

## О некоторых вопросах центров приема граждан

Постановление Правительства Республики Казахстан от 20 июня 2023 года № 490.

Правительство Республики Казахстан ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в постановление 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" следующие изменения и дополнения:

в Типовом регламенте личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами центральных государственных органов и аппаратов акимов областей, городов республиканского значения, столицы, утвержденном указанным постановлением:

абзацы первый и второй пункта 2 изложить в следующей редакции:

"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), а также в центрах приема граждан следующими должностными и иными лицами:

1) первыми руководителями центральных государственных органов, государственных организаций и их заместителями;"

дополнить пунктом 2-1 следующего содержания:

"2-1. В центрах приема граждан осуществляется прием физических лиц и представителей юридических лиц по вопросам, входящим в компетенцию центральных государственных органов, в порядке, установленном регламентами государственных органов.";

заголовок главы 2 изложить в следующей редакции:

"Глава 2. Порядок приема физических лиц и представителей юридических лиц в центральных государственных и местных исполнительных органах, а также в центрах приема граждан";

пункт 4 изложить в следующей редакции:

"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 или центра приема граждан, а также заявок, поступивших в call-центры общественных приемных.";

дополнить пунктом 7-1 следующего содержания:

"7-1. Прием в центрах приема граждан лицами, указанными в пункте 2 настоящего Типового регламента, проводится не реже одного раза в месяц согласно утвержденному Руководителем Аппарата Правительства Республики Казахстан графику по форме согласно приложению к Типовому регламенту.";

пункт 8 изложить в следующей редакции:

"8. Графики приема с указанием фамилии, имени и отчества (при его наличии) должностного лица, дней приема вывешиваются в помещениях общественных приемных, центрах приема граждан 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.";

часть первую пункта 11 изложить в следующей редакции:

"11. 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.";

пункты 17 и 18 изложить в следующей редакции:

"17. В день приема в общественных приемных и центрах приема граждан 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, центров приема граждан и аппаратов акимов областей, городов республиканского значения, столицы обеспечивается участие представителей других заинтересованных органов, если поднимаемый вопрос касается их компетенции";

пункты 25 и 26 изложить в следующей редакции:

"25. Все поступившие обращения о записи на прием регистрируются работниками общественной приемной и центра приема граждан 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).

26. Ответственный работник с участием структурных подразделений центральных государственных органов, центров приема граждан 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.";

пункты 28 и 29 изложить в следующей редакции:

"28. Ответственный работник общественной приемной и центров приема граждан распределяет списки в утвержденный график приема в порядке очередности.

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

пункт 31 изложить в следующей редакции:

"31. Требования уполномоченных работников общественной приемной и центра приема граждан 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.";

пункт 38 изложить в следующей редакции:

"38. Сотрудники общественной приемной и центра приема граждан 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.";

подпункт 4) пункта 39 изложить в следующей редакции:

"4) бесперебойную работу call-центров, работающих в рамках общественных приемных, центров приема граждан, 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.";

часть первую пункта 40 изложить в следующей редакции:

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

дополнить приложением согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Центральным государственным органам и местным исполнительным органам областей, городов республиканского значения, столицы в течение десяти календарных дней после принятия настоящего постановления:

1) внести соответствующие изменения в регламенты государственных органов;

2) разработать и утвердить внутренние акты, регламентирующие порядок деятельности сотрудников центральных государственных органов и местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы в центрах приема граждан.

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

*Премьер-Министр  
Республики Казахстан*

*А. Смаилов*

Приложение  
к постановлению Правительства  
Республики Казахстан  
от 20 июня 2023 года № 490

Приложение  
к Типовому регламенту личного  
приема физических лиц и  
представителей юридических  
лиц должностными лицами  
центральных государственных  
органов и аппаратов акимов  
областей, городов  
республиканского значения,  
столицы  
Утверждаю

Руководитель  
Аппарата Правительства  
Республики Казахстан

## График приема граждан руководством государственных органов

Наименование государственного органа	Ф.И.О лица, проводящего прием граждан	Должность лица, проводящего прием граждан	Дата и время приема граждан	Местонахождение государственного органа, организации	Контактный телефон, электронный адрес

