**Уважаемые пользователи!**

Одной из важнейших функций Департамента государственных доходов по г. Астана (далее-Департамент) является работа с обращениями физических и юридических лиц.

Работа с обращениями физических и юридических лиц в Департаменте ведется в соответствии с Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц» далее (Закон).

Обращения физических и юридических лиц руководителю Департамента в письменном виде могут быт направляется по почтовому адресу, либо непосредственно заявителем или его представителем в канцелярию, а также в электронном виде через Портал электронного правительства, заверенные электронно-цифровой подписью.

Сотрудник канцелярии, принявший обращение, непосредственно поступившее в государственный орган заявителю обращения физическому или юридическому лицу выдает талон. На обороте талона указаны: адрес Интернет-ресурса, номера телефонов, по которым заявитель может получить соответствующую информацию о стадиях рассмотрения своего обращения.

По каждому из поступивших обращений проводятся необходимые мероприятия направленные на всесторонее и объективное его рассмотрение.

В соответствии со статьей 8 Закона обращение физического и (или) юридического лица, для рассмотрения которого не требуется получение информации от иных субъектов, должностных лиц либо проверка с выездом на место, рассматривается в течение **пятнадцати календарных дней**.

В случае, если решение вопроса указанного в обращении требует более длительного срока, то срок рассмотрения продлевается.

При этом в соответствии со статьей 3 Закона срок рассмотрения по обращению **продлевается руководителем субъекта или его заместителем**, для этого до истечения 15 дневного срока от даты поступления обращения на имя руководителя Департамента направляется служебная записка о продлении сроков рассмотрения обращения, с описанием сути обращения и причинами продления сроков рассмотрения. Далее заявителю направляется письмо о продлении сроков рассмотрения с указанием причин. Так, срок рассмотрения обращения продлевается не более чем на 30 дней.

Если решение вопросов, изложенных в обращении, требует длительного срока, то обращение ставится на дополнительный контроль вплоть до окончательного его исполнения, о чем сообщается заявителю в течение трех календарных дней со дня принятия решения. Данные действия предпринимаются только после направления соответствующей служебной записки на имя руководителя Департамента.

Вместе с тем ДГД по г.Астана напоминает если Вы столкнулись с фактам неправомерных действий (бездействий) сотрудников нашего ведомства обращаться по адресу: г.Астана, пр.Республика 52, телефон доверия 31-61-45.

Кроме этого, руководитель Департамента осуществляет личный прием граждан, график которого опубликовано на интернет – ресурсе ([kgd.gov.kz](http://kgd.gov.kz/)).

**Главный специалист**

**Департамента государственных**

**доходов по г. Астана, Г.Нысанбай**