личный прием" или в зону "Ожидание" в случае необходимости ожидания до времени приема.

9. Для получения услуг Центра заявителю выдается талон электронной очереди.

После получения талона заявитель направляется в зону "Ожидание".

Очередь отображается на информационном табло согласно отдельным конфигурациям диапазона номеров в соответствующие зоны обслуживания.

Вызов посетителя сопровождается автоматическим голосовым оповещением на языке, выбранном заявителем при выдаче талона электронной очереди.

После отображения на табло наступления очередности приема заявитель следует к работнику по номеру, указанному на табло.

10. 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.

При этом, при регистрации обращения указываются данные доверенного лица.

При представлении обращений, составленных на иностранном языке, заявители представляют к ним переводы документов на казахском или русском языках, заверенные нотариусом в соответствии с подпунктом 9) пункта 1 статьи 34, статьей 80 Закона Республики Казахстан "О нотариате".

Порядок работы зоны "Самообслуживание"

11. Подача обращения осуществляется заявителем самостоятельно либо при помощи и консультации работника (по желанию заявителя).

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 посетителей могут привлекаться волонтеры (в том числе в рамках прохождения молодежной практики и иных государственных проектов).

При необходимости работник осуществляет оформление и выдачу заявителю электронной цифровой подписи.

Порядок работы зоны "Консультация"

12. Расположены 3 рабочих места, которые осуществляют предварительное консультирование посетителей по интересующим их вопросам, в том числе по жалобам.

Заявитель проходит в зону "Консультация" после вызова работником по талону электронной очереди.

Работник идентифицирует личность посетителя, уточняет детали поставленных вопросов, какие действия по данному вопросу осуществлялись посетителем (куда обращался, какие ответы получил, имеются ли судебные решения и т. д.) и предоставляет консультацию в рамках компетенции.

В случае если поднимаемый вопрос посетителем согласно законодательства требует прохождения процедур и ранее они им не были пройдены (получение государственной услуги, обращение в ГО на местах и т. д.), то консультант проводит разъяснение по порядку их прохождения.

Если жалоба содержит вопросы правоохранительных и судебных органов, то заявителю разъясняется порядок работы Центров соответствующих Субъектов.

В случае недостаточности для заявителя представленной консультации, работник осуществляет прием обращения заявителя через Систему аналогично подпунктам 1) – 7) пункта 13 настоящего Регламента, либо предлагает по желанию заявителя оформить обращение в зонах "Самообслуживание".

Государственные услуги, которые возможно оказать в Центре, оказываются в зоне "Самообслуживание" с приглашением работника данной зоны.

Порядок организации личного приема

13. Личный прием физических лиц и представителей юридических лиц акимом района, его заместителями, руководителем аппарата, руководителями структурных подразделений МИО проводится в соответствии с графиками, утверждаемыми акимом района.

График личного приема размещается на официальных интернет ресурсах государственных органов и на официальном информационном ресурсе акима района.

Также графики передаются работникам зоны "Ресепшн", а также работникам зоны "Консультация" по компетенции.

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

Подготовка личных приемов руководителей МИО возлагается на работников соответствующих аппаратов МИО, 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 операционными залами Центра для дальнейшего информирования работников Центра.

Заявитель, записанный на прием, после получения талона электронной очереди сопровождается работником до соответствующего кабинета в зоне "Личный прием" или зону "Ожидание".

В кабинете личного приема руководителей МИО установлен моноблок, посредством которого работник осуществляет приглашение (вызов) ожидающего посетителя согласно электронной очереди.

Приглашение на начало приема (вызов) отображается на табло электронной очереди.

Закрепленный работник осуществляет модерацию и маршрутизацию посетителей.

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

За подготовку документов по итогам личного приема и последующий контроль за рассмотрением поднятых заявителями вопросов отвечают работники принимающего государственного органа.