

Приложение № 1  
к приказу Председателя Правления  
НАО «Казахстанский институт  
общественного развития  
«Рухани жаңғыру»  
от «16» июля 2021 года  
№ 30

**Порядок организации личного приема  
физических лиц и представителей юридических лиц  
в НАО «Казахстанский институт общественного развития  
«Рухани жаңғыру»**

**1. Общие положения**

1. Порядок организации личного приёма физических лиц и представителей юридических лиц (далее - Порядок) в НАО «Казахстанский институт общественного развития «Рухани жаңғыру» (далее - Общество) разработан в соответствии с Административным процедурно-процессуальным кодексом Республики Казахстан и регламентирует процедуры организации и осуществления приема физических лиц и представителей юридических лиц в Обществе.

2. Личный прием физических лиц и представителей юридических лиц (далее – личный прием) осуществляется Председателем Правления, его заместителями в дни и часы, определенные в графике личного приема физических лиц и представителей юридических лиц (далее – График личного приема).

3. График личного приема составляется не позднее 20 декабря текущего года.

4. График личного приема Председателем Правления и его заместителями составляется Службой документационного обеспечения (далее – Служба), согласовывается с заместителями Председателя Правления и представляется на утверждение Председателю Правления либо лицу, исполняющему его обязанности.

5. График личного приема с указанием фамилии, имени и отчества должностных лиц, осуществляющих личный прием, дней и часов приема размещается на официальном интернет-ресурсе Общества (<https://kipd.kz>) на казахском и русском языках.

6. Личный прием осуществляется по предварительной записи с указанием фамилии, имени и отчества (при наличии) лица, обращающегося на личный прием (далее – заявитель), номера телефона, вопросов, на которые заявитель желает получить ответ.

7. Предварительная запись на личный прием ведется ежедневно, в рабочие дни, и заканчивается за 3 (три) дня до начала приема граждан согласно графику личного приема.

8. Личный приём проводится в установленные дни и часы, доведённые до сведения заявителя. О дате и времени проведения личного приема сообщается заявителю посредством телефонной связи по указанному им номеру телефона.

9. В случае неявки заявителя в установленное для него время и дату, повторная предварительная запись на личный прием осуществляется только при повторном обращении заявителя и производится согласно пункту 6 Порядка.

10. Не подлежат записи на личный прием к Председателю Правления, заместителям Председателя Правления лица:

1) ранее принятые Председателем Правления на личный прием по вопросу, являющемуся предметом обращения заявителя на повторный личный прием;

2) ранее получившие ответ Общества за подписью Председателя Правления или лица, исполняющего его обязанности, на обращение по вопросу, являющемуся предметом обращения заявителя на личный прием.

11. При необходимости подготовки информации после окончания предварительной записи Служба исходя из предмета (вопросов) обращения заявителя на личный прием, направляет в структурные подразделения Общества вопрос (вопросы) заявителя.

12. Руководители структурных подразделений Общества осуществляют подготовку и предоставление в Службу информации (ответов) по вопросам заявителя, с приложением материалов, переписки и иных необходимых документов (при наличии).

13. Служба направляет должностному лицу, осуществляющему личный прием, сведения о заявителе с указанием интересующих его вопросов, а также информацию, полученную согласно пункту 12 Порядка.

14. Прием заявителей проводится в порядке очередности по предварительной записи, осуществляемой согласно пункту 7 Порядка.

Исключение составляют участники Великой Отечественной войны, приравненные к ним лица, инвалиды, награжденные орденами «Алтын Қыран», имеющие звание «Халық қаһарманы», «Қазақстанның Еңбек Ері», которые принимаются вне очереди, согласно Графику личного приема.

15. Личный прием осуществляется на основании представленного заявителем документа, удостоверяющего его личность, а при обращении других лиц от имени заявителя — документа, подтверждающего полномочия представлять интересы заявителя (доверенность).

16. В случае отсутствия должностных лиц, уполномоченных согласно пункту 2 Порядка на осуществление личного приема, в том числе лиц, исполняющих их обязанности (командировка, больничный лист, отпуск и др.) дата личного приема, с уведомлением заявителя, может переноситься на другой день.

## **2. Порядок организации и проведения личного приема Председателем Правления и его заместителями**

17. Председателем Правления и его заместителями личный прием проводится не реже одного раза в месяц согласно утвержденному графику.

18. Председатель Правления и его заместители проводят личный прием:

1) в случае несогласия заявителя с письменным ответом Общества об отказе в удовлетворении его обращения;

2) по жалобам на решения и действия (бездействие) работников Общества по рассмотрению заявлений;

3) по иным вопросам, входящим в компетенцию Общества.

19. На личном приеме по поручению Председателя Правления и его заместителей могут присутствовать руководители структурных подразделений Общества (в зависимости от содержания рассматриваемых на личном приеме вопросов). При личном приеме иностранных граждан и лиц без гражданства при необходимости может присутствовать переводчик.

20. В день проведения личного приема Председателем Правления и его заместителями Служба обеспечивает доступ заявителей в офис.

### **3. Учет, регистрация и рассмотрение обращений, поступивших с личного приема физических лиц и представителей юридических лиц**

21. В случае, если заявитель оформляет после личного приема свое обращение в письменной форме, Служба осуществляет его регистрацию в информационных системах «Documentolog» и «Е-обращение» в порядке, установленном для регистрации обращений физических и/или юридических лиц.

22. Учет обращений и контроль сроков рассмотрения обращений, поступивших с личного приема, осуществляется Службой.

23. В случае, если обращение не может быть разрешено должностным лицом во время приема, оно излагается в письменной форме и с ним ведется работа как с письменным обращением.

24. По результатам рассмотрения обращения, поступившего с личного приема, заявителю дается мотивированный письменный ответ.

25. Основанием для снятия с контроля поступившего с личного приема письменного обращения является подписанный мотивированный ответ заявителю.

Основанием для снятия с контроля устного обращения является разъяснение должностного лица, представленное заявителю на личном приеме.

26. Обращения иностранцев и лиц без гражданства, поданные при личном приеме, рассматриваются в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан, если международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан, не предусмотрен иной порядок их рассмотрения.

---