**ПОРЯДОК**

**приема физических лиц и представителей юридических лиц в акционерном обществе «Национальная компания «Қазақстан темір жолы»**

1.  Порядок приема физических лиц и представителей юридических лиц в акционерном обществе «Национальная компания «Қазақстан темір жолы»  (далее - Компания) осуществляется в соответствии с требованиями Административного процедурно-процессуального Кодекса РК от 29 июня 2020 года (далее – АППК

РК), Закона Республики Казахстан от 16 ноября 2015 года «О доступе к информации».

2.  График личного приема физических лиц и представителей юридических лиц размещен на стенде по адресу: г. Астана, ул. Кунаева, 6, блок «Б», возле бюро пропусков,  а также на сайте [www.railways.kz](http://www.railways.kz/) на государственном и русском языках.

3.  Прием физических лиц и представителей юридических лиц  руководством Компании осуществляется по предварительной записи. Предварительную запись физических лиц и представителей юридических лиц  на прием к руководству Компании и организацию приема ведет Департамент контроля и документационного обеспечения управления АО «НК «ҚТЖ» ежедневно, кроме праздничных, выходных дней.

4.  Для записи на личный прием к руководству Компании подается письменное заявление, согласно прилагаемому образцу.

В фойе здания Компании по адресу: г. Астана, ул. Кунаева, 6, блок «Б», возле бюро пропусков, установлен специальный ящик для приема письменного заявления о приеме физических лиц и представителей юридических лиц.

Письменное заявление о приеме руководством Компании должно соответствовать следующим требованиям:

1) заявление должно быть адресовано руководству Компании,   в компетенцию которого входит решение поставленных вопросов;

2)  в заявлении указываются: фамилия, имя, отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность), индивидуальный идентификационный номер, контактный телефон, почтовый адрес фактического проживания физического лица либо наименование, бизнес-идентификационный номер, почтовый адрес (фактическое местонахождение) юридического лица, дата подачи жалобы. Заявление о приеме к руководству Компании должно быть подписано заявителем или представителем юридического лица;

3) при подаче заявления с жалобой на действия должностного лица/работника Компании указываются должность, фамилии и инициалы лиц, чьи действия обжалуются, мотивы обращения и требования.

4) при подаче заявлений по другим вопросам указываются обоснованные мотивы обращения.

5) заявление с просьбой о личном приеме, в котором не изложена суть вопроса, возвращается заявителю без рассмотрения.

Уведомление физических лиц и представителей юридических лиц о дате приема руководством Компании осуществляется Департаментом контроля и ****документационного обеспечения управления АО «НК «ҚТЖ" по телефону, указанному в заявлении.

В целях эффективной организации личного приема к заявлению прилагаются документы, подтверждающие доводы, изложенные в заявлении, а также документы, подтверждающие полномочия заявителя.

5.  Заявления рассматриваются в сроки, установленные АППК РК.

6.  По вопросам организации приема физических лиц и представителей юридических лиц необходимо обращаться в Департамент контроля и документационного обеспечения управления АО «НК «ҚТЖ» по телефонам 8 (7172) 60-42-38, 60-42-43.

7.  Личный прием физических лиц и представителей юридических лиц ведется в здании Компании по адресу: г. Астана, ул. Кунаева, 6 и осуществляется с соблюдением установленных требований по пропускному режиму в административное здание Компании.

До начала личного приема в установленном порядке удостоверяется личность прибывших физических лиц и представителей юридических лиц, и оформляется пропуск через бюро пропусков.

***ОБРАЗЕЦ ЗАЯВЛЕНИЯ***

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(*указать должность, Ф.И.О руководства Компании, на прием к которому хотите записаться)*

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(*Ф.И.О. заявителя)* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 *(ИИН, почтовый адрес, контактные*

 *телефоны)*

 **Заявление**

Прошу Вас принять на личный прием по вопросу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 *(изложить суть вопроса, при необходимости приложить подтверждающие документы)*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 *Ф.И.О подпись дата*