



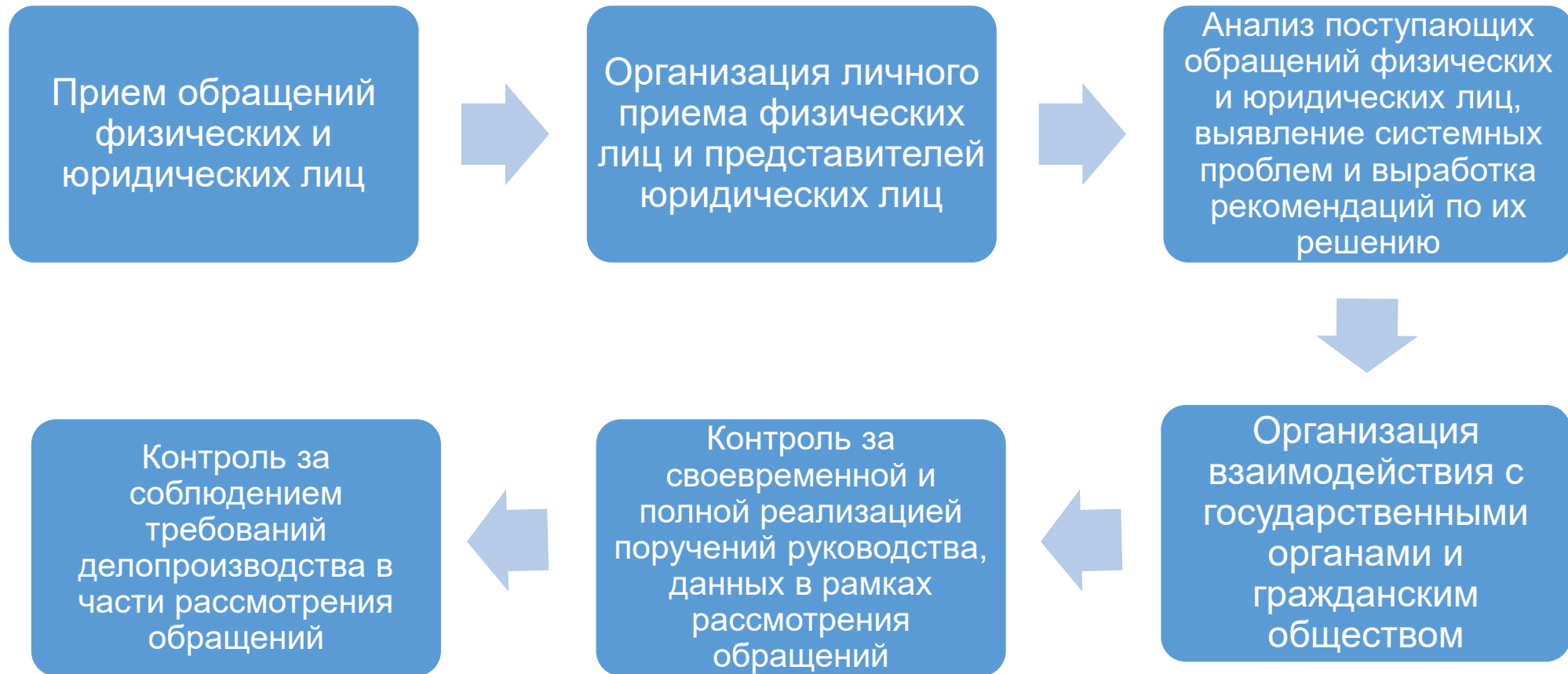
Организация работы с обращениями граждан

Костанай

Нормативные документы, регулирующие работу с обращениями

1. Закон Республики Казахстан от 12 января 2007 года № 221 «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц».
2. 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».
3. Постановление Правительства Республики Казахстан от 31 октября 2018 года № 703 «Об утверждении Правил документирования, управления документацией и использования систем электронного документооборота в государственных и негосударственных организациях».
4. Приказ Генерального прокурора Республики Казахстан № 20 от 30 мая 2007 года «Об утверждении Правил учета обращений физических и юридических лиц, статистического отчета формы №1-ОЛ «О рассмотрении обращений физических и юридических лиц» и Инструкции по его составлению».

Основные задачи организации работы с обращениями физических и юридических лиц



Прием обращений физических и юридических лиц

- прием и регистрация обращений физических и юридических лиц;
- определение характера вопросов, распределение обращений физических и юридических лиц и направление их в государственные органы
- осуществление контроля за рассмотрением обращений;
- анализ качества ответов государственных органов и принятых ими мер по обращениям, взятым на контроль руководства;
- направление на доработку ответов государственных и местных исполнительных органов в случае их некачественного исполнения в рамках компетенции Отдела;
- рассмотрение обращений и направление ответов заявителям в рамках компетенции Отдела;
- организация учета и ведения текущего делопроизводства по обращениям физических и юридических лиц в рамках компетенции Отдела;
- оказание консультативной помощи физическим и юридическим лицам в рамках компетенции Отдела;
- мониторинг работы по приему и рассмотрению обращений физических и юридических лиц местными исполнительными органами районного/сельского уровня.

Организация личного приема физических лиц и представителей юридических лиц

- организация и проведение личного приема физических и юридических лиц по предварительной записи, и осуществление контроля за рассмотрением обращений и поручений, данных в ходе личного приема физических и юридических лиц;
- обеспечение участия курирующего заместителя при проведении личного приема физических и юридических лиц в случае необходимости;
- организация личного приема физических и юридических лиц, в том числе в формате видеоконференцсвязи с помощником Президента Республики Казахстан – заведующим Отделом по контролю за рассмотрением обращений Администрации Президента Республики Казахстан по согласованию физических и представителей юридических лиц в случае необходимости;
- организация регулярных выездных приемов физических и представителей юридических лиц, в том числе в формате видеоконференцсвязи;
- мониторинг работы по приему и рассмотрению обращений физических и юридических лиц;
- контроль за организацией и проведением личного приема физических лиц и представителей юридических лиц руководством.

Анализ поступающих обращений физических и юридических лиц, выявление системных проблем и выработка рекомендаций по их решению

- контент-анализ обращений и составление справок о системных вопросах, поднимаемых заявителями;
- мониторинг проблемных вопросов в разрезе районов/городов, формирование карты проблемных вопросов;
- выработка предложений по разработке и реализации программ, направленных на повышение качества жизни населения региона, развитию отдельных секторов экономики, и другим актуальным вопросам, поднимаемым в обращениях физических и юридических лиц;
- выработка предложений по дальнейшему совершенствованию законодательства и правоприменительной практики по рассмотрению обращений физических и юридических лиц;
- участие в разработке правовых актов и методических документов по совершенствованию порядка рассмотрения обращений физических и юридических лиц, а также документационного обеспечения и контроля исполнения поручений по их обращениям;
- подготовка проектов докладов и аналитических записок для руководства в части рассмотрения обращений физических и юридических лиц один раз в полугодие.

Организация взаимодействия с государственными органами и гражданским обществом

- в рамках своей компетенции разработка методических рекомендаций по оказанию консультативной помощи физическим и юридическим лицам, приему и рассмотрению обращений на основе актуальных системных проблем и лучших практик;
- оказание организационно-методической и информационной помощи государственным органам по вопросам учета, регистрации, а также рассмотрения обращений;
- организация инициирования создания специальных рабочих групп с участием заинтересованных уполномоченных государственных органов, представителей гражданского общества и экспертных сообществ для выработки решений по значимым вопросам, вызывающим повышенный общественный резонанс;
- взаимодействие с ответственными структурными подразделениями местного исполнительного органа, другими уполномоченными государственными органами и Отделом по контролю за рассмотрением обращений Администрации Президента Республики Казахстан по вопросам реализации поручений Президента Республики Казахстан, Государственного секретаря, руководства Администрации Президента Республики Казахстан, данных в рамках рассмотрения обращений физических и юридических лиц;
- обеспечение взаимодействия с региональными общественными приемными правоохранительного блока – Центром правоохранительных услуг при Генеральной прокуратуре Республики Казахстан, Ситуационного центра Верховного Суда Республики Казахстан и Департамента по обеспечению деятельности судов при Верховном Суде Республики Казахстан (аппарата Верховного Суда Республики Казахстан), антикоррупционных офисов Агентства Республики Казахстан по противодействию коррупции "Адалдық алаңы";
- обеспечение взаимодействия с уполномоченными государственными органами в рамках разработки и запуска проекта "Е-обращение";
- организация встреч и заслушивания руководителей исполнительных органов, финансируемых из местного бюджета и по согласованию руководителей неправительственных организации, средств массовой информации, общественных деятелей по актуальным вопросам защиты прав человека и жизнеобеспечения населения.

Контроль за своевременной и полной реализацией поручений руководства, данных в рамках рассмотрения обращений

- осуществление контроля за деятельностью структурных подразделений по рассмотрению обращений по реализации поручений Президента Республики Казахстан, Государственного секретаря Республики Казахстан, руководства Администрации Президента Республики Казахстан, Отдела по контролю за рассмотрением обращений Администрации Президента Республики Казахстан, акима;
- внесение предложений по укреплению исполнительской дисциплины;
- проверка с выездом на место хода исполнения поручения Президента Республики Казахстан, Государственного секретаря Республики Казахстан, руководства Администрации Президента Республики Казахстан, акима области, города республиканского значения и столицы по сложным, имеющим массовый характер, вопросам;
- участие совместно со структурными подразделениями в проверках по вопросам реализации актов и поручений Президента Республики Казахстан, руководства Администрации Президента Республики Казахстан, акима, связанных с обращениями, исполнительской дисциплины, внесение предложений о принятии мер по устранению выявленных нарушений и привлечении к ответственности должностных лиц, допустивших нарушения;
- внесение предложений о привлечении к дисциплинарной ответственности должностных лиц по вопросам качества исполнения поручений, поставленных на контроль Президентом Республики Казахстан, Государственным секретарем Республики Казахстан, руководством Администрации Президента Республики Казахстан и Отдела по контролю за рассмотрением обращений Администрации Президента Республики Казахстан, организация мониторинга за их исполнением;
- участие в отчетных коллегиальных мероприятиях местных исполнительных органов по обсуждению итогов рассмотрения обращений физических и юридических лиц;
- подготовка заключений по результатам мониторинга исполнения поручений Президента Республики Казахстан, руководства Администрации Президента Республики Казахстан, Отдела по контролю за рассмотрением обращений Администрации Президента Республики Казахстан по конкретным обращениям.

Контроль за соблюдением требований делопроизводства в части рассмотрения обращений

- в рамках своей компетенции осуществление проверки состояния делопроизводства в аппарате акима области, города республиканского значения и столицы, местных исполнительных органах районного и сельского уровня в части рассмотрения обращений физических и юридических лиц;
- контроль за соблюдением требований законодательства по рассмотрению обращений физических и юридических лиц, проведение инструктажа вновь принятых сотрудников аппарата акима области, города республиканского значения и столицы по вопросам рассмотрения обращений физических и юридических лиц.

Источники поступления обращений:

1. Нарочно (бумажные носители)
2. Отделения АО «Казпочта» (бумажные носители)
3. «Электронное правительство» – сайт E.gov.kz (электронные носители)
4. Виртуальная приемная Президента Республики Казахстан (электронные носители)

Процедура приема обращений нарочно

1. личный контакт с посетителем – беседа для выяснения причины обращения, дача разъяснений по законам
2. прием обращения
3. выдача талона о приеме с уникальным номером

Процедура принятия обращений от курьеров АО «Казпочта»

1. Сверка фактических конвертов с списком АО «Казпочта» по штрих-кодам
2. проверка правильности адресата получения
3. Возврат ошибочных конвертов
4. Возврат подписанного списка о получении корреспонденции

Оформление принятых обращений и передача регистраторам

1. Принятые обращения подлежат занесению в журналы принятых обращений отдельно по каждому дню
2. При внесении в журнал обращениям присваивается сквозной номер
3. Общее количество обращений равномерно распределяются между регистраторами
4. Записанные обращения выдаются регистраторам под роспись

Регистрация обращений

1. Регистрация производится в единой системе электронной документооборота (ЕСЭДО)
2. На каждое обращение заводится регистрационная карточка
3. Карточка состоит из двух разделов: базовая и текущая
4. Базовая карточка неизменна: в ней можно производить изменения по адресу проживания и номера телефона
5. Текущая карточка меняется в зависимости от даты обращения, признака повторности и контрольности
6. В случае обращения одного и того же гражданина по разным вопросам регистрационной карточке присваивается новый номер

Требования для Регистратора

1. Знание законодательной базы Республики Казахстан
2. Знание полномочий центральных и местных исполнительных органов
3. Богатый опыт трудовой деятельности
4. Хорошая интуиция и дисциплина
5. соблюдение Этического кодекса государственных служащих

Основные параметры карточки

Параметры карточки определены приказом генерального прокурора Республики Казахстан № 20 от 30 мая 2007 года «Об утверждении Правил учета обращений физических и юридических лиц, статистического отчета формы №1-ОЛ «О рассмотрении обращений физических и юридических лиц» и Инструкции по его составлению»

Основными параметрами являются:

1. Данные заявителя
2. В какой государственный орган обращается заявитель
3. Социальный статус заявителя
4. Характер вопроса обращения
5. Язык обращения

Регистрация обращений

В зависимости от характера вопроса производится распределение обращений по категориям:

1. Стратегический
2. Типовой
3. Жалобы

Стратегические:

- ❑ Совершенствование законодательства;
- ❑ Предложения по стратегии развития, оптимизации или трансформации отраслей;
- ❑ Предложения проектов, которые можно тиражировать (образовательные, медицинские и иные программы);
- ❑ Предложения по вопросам регионального развития;
- ❑ Предложения по реализации инвестиционных проектов, открытия СП, осуществлению деятельности в СЭЗ и МФЦА и т.д.
- ❑ Разного рода научные проблемы и изыскания
- ❑ Новые технологии и инновации
- ❑ Вопросы безопасности государства

Перечень характера вопросов, относящегося к категории стратегических, также может включать в себя приоритеты, обозначенные Главой государства в Послании народу Казахстана и иных программных документах, определяется руководством Отдела отдельным поручением.

Типовые:

Все остальные вопросы, не подходящие по содержанию в «стратегические» и «жалобы»

Жалобы:

Вопросы по несоблюдению законодательства, этики госслужащих, привлечению к ответственности:

- Сотрудников прокуратуры;
- Судей всех рангов;
- Должностных лиц местных исполнительных органов всех рангов;
- Госслужащих всех уровней;
- Сотрудников КУИС

Определение типа обращения

Для определения Типа обращения в регистрационной карточке делается отметка:

- «поступило только в электронном формате»
- «обращение поступило как бумажном так и электронном формате»

Последствия неправильной Регистрации обращений

- **Пренебрежение** может привести к тому, что неправильно будет определен организация-исполнитель, ошибочно будет поставлен на контроль либо отправлен без контроля.
- **Халатная регистрация** может повлиять на качество последующей аналитической работы.
- **Неграмотное аннотирование письма** также может повлиять насколько данное обращение требует вмешательства руководства Администрации Президента Республики Казахстан.

Анализ поступивших обращений за определенный период времени

Анализ поступающих обращений за определенный период времени проводится путем ранжирования данных:

- по регионам;
- по количеству обращений;**
- по характеру вопросов обращений,** для обозначения конкретных проблематик просматривается каждое обращение;
- по портрету заявителя (возраст, род деятельности, социальный статус и т.д.);
- по многократности и повторности обращений;
- по характеру ответов государственных органов** на обращения;
- по своевременности и качеству предоставляемых ответов ГО.

**Работа ведется по данным «линейного отчета».*

Анализ динамики изменений показателей в разрезе каждого региона

□ При наблюдении динамики высокого роста по конкретному характеру вопроса обращений **анализируются и систематизируются причины повышения количества обращений**, в том числе в разрезе регионов.

□ После выявления причин принимаются необходимые меры для их устранения.

К примеру, если имеется некачественная разъяснительная работа на местах, данную деятельность предлагается усилить; в случае выявления коллизий в законодательстве, приводящее к накоплению проблемных вопросов и как следствие к росту обращений заявителей, инициируется работа по анализу действующего законодательства и формированию пакета предложений заинтересованными сторонами, в том числе от представителей гражданского общества.

Экспертиза конкретного ответа государственного органа на обращение

Экспертиза проводится путем изучения сути вопроса обращений и ответа на них государственных органов.

Ответы проверяются на:

- Полноту рассмотрения доводов заявителя;
- Обоснованность и мотивированность;
- Структуру, логику и логичность, стиль изложения должен быть понятен заявителю;

При имеющимся сомнении по ответу, проводится перекрестный контроль путем:

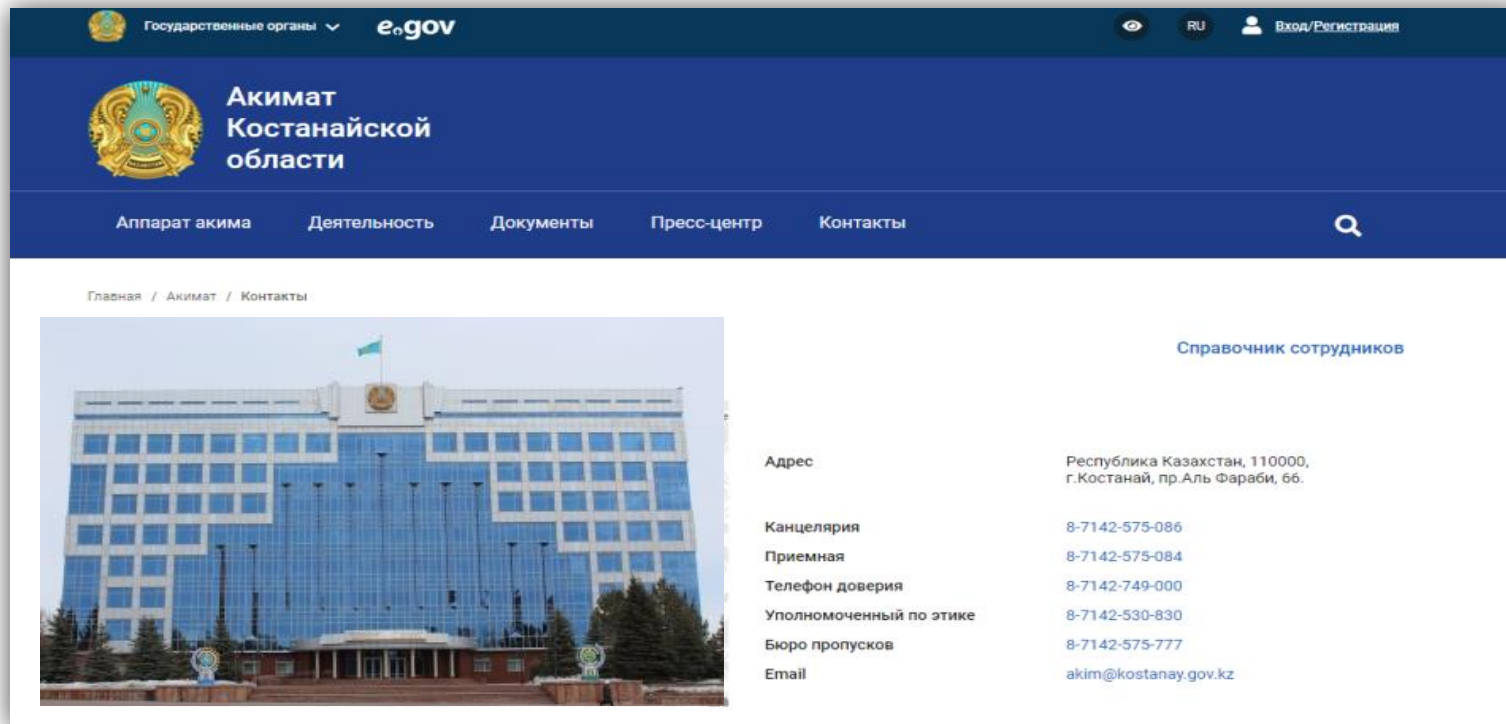
- Проверки изложенных данных государственным органом;
- Запроса подтверждающей информации;
- Связь с заявителем; уточнения порядка решения вопроса его обращения государственным органом;
- Консультации с экспертным сообществом.

Экспертиза конкретного ответа государственного органа на обращение



Графики приема

Графики приема с указанием фамилии, имени и отчества должностного лица, дней приема вывешиваются в помещениях общественной приемной на казахском и русском языках, в доступных для общего обозрения местах, а также на официальном сайте акимата Костанайской области.



The screenshot shows the official website of the Akimat of Kostanay Region. The header includes the logo of the Akimat and the text "Акимат Костанайской области". The main navigation menu includes "Аппарат акима", "Деятельность", "Документы", "Пресс-центр", and "Контакты". The page content features a large photograph of the Akimat building and a contact information table.

Государственные органы e.gov RU Вход/Регистрация

Акимат Костанайской области

Аппарат акима Деятельность Документы Пресс-центр Контакты

Главная / Акимат / Контакты

Справочник сотрудников

Адрес	Республика Казахстан, 110000, г.Костанай, пр.Аль Фараби, 66.
Канцелярия	8-7142-575-086
Приемная	8-7142-575-084
Телефон доверия	8-7142-749-000
Уполномоченный по этике	8-7142-530-830
Бюро пропусков	8-7142-575-777
Email	akim@kostanay.gov.kz

Порядок записи на прием физических лиц и представителей юридических лиц

Запись на прием ведут работники, ответственные за организацию приема, ежедневно в рабочие дни, в рабочее время с перерывом на обед.

e.gov

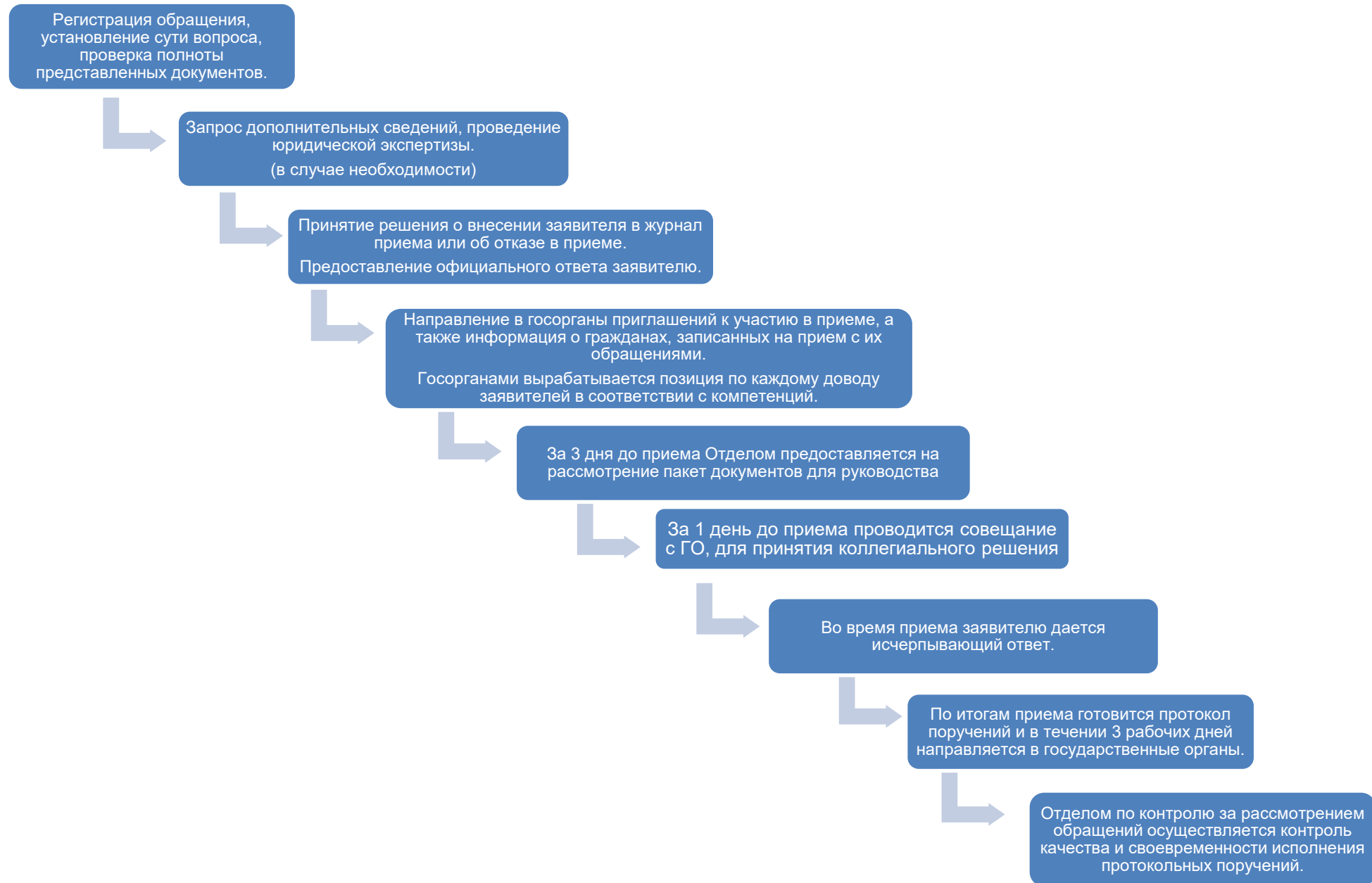
KAZPOST



На основании электронного документа с веб-портала «электронного правительства», обращений в бумажном формате, в том числе поступающих нарочно.

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

Пошаговый алгоритм проведения личного приема



Алгоритм проведения личного приема

Шаг 1

- Отдел по контролю за рассмотрением обращений при работе с поступившим обращением о записи на прием:

Выясняет:

- суть и характер вопроса обращения;
- соответствующую компетенцию госорганов;
- обращался ли заявитель ранее по данному вопросу;
- соответствие представленного пакета документов их наименованию и количеству указанным в обращении.

Алгоритм проведения личного приема

Шаг 2

- В случае, если пакет представленных документов не позволяет всесторонне рассмотреть обращение по существу:

- сотрудник, ответственный за подготовку приема предлагает восполнить недостающие данные заявителю, а также в течении **трех рабочих дней**, после регистрации обращения, запрашивает необходимую информацию от ЦГО и МИО по поднимаемому в обращении вопросу

Алгоритм проведения личного приема

Шаг 3

- После сбора и анализа материалов, но **не позднее 5 дней** с момента регистрации заявления, сотрудник, ответственный за подготовку приема готовит справочную информацию заместителю заведующего Отделом с предложением о назначении даты приема или отказе.

Алгоритм проведения личного приема

Шаг 4

- По итогам принятого решения заявление регистрируется в электронном журнале в список лиц, принимаемых на личный прием.
- Заявитель уведомляется Отделом с указанием места, даты и времени проведения приема.

Алгоритм проведения личного приема

Шаг 5

- Список граждан, записанных на прием, направляется руководителям ЦГО и МИО с приглашением к участию в приеме (время и место, список представителей государственных органов, приглашенных на прием) и для выработки позиции, по поднимаемой теме.
- Справочная информация государственных органов с выработанной позицией представляется в Отдел строго в запрашиваемые сроки.

Алгоритм проведения личного приема

Шаг 6

- Отделом по контролю за обращениями проводится анализ поступивших материалов от государственных органов по обращениям граждан, записанных на прием на предмет полноты и качества проработки поставленных вопросов.
- В случае выявления факта некачественного рассмотрения обращения или некачественной подготовки материалов Отдел незамедлительно информирует ответственное должностное лицо государственного органа.

Алгоритм проведения личного приема

Шаг 7

- За **три рабочих дня** до даты проведения приема, осуществляется обзвон заявителей с целью напомнить о запланированном приеме и для подтверждения участия.
- В случае внесения изменений в график приема, заявители, записанные на прием, также незамедлительно информируются.

Алгоритм проведения личного приема

Шаг 8

- **За три рабочих дня** до приема Отделом предоставляется на рассмотрение руководству материалы к личному приему.

Алгоритм проведения личного приема

Шаг 9

- **За один рабочий день** до приема проводится совещание с заинтересованными государственными органами, для принятия коллегиального согласованного решения.

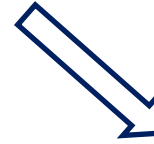
В рамках Административного процедурно-процессуального кодекса РК и Регламента личного приема граждан тесное межведомственное взаимодействие



- Участие ответственных должностных лиц, задействованных в приеме граждан, в том числе ответственных должностных лиц территориальных подразделений ЦГО, органов прокуратуры и судебной власти (по согласованию).

Порядок проведения приема

Прием проводится в порядке очередности



- Ветераны Великой Отечественной войны, ветераны, приравненные по льготам к ветеранам Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий на территории других государств.

- инвалиды всех категорий.

- Беременные женщины, лица, награжденные орденами «Алтын Қыран», имеющие звания «Халық қаһарманы», «Қазақстанның Еңбек Ері».

Указанные категории граждан имеют первоочередное право

Единый день приема граждан



2021

ЯНВАРЬ							ФЕВРАЛЬ							МАРТ							АПРЕЛЬ							
ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС	
				1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7					1	2	3	4
4	5	6	7	8	9	10	8	9	10	11	12	13	14	8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11	
11	12	13	14	15	16	17	15	16	17	18	19	20	21	15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18	
18	19	20	21	22	23	24	22	23	24	25	26	27	28	22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25	
25	26	27	28	29	30	31								29	30	31					26	27	28	29	30			

МАЙ							ИЮНЬ							ИЮЛЬ							АВГУСТ						
ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
				1	2		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4				1	2	3	4			
3	4	5	6	7	8	9	7	8	9	10	11	12	13	5	6	7	8	9	10	11	2	3	4	5	6	7	8
10	11	12	13	14	15	16	14	15	16	17	18	19	20	12	13	14	15	16	17	18	9	10	11	12	13	14	15
17	18	19	20	21	22	23	21	22	23	24	25	26	27	19	20	21	22	23	24	25	16	17	18	19	20	21	22
24	25	26	27	28	29	30	28	29	30					26	27	28	29	30	31		23	24	25	26	27	28	29
31																					30	31					

СЕНТЯБРЬ							ОКТАБРЬ							НОЯБРЬ							ДЕКАБРЬ								
ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС		
				1	2	3	1	2	3					1	2	3	4	5	6	7					1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12	4	5	6	7	8	9	10	8	9	10	11	12	13	14	6	7	8	9	10	11	12		
13	14	15	16	17	18	19	11	12	13	14	15	16	17	15	16	17	18	19	20	21	13	14	15	16	17	18	19		
20	21	22	23	24	25	26	18	19	20	21	22	23	24	22	23	24	25	26	27	28	20	21	22	23	24	25	26		
27	28	29	30				25	26	27	28	29	30	31	29	30						27	28	29	30	31				

В соответствии с поручением Администрации Президента Республики Казахстан о продвижении Концепции «Слышащего государства» на постоянной основе в последнюю пятницу месяца, руководством МИО проводятся «Единые дни приема граждан».

Проведение личного приема граждан в онлайн режиме.

- 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.

Алгоритм проведения личного приема

Шаг 10

- Во время проведения приема заявителю дается исчерпывающий ответ.

Алгоритм проведения личного приема

Шаг 11

- По итогам приема готовится протокол поручений и в течении **трех рабочих дней** направляется в государственные органы.

Алгоритм проведения личного приема

Шаг 12

- Отделом по контролю за рассмотрением обращений осуществляется контроль качества и своевременности исполнения протокольных поручений.

Алгоритм проведения личного приема

Шаг 13

- По результатам принятого решения на приеме по согласованию с руководством заявление гражданина списывается в архив.