

**Об утверждении инструкции по формированию, приему и обработке электронных обращений физических и юридических лиц, отправленных с использованием
веб-портала "электронного правительства" в единую систему электронного документооборота государственных органов**

***Утративший силу***

Приказ Министра связи и информации Республики Казахстан от 2 ноября 2011 года № 337. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 7 декабря 2011 года № 7331. Утратил силу приказом и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 14 апреля 2016 года № 378

      Сноска. Утратил силу приказом и.о. Министра по инвестициям и развитию РК от 14.04.2016 № 378.

      В соответствии с Законом Республики Казахстан «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» и подпунктом 9) статьи 6 Закона Республики Казахстан «Об информатизации», **ПРИКАЗЫВАЮ:**  
      1. Утвердить прилагаемую инструкцию по формированию, приему и обработке электронных обращений физических и юридических лиц, отправленных с использованием веб-портала «электронного правительства» в единую систему электронного документооборота государственных органов.  
      2. Департаменту государственной политики в области информационных технологий Министерства связи и информации Республики Казахстан (Елеусизова К.Б.) обеспечить:  
      1) в установленном законодательством порядке государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан;  
      2) после государственной регистрации настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан его официальное опубликование в средствах массовой информации и размещение на интернет-ресурсе Министерства связи и информации Республики Казахстан, доведение его до сведения государственных органов Республики Казахстан – участников Единой системы электронного документооборота.  
      3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на вице-министра связи и информации Республики Казахстан Сарсенова С.С.  
      4. Настоящий приказ вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня его первого официального опубликования.

*Министр                                    А. Жумагалиев*

Утверждена                   
приказом Министра            
связи и информации           
Республики Казахстан         
от 2 ноября 2011 года № 337

**Инструкция**   
**по формированию, приему и обработке электронных обращений**  
**физических и юридических лиц, отправленных с использованием**  
**веб-портала «электронного правительства» в единую систему**  
**электронного документооборота государственных органов**

**1. Общие положения**

      1. Настоящая Инструкция по формированию, приему и обработке электронных обращений физических и юридических лиц, отправленных с использованием веб-портала «электронного правительства» в единую систему электронного документооборота» (далее - Инструкция) разработана в соответствии с законами Республики Казахстан «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц», «Об электронном документе и электронной цифровой подписи», «Об информатизации».  
      2. Настоящая Инструкция детализирует условия формирования, прием и обработку электронных обращений физических и юридических лиц, отправленных с использованием веб-портала «электронного правительства» в единую систему электронного документооборота.  
      3. Формирование, прием и обработка электронных обращений физических и юридических лиц, отправленных с использованием веб-портала «электронного правительства» в единую систему электронного документооборота осуществляется посредством взаимодействия веб-портала «электронного правительства», Единой системы электронного документооборота государственных органов,  Удостоверяющего центрагосударственных органов и Национального удостоверяющего центра Республики Казахстан с обеспечением информационной безопасности (защиты информации) государственных информационных систем и информационных ресурсов.  
      4. Участниками системы формирования, приема и обработки электронных обращений физических и юридических лиц, отправленных с использованием веб-портала «электронного правительства» в единую систему электронного документооборота являются физические и юридические лица, являющиеся резидентами Республики Казахстан, государственные органы, Национальный оператор.  
      5. Основные понятия, используемые в настоящей Инструкции:  
      1) аутентификация – подтверждение подлинности субъекта или объекта доступа путем определения соответствия предъявленных реквизитов доступа имеющимся в системе;  
      2) уполномоченный орган в сфере информатизации (далее - уполномоченный орган) – государственный орган, осуществляющий руководство в сфере информатизации и «электронного правительства»;  
      3) национальный оператор в сфере информатизации (далее - национальный оператор) - юридическое лицо, созданное по решению Правительства Республики Казахстан, на которое возложены задачи по интеграции государственных информационных систем и государственных электронных информационных ресурсов, по участию в реализации единой технической политики в сфере информатизации, функции проектного интегратора инфраструктуры «электронного правительства»;  
      4) виртуальная приемная - сервис, размещенный на веб-портале «электронного правительства», предназначенный для передачи обращений граждан в государственные органы;  
      5) удостоверяющий центр государственных органов Республики Казахстан (далее - УЦ ГО) – удостоверяющий центр, обслуживающий участников единой системы электронного документооборота государственных органов Республики Казахстан;  
      6) национальный удостоверяющий центр Республики Казахстан (далее - НУЦ РК) – удостоверяющий центр, обслуживающий участников «электронного правительства», государственных и негосударственных информационных систем;  
      7) единая система электронного документооборота государственных органов (далее – ЕСЭДО) – система электронного документооборота, предназначенная для обмена электронными документами между государственными органами Республики Казахстан и должностными лицами соответствующего государственного органа;  
      8) электронное обращение - обращение, направленное субъекту, рассматривающему обращение, или должностному лицу индивидуальное или коллективное в форме электронного документа, заверенного электронной цифровой подписью, предложение, заявление, жалоба, запрос или отклик;  
      9) электронная цифровая подпись (далее - ЭЦП) - это набор электронных цифровых символов, созданный средствами электронной цифровой подписи и подтверждающий достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания;  
      10) веб-портал «электронного правительства» (далее - Портал) - информационная система, представляющая собой единое окно доступа ко всей консолидированной правительственной информации, включая нормативную правовую базу, и к электронным государственным услугам.

**2. Формирование электронных обращений**  
**физическими и юридическими лицами**

      6. Для формирования электронных обращений физическим и юридическим лицам необходимо:  
      1) иметь доступ к компьютеру, подключенному к сети интернет;  
      2) получить в центре регистрации регистрационное свидетельство ЭЦП НУЦ РК, созданный с использованием закрытого ключа регистрационного свидетельства ЭЦП;  
      3) установить программные средства для работы с Порталом;  
      4) зарегистрироваться на Портале;  
      5) пройти аутентификацию на Портале;  
      6) перед отправкой сообщения подписать электронный документ ЭЦП.  
      7. Формирование, прием и обработка электронных обращений физических и юридических лиц состоит из трех этапов:  
      1) формирование физическим или юридическим лицом электронного обращения на Портале и отправка электронного обращения в государственный орган;  
      2) прием и обработка государственными органами электронного обращения, полученного посредством ЕСЭДО;  
      3) получение физическим или юридическим лицом ответа от государственного органа на обращение посредством Портала.  
      8. При обращении физические и юридические лица заполняют свои реквизиты в карточке обращения физических и юридических лиц по форме согласно приложениям 1 и 2 к настоящей Инструкции.  
      Формирование физическим или юридическим лицом электронного обращения на Портале и отправка электронного обращения в государственный орган включает:  
      1) заполнение, сохранение формы карточки обращения физического или юридического лица на Портале, его подписание ЭЦП физического или юридического лица, а также подготовленного физическим или юридическим лицом электронного документа (вложения при необходимости);  
      2) отправку электронного обращения в государственный орган.  
      9. Прием и обработка государственными органами электронного обращения, полученного посредством ЕСЭДО включает:  
      1) получение электронного обращения;  
      2) проверку обращения на соответствие Типовым правилам документирования и управления документацией в государственных и негосударственных организациях, утвержденных приказом исполняющего обязанности Министра культуры и информации Республики Казахстан от 25 сентября 2009 года № 128 (зарегистрированный в реестре нормативных правовых актов за № 5834, опубликованный в "Юридической газете" от 19.11.2009 г. № 177 (1774)) (далее – Типовые правила) и Инструкции о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц и контроля за их исполнением, утвержденной постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 января 2001 года № 168 (далее – Инструкции), включая проверку ЭЦП и получение подтверждения положительного результата проверки ЭЦП физического и юридического лица - автора обращения;  
      3) регистрацию и рассмотрение обращения в соответствии с законодательством в сфере рассмотрения обращений физических и юридических лиц, Типовыми правилами и Инструкцией;  
      4) отправку уведомления физическому или юридическому лицу о направлении обращения на рассмотрение другим государственным органам в соответствии с их компетенцией;  
      5) отправку ответа посредством Портала на обращение физическому или юридическому лицу о результате рассмотрения обращения и принятых мерах в формате электронного документа, подписанного ЭЦП руководителя государственного органа и сотрудника службы документационного обеспечения.  
      10. После отправки электронного обращения в государственный орган физическое или юридическое лицо получает уведомления либо информацию:  
      1) уведомление о доставке документа (квитанции в формате электронного документа) в государственный орган, которое является подтверждением успешной отправки и получения электронного обращения в государственном органе;  
      2) уведомление об отказе в регистрации обращения с указанием причины: отрицательный результат проверки ЭЦП, в случае не принятия системой ЭЦП;   
      3) уведомление о регистрации обращения с указанием исполнителя и регистрационного номера, присвоенного в государственном органе;  
      4) уведомление об отправке на исполнение;  
      5) информацию о результатах рассмотрения обращения с указанием даты исполнения, данных об исполнителе и результатов рассмотрения обращения, либо информацию о передаче обращения государственным органом в адрес центральных и местных исполнительных органов и иных органов в соответствии с их компетенцией.  
      11. Физические или юридические лица для формирования электронного обращения на Портале и его отправки в государственный орган осуществляют:  
      1. формирование на Портале обращения (с вложением при необходимости), в котором изложена суть вопроса, и отправка электронного обращения в государственный орган, в компетенцию которого входит разрешение поставленных вопросов;  
      2. освобождение пользователем информационного ресурса «Виртуальная приемная» от неактуальных обращений, без сохранения вложений и уведомлений о прохождении документа.  
      12. Уполномоченный орган для организации работ по предоставлению приема и обработки электронных обращений физических и юридических лиц осуществляет:  
      1) координацию работ по телекоммуникационному, аппаратному и лицензионному оснащению программного обеспечения Портала, НУЦ РК и УЦ ГО;  
      2) контроль работ по техническому обеспечению информационной безопасности информационных систем, выполняемых уполномоченной организацией в области информатизации в соответствии с договором на выполнение совместных работ по обеспечению информационной безопасности;  
      3) разработку и контроль за выполнением государственными органами требований для организации работ по приему и обработке электронных обращений физических и юридических лиц.  
      13. Государственные органы при осуществлении приема и обработки электронных обращений физических и юридических лиц осуществляют:  
      1) обеспечение своевременности, полноты регистрации посредством ЕСЭДО электронных обращений физических или юридических лиц в соответствии со сроками и процедурами, установленным законодательством в сфере рассмотрения обращений физических и юридических лиц;  
      2) обеспечение должностными лицами государственного органа своевременности рассмотрения электронных обращений физических и юридических лиц в порядке и сроки, равнозначные обращениям на бумажных носителях;  
      3) составление статистических отчетов по обращениям физических и юридических лиц, формируемых для сдачи в Комитет по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан согласно приказу Генерального прокурора Республики Казахстан от 30 мая 2007 года № 20 «Об утверждении Правил учета обращений физических и юридических лиц, статистического отчета № 1-ОЛ «О рассмотрении обращений физических и юридических лиц» и Инструкции по его составлению» (зарегистрированный в реестре нормативных правовых актов за № 4699, опубликованный в "Юридической газете" от 27.07.2007 г. № 114);  
      4) отправку уведомления - электронного документа автору обращения о не принятии электронного обращения с указанием причины;  
      5) подключение к Единой транспортной среде государственных органов и обеспечение технических условий функционирования ЕСЭДО;  
      6) подключение локальной вычислительной сети государственного органа к УЦ ГО и НУЦ РК.  
      14. Сотрудник подразделения документационного обеспечения государственного органа посредством ЕСЭДО выполняет следующие операции:  
      1) проверку ЭЦП и получение подтверждения положительного результата проверки ЭЦП физического и юридического лица в базе данных «Обращения лиц» в представлении «Поступившие»;  
      2) регистрацию и отправку на рассмотрение поступившего обращения;  
      3) отправку уведомления - электронных документов на Портал автору о регистрации обращения автоматически, либо об отказе в регистрации обращения с указанием причины (отрицательный результат проверки ЭЦП, в случае не принятия системой ЭЦП);  
      4) регистрацию и подписание ответа автору обращения с применением ЭЦП;  
      5) отправку ответа автору обращения посредством Портала;  
      6) формирование отчетных данных по обращениям физических и юридических лиц.  
      15. Исполнитель государственного органа посредством ЕСЭДО выполняет следующие операции:  
      1) рассмотрение и заполнение карточки исполнения о ходе исполнения обращения;  
      2) рассмотрение или переадресацию обращения соответствующему субъекту в соответствии с законодательством в сфере рассмотрения обращений физических и юридических лиц;  
      3) подготовку ответа автору обращения и его подписание с применением ЭЦП руководителя государственного органа;  
      4) подготовку и передачу обращений физических и юридических лиц в ведомственный архив государственного органа.  
      16. В рамках осуществления формирования, приема и обработки электронных обращений физических и юридических лиц Национальный оператор обеспечивает функционирование следующих информационных систем (за исключением финансовых информационных систем и ресурсов):  
      1) портала в режиме двадцать четыре часа в сутки, семь дней в неделю, триста шестьдесят пять дней в году;  
      2) центра ЕСЭДО в режиме двадцать два часа в сутки, семь дней в неделю, триста шестьдесят пять дней в году;  
      3) УЦ ГО в режиме с 9:00 до 18:30 часов в рабочие дни, в субботу с 10:00 до 13:00 часов времени Астаны;  
      4) НУЦ РК в режиме двадцать четыре часа в сутки, семь дней в неделю, триста шестьдесят пять дней в году.  
      17. Национальный оператор посредством Портала предоставляет возможность реализации пользователем всех операций, связанных с применением данной информационной системы:  
      1) обеспечивает отправку электронных обращений, подписанных ЭЦП пользователя. В случае отсутствия ЭЦП выводится предупредительное сообщение для пользователя о невозможности отправки обращения без ЭЦП;  
      2) обеспечивает хранение всех обращений пользователя до превышения лимита пространства на Портале. В случае превышения лимита, работа с услугой блокируется до освобождения пользователем информационного ресурса «Виртуальная приемная» от неактуальных обращений с целью освобождения пространства на Портале. Удаление обращений проводится непосредственно автором обращения.  
      В случае неработоспособности Портала, службы технической поддержки Портала оповещают об этом пользователей путем размещения объявлений на портале: www.egov.kz.  
      18. Национальный оператор посредством НУЦ РК при функционировании приема и обработки электронных обращений физических и юридических лиц осуществляет:  
      1) выпуск и отзыв закрытого ключа и соответствующего регистрационного свидетельства НУЦ РК;  
      2) обеспечение целостности информации, содержащейся в электронных обращениях физических и юридических лиц;  
      3) своевременную актуализацию и предоставление нормативно – технической документации по настройке и установке программного обеспечения закрытого ключа и соответствующего регистрационного свидетельства НУЦ РК на информационном сайте www.pki.gov.kz.  
      19. Национальный оператор посредством УЦ ГО выполняет следующее:  
      1) регистрацию, выпуск, отзыв (аннулирование) регистрационных свидетельств участника ЕСЭДО в соответствии с формой установленного образца;  
      2) хранение регистрационных свидетельств участника ЕСЭДО в регистре регистрационных свидетельств, ведение регистра регистрационных свидетельств;  
      3) создание открытых и закрытых ключей ЭЦП по обращению участников системы электронного документооборота в соответствии с нормативными правовыми документами в области функционирования удостоверяющих центров;  
      4) учет действующих и отозванных (аннулированных) регистрационных свидетельств;  
      5) подтверждение принадлежности, подлинности и действительности открытого ключа ЭЦП.

Приложение 1 к Инструкции                  
по формированию, приему и                  
обработке электронных обращений            
физических и юридических лиц,              
отправленных с использованием веб-портала  
"электронного правительства"               
в единую систему электронного              
документооборота государственных органов

Форма

**Карточка обращения физического лица на Портале**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование**  **реквизита (поля)** | **Обязательность**  **заполнения** | **Пояснение** |
| 1 | ИИН |  | Заполняется системой (закрыто  для редактирования) |
| 2 | Фамилия | обязательно | Заполняется системой (закрыто  для редактирования) |
| 3 | Имя | обязательно | Заполняется системой (закрыто  для редактирования) |
| 4 | Отчество | при наличии |  |
| 5 | Email | не обязательно | Значение заполняется системой  из учетной записи  пользователя, так как при  регистрации на портале  необходимо указать почтовый  электронный адрес (есть  возможность редактирования). |
| 6 | Почтовый адрес | обязательно | Указывается почтовый адрес  заявителя. |
| 7 | Телефон | не обязательно |  |
| 8 | Получатель | обязательно | Необходимо указать  государственный орган, в  который будет направлено  обращение. |
| 9 | Содержание | обязательно | Текст не может превышать 255  символов. В случае, если  количество символов превышено,  выходит диалоговое окно  «Количество символов  превышено, оформите обращение  во вложении» |
| 10 | Файл | не обязательно |  |

Приложение 2 к Инструкции                  
по формированию, приему и                  
обработке электронных обращений            
физических и юридических лиц,              
отправленных с использованием веб-портала  
"электронного правительства"               
в единую систему электронного              
документооборота государственных органов

форма

**Карточка обращения юридического лица на Портале**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование реквизита**  **(поля)** | **Обязательность**  **заполнения** | **Пояснение** |
| 1 | БИН |  | Заполняется системой  (закрыто для  редактирования) |
| 2 | Фамилия подписавшего | обязательно |  |
| 3 | Имя подписавшего | обязательно |  |
| 4 | Наименование юридического лица | обязательно | Атрибут при отправке  обращения |
| 5 | Регистрационный номер | обязательно | Атрибут при отправке  обращения |
| 6 | Дата | обязательно | Атрибут (по умолчанию  стоит текущая дата, есть  возможность  редактирования) |
| 7 | Email | не обязательно | Значение заполняется  системой из учетной  записи пользователя, так  как при регистрации на  портале необходимо  указать почтовый  электронный адрес (есть  возможность  редактирования). |
| 8 | Почтовый адрес | обязательно |  |
| 9 | Телефон | не обязательно |  |
| 10 | Получатель | обязательно | Необходимо указать  государственный орган, в  который будет направлено  обращение. |
| 11 | Краткое содержание обращения | обязательно | Текст не может превышать  255 символов. В случае,  если количество символов  превышено, выходит  диалоговое окно  «Количество символов  превышено, оформите  обращение во вложении» |
| 12 | Файл | не обязательно |  |

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан» Министерства юстиции Республики Казахстан