

Об утверждении регламента личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима Алматинской области

Утративший силу

Постановление акимата Алматинской области от 21 апреля 2025 года № 105. Утратило силу постановлением акимата Алматинской области от 3 апреля 2026 года № 75

Сноска. Утратило силу постановлением акимата Алматинской области от 03.04.2026 № 75 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

В соответствии с пунктом 2 статьи 27 Закона Республики Казахстан "О местном государственном управлении и самоуправлении в Республике Казахстан", 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 8 сентября 2020 года № 560 "Об утверждении Типового регламента личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппаратов акимов областей, городов республиканского значения и 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 Алматинской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

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

2. Государственному учреждению "Аппарат акима Алматинской 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 республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения "Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан" для опубликования в Эталонном контрольном банке нормативных правовых актов Республики Казахстан;

2) размещение настоящего постановления на интернет-ресурсе акимата Алматинской области.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата акима Алматинской области.

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

Аким области

М. Султангазиев

Утвержден постановлением акима
Алматинской области от " " ____ 2025
года №

Регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами местных исполнительных органов Алматинской области

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами местных исполнительных органов (далее – Типовой регламент) регламентирует порядок личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами местных исполнительных органов Алматинской области.

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

1) первыми руководителями местных исполнительных органов и их заместителями;

2) акимами районов и города (далее – акимы) и их заместителями;

3) руководителями аппаратов местных исполнительных органов;

4) руководителями структурных и подведомственных подразделений и их заместителями.

3. Личный прием физических лиц и представителей юридических лиц осуществляется должностными лицами, согласно Графика утвержденного акимом Алматинской области.

Глава 2. Порядок приема физических лиц и представителей юридических лиц в 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 фронт - офиса.

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 отдел по контролю за рассмотрением обращений, указанными в пункте 2 настоящего регламента, проводится не реже одного раза в месяц согласно утвержденному графику.

Руководители местных 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".

Аким области, акимы районов и города 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 фронт - офиса на государственном и русском языках, в доступных для общего обозрения местах, а также размещаются на официальных сайтах местных исполнительных органов.

9. Прием заместителями первого руководителя местного исполнительного органа, а также заместителями акима области может осуществляться вне утвержденного графика по соответствующему поручению первого руководителя, 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 местных исполнительных органов области 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 местных исполнительных органов 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.

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. При проведении приема соответствующими сотрудниками местных государственных органов и аппаратов акимов района и города области

обеспечивается участие представителей других заинтересованных органов, если поднимаемый вопрос касается их компетенции.

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

19. Результаты приема протоколируются с отражением принятого в ходе приема решения по обращению либо поручений, с указанием конкретных сроков их исполнения.

20. 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

21. Все поступившие обращения о записи на прием регистрируются работниками фронт - офиса 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.

22. Ответственный работник с участием структурных подразделений местных исполнительных органов области за 5 (пять) рабочих дней до начала приема, после сбора и анализа материалов готовит справочную информацию на имя руководителя местного исполнительного органа или акима области 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.

23. По итогам принятого решения ответственный работник формирует список лиц, принимаемых должностными лицами и их заместителями, и направляет его в отдел по контролю за рассмотрением обращений для включения в график приема.

24. Ответственный работник отдела по контролю за рассмотрением обращений распределяет утвержденные списки в график приема в порядке очередности.

25. В срок не позднее 15 (пятнадцать) рабочих дней с момента регистрации обращения ответственный работник отдела по контролю за рассмотрением обращений направляет ответ заявителю с уведомлением о включении в список, дата и время приема сообщается заявителю дополнительно не позднее 2 (двух) рабочих дней.

26. 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 местного исполнительного органа 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.

27. Требования уполномоченных работников отдела по контролю за рассмотрением обращений о предоставлении материалов, необходимых для организации приема должностными лицами и их заместителями, анализа и обобщения практики проведения приема, являются обязательными для исполнения структурными подразделениями местных исполнительных органов.

28. 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.

29. 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

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

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

36. Сотрудники фронт - офиса 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.

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

1) информационно-аналитическое сопровождение работы местного исполнительного органа 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);

38. О результатах работы фронт – офиса необходимо на регулярной основе (не реже одного раза в квартал) информировать Аппарат акима Алматинской области. Результаты работы фронт – офиса исполнительных органов предоставляются не реже одного раза в квартал в отдел по контролю за рассмотрением обращений граждан аппарата акима Алматинской области.