

Приложение № 2
к приказу Председателя Правления
НАО «Казахстанский институт
общественного развития
«Рухани жаңғыру»
от «16» июня 2021 года
№ 30

**Порядок рассмотрения обращений физических и юридических лиц
в НАО «Казахстанский институт общественного развития
«Рухани жаңғыру»**

1. Рассмотрение обращений физических и юридических лиц, запросов средств массовой информации (далее – СМИ) осуществляется в соответствии с законами Республики Казахстан «О доступе к информации», «О средствах массовой информации», Административным процедурно-процессуальным кодексом Республики Казахстан.

2. Обращения, поступившие в установленном порядке, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению.

3. Делопроизводство по обращениям физических и юридических лиц ведется отдельно от других видов делопроизводства в установленном порядке.

4. Служба документационного обеспечения (далее – Служба) обеспечивает регистрацию обращений в Системе электронного документооборота (далее – СЭД) и в информационной системе «Е-Обращение».

5. В обращении, поданном в письменной форме либо в форме электронного документа, указываются:

1) фамилия, имя, отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность), индивидуальный идентификационный номер (при его наличии), почтовый адрес физического лица либо наименование, почтовый адрес, бизнес-идентификационный номер юридического лица (при его наличии);

2) наименование административного органа, должностного лица, которым подается обращение;

3) суть обращения;

4) дата подачи обращения;

5) подпись заявителя или его представителя;

6) иные сведения, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

6. Отказ в приеме обращения запрещается.

7. В случае подачи обращения заявителю выдается талон, содержащий уникальный номер, с указанием даты и времени, фамилии и инициалов, должности лица, принявшего обращение.

8. Обращение регистрируется в день его поступления.

9. Если обращение поступило в нерабочий день, то оно регистрируется в ближайший следующий за ним рабочий день.

10. Обращения регистрируются и направляются на рассмотрение руководству Общества только в электронном формате, путем вложения в СЭД сканированной версии документа. Руководство Общества определяет ответственное структурное подразделение по рассмотрению обращения, в соответствии с их компетенциями.

11. Ответы на обращения должны быть по содержанию обоснованными и мотивированными на государственном языке или языке обращения со ссылкой на законодательство Республики Казахстан, содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заявителя, с разъяснением их права на обжалование принятого решения.

12. При отсутствии каких-либо рекомендаций, требований, ходатайств, просьб обращения принимаются к сведению и списываются в дело Председателем Правления или его заместителем.

13. В случае, если в компетенцию Общества не входят поставленные в обращении физического и (или) юридического лица вопросы, работники Службы в срок не позднее 3-х рабочих дней со дня его поступления направляют соответствующим субъектам с сообщением об этом заявителю.

14. Срок рассмотрения обращения физического и (или) юридического лица исчисляется со дня его поступления и регистрации в Обществе.

15. Не допускается добавление структурных подразделений - соисполнителей при рассмотрении обращений по истечении 3-х календарных дней со дня поступления обращения.

16. СМИ вправе обращаться с письменными запросами по разъяснению предоставленных официальных сообщений по итогам публичных выступлений руководства Общества или уполномоченного на это должностного лица обладателя информации.

17. На письменный запрос СМИ необходимо представить ответ не позднее 2-х рабочих дней со дня регистрации запроса в порядке, определенном законодательством Республики Казахстан, либо дать ответ с указанием срока его представления или мотивированного отказа.

18. На письменный запрос СМИ по разъяснению предоставленных официальных сообщений, требующий дополнительного изучения и проверки, срок рассмотрения может быть однократно продлен руководством Общества не более чем на пятнадцать календарных дней, о чем сообщается СМИ в течение 2-х рабочих дней с момента продления срока рассмотрения.

19. В случае, если в компетенцию Общества не входит разрешение поставленных в письменном запросе СМИ по разъяснению предоставленных официальных сообщений, в срок не позднее 2-х рабочих дней данный запрос должен быть направлен в соответствующие органы с сообщением об этом СМИ.

20. Ответы на запросы по разъяснению предоставленных официальных сообщений, поданные письменно или в виде электронного документа, представляются на языке обращения.

21. СМИ вправе обращаться в Общество с запросами о предоставлении информации, не входящей в официальное сообщение.

22. Ответ на запрос СМИ о предоставлении информации, не входящей в официальное сообщение, представляется в течение 7-ми рабочих дней со дня его поступления в форме и на языке поступившего запроса, если иное не указано в самом запросе.

23. Проекты ответов, подготовленные на обращения, в обязательном порядке направляются на согласование в Службу для проверки соответствия проекта ответа требованиям законодательства Республики Казахстан.

24. Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, запросов иных организаций возлагается на Председателя Правления, его заместителей, курирующих соответствующее направление структурных подразделений, а также на руководителей структурных подразделений, контроль исполнения - за Службой.
