

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

Утративший силу

Постановление акимата Туркестанской области от 7 декабря 2020 года № 247. Зарегистрировано Департаментом юстиции Туркестанской области 8 декабря 2020 года № 5934. Утратило силу постановлением акимата Туркестанской области от 2 июня 2023 года № 109

Сноска. Утратило силу постановлением акимата Туркестанской области от 02.06.2023 № 109 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

В соответствии с пунктом 2 статьи 27 Закона Республики Казахстан от 23 января 2001 года "О местном государственном управлении и самоуправлении в Республике Казахстан", постановления 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", акимат Туркестанской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима Туркестанской области согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Государственному учреждению "Аппарат акима Туркестанской области" в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан, обеспечить:

1) государственную регистрацию настоящего постановления в Республиканском государственном учреждении "Департамент юстиции Туркестанской области Министерства юстиции Республики Казахстан";

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

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата акима области Тургумбекову А.Е.

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

Аким области

Жетписбай А.Ш.

Тургумбеков А.Е.

У. Шукеев

Аманбаев Ж.Е.
Калкаманов С.А.
Мырзалиев М.И.
Тажибаев У.К.
Абдуллаев А.А.
Тасыбаев А.Б.

К постановлению акимата Туркестанской области от "___" _____
2020 года №___ "Об утверждении регламента личного приема физических лиц
и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима
Туркестанской области"

Приложение к постановлению
акимата Туркестанской
области от "7" декабря 2020
года № 247

Регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима Туркестанской области

Сноска. Заголовок приложения - в редакции постановления акимата
Туркестанской области от 03.05.2022 № 84 (вводится в действие по истечении
десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Глава 1. Общие положения

1. Регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима Туркестанской области (далее – Регламент) разработан в соответствии с Административным процедурно-процессуальным кодексом Республики Казахстан, 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 физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима Туркестанской области.

Сноска. Пункт 1 - в редакции постановления акимата Туркестанской области от 03.05.2022 № 84 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

2. Личный прием физических лиц и представителей юридических лиц (далее – прием) осуществляется в общественных приемных аппарата акима Туркестанской области (далее – общественные приемные) следующими должностными лицами:

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

3) руководителями структурных подразделений аппарата акима Туркестанской области;

4) иными работниками аппарата акима Туркестанской области, уполномоченными на осуществление приема.

3. Руководители структурных подразделений аппарата акима, а также иные работники аппарата акима, уполномоченные на осуществление приема, проводят прием физических лиц и представителей юридических лиц в день их обращения в случае их согласия на прием указанными должностными лицами.

Глава 2. Порядок приема физических лиц и представителей юридических лиц в аппарате акима Туркестанской области

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 "электронного правительства", с Информационной системы "е-Өтініш", обращений в бумажном формате, в том числе, поступающих нарочно, либо в устной форме, изложенной работнику общественной приемной, а также заявок, поступивших в Call-центр общественной приемной.

Сноска. Пункт 4 - в редакции постановления акимата Туркестанской области от 03.05.2022 № 84 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

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

Также прием проводится за день до проведения отчетной встречи и после проведения отчетной встречи, проводимой в соответствии с Указом Президента Республики Казахстан от 5 февраля 2016 года № 190 "О проведении отчетных встреч с населением руководителей центральных исполнительных органов, акимов, ректоров национальных высших учебных заведений".

7. Графики приема с указанием фамилии, имени и отчества (при его наличии) должностного лица, дней приема вывешиваются в помещениях общественных приемных на государственном и русском языках, в доступных для общего обозрения местах, а также на официальных сайтах акима 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, утвержденными постановлением Правительства Республики Казахстан от 14 марта 2000 года № 390-16с, 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 всех категорий, беременные женщины, лица, награжденные орденами "Алтын Қыран", имеющие звания "Халық қаһарманы", "Қазақстанның Еңбек Ері", принимаются вне очереди.

Сноска. Пункт 11 - в редакции постановления акимата Туркестанской области от 06.12.2022 № 240 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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:

по вопросам, не входящим в компетенцию местных исполнительных органов; лиц, ранее принятых или имеющих ответ на обращение по тому же вопросу.

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 в общественных приемных могут привлекаться юридические консультанты, психологи и социальные работники (возможно привлечение волонтеров только на дни приема), помогающие корректно оформить (в случае необходимости) дополнительные заявления и другие сопутствующие документы.

17. При проведении приема акимом области, Отделом по контролю за рассмотрением обращений аппарата акима области (далее – Отдел) обеспечивается участие представителей территориальных подразделений органов прокуратуры, Министерства внутренних дел Республики Казахстан, Агентства Республики Казахстан по противодействию коррупции и Департамента по обеспечению деятельности судов при Верховном Суде Республики Казахстан (аппарата Верховного Суда Республики Казахстан).

18. В случае, если поднимаемый вопрос выходит за рамки компетенции местных исполнительных органов, то на имя первого руководителя соответствующего государственного органа направляется запрос на участие представителей соответствующего государственного органа посредством видеоконференцсвязи.

19. После отправки запроса по участию представителей соответствующего государственного органа на приеме, заявитель в течение 2 (два) рабочих дней информируется о направленном запросе и продлении рассмотрения обращения о записи на прием.

20. Информация о фактах отказа в участии государственных органов в совместном приеме акима области в течение 2 (двух) рабочих дней направляется в Отдел по контролю за рассмотрением обращений Администрации Президента Республики Казахстан.

Сноска. В пункт 20 внесено изменение на русском языке, текст на казахском языке не меняется постановлением акимата Туркестанской области от 03.05.2022 № 84 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

22. В ходе приема работники общественной приемной могут пригласить к заявителям работников аппарата акима области или согласовывать с соответствующими должностными лицами время и место приема.

23. Результаты приема протоколируются с указанием конкретных сроков исполнения поручений. Протокольные поручения прикрепляются к обращениям.

24. Прием граждан освещается в средствах массовой информации.

Глава 3. Порядок регистрации и рассмотрения обращений по вопросам приема физических лиц и представителей юридических лиц

25. Все поступившие обращения о записи на прием регистрируются работниками общественной приемной в электронной системе документооборота в течение 3 (трех) рабочих дней и направляются на предварительное рассмотрение в Отдел.

26. 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.

27. По итогам принятого решения, Отдел формирует список лиц, принимаемых акимом области и его заместителями, и направляет его в общественную приемную для включения в график приема.

28. Ответственный работник общественной приемной распределяет утвержденные списки в график приема в порядке очередности.

29. В срок, не позднее 15 (пятнадцать) рабочих дней с момента регистрации обращения, ответственный работник общественной приемной направляет ответ заявителю с указанием даты и времени приема, либо мотивированный отказ в приеме.

Сноска. Пункт 29 - в редакции постановления акимата Туркестанской области от 03.05.2022 № 84 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

30. В случае сложного характера вопроса, требующего большей проработки, срок рассмотрения обращения может быть продлен мотивированным решением руководителя аппарата акима области или его заместителя на разумный срок, но не более чем до двух месяцев, о чем извещается участник административной процедуры в течение трех рабочих дней со дня продления срока.

Сноска. Пункт 30 - в редакции постановления акимата Туркестанской области от 03.05.2022 № 84 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

31. Требования уполномоченных работников общественной приемной о предоставлении материалов, необходимых для организации приема акимом области и его заместителями, анализа и обобщения практики проведения приема, являются обязательными для структурных подразделений аппарата акима области, аппаратов акимов районов, городов, управлений области.

Сноска. Пункт 31 - в редакции постановления акимата Туркестанской области от 03.05.2022 № 84 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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. На обращениях ставится отметка "с личного приема".

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

36. Сотрудники общественной приемной 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.

37. Отдел совместно с заинтересованными структурными подразделениями аппарата акима области обеспечивает:

1) информационно-аналитическое сопровождение работы акима области и его заместителей в рамках проводимых приемов;

2) участие ответственных должностных лиц, задействованных в приеме, в том числе ответственных должностных лиц территориальных подразделений центральных государственных органов, органов прокуратуры и судебной власти (по согласованию);

3) обратную связь с заявителем (по необходимости);

4) бесперебойную работу Call-центра, работающего в рамках общественной приемной, 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.

Сноска. Пункт 37 с изменением, внесенным постановлением акимата Туркестанской области от 03.05.2022 № 84 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

38. О результатах работы общественных приемных необходимо на регулярной основе (не реже одного раза в квартал) информировать акима области, Отдел по контролю за рассмотрением обращений Администрации Президента Республики Казахстан.

