

Жеке және заңды тұлғалардың мемлекеттік органдар басшыларына және олардың орынбасарларына бейнеконференцбайланыс немесе бейнеөтініш арқылы жүгіну қағидаларын бекіту туралы

Күшін жойған

Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің 2016 жылғы 22 қаңтардағы № 50 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2016 жылы 24 ақпанда № 13206 болып тіркелді. Күші жойылды - Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2021 жылғы 16 маусымдағы № 213/НҚ бұйрығымен.

Ескерту. Күші жойылды - ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 16.06.2021 № 213/НҚ (01.07.2021 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

"Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы" Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 12 қаңтардағы Заңының 6-бабының 4-тармағына сәйкес, **БҰЙЫРАМЫН:**

1. Қоса беріліп отырған Жеке және заңды тұлғалардың мемлекеттік органдар басшыларына және олардың орынбасарларына бейне-конференцбайланыс немесе бейнеөтініш арқылы жүгіну қағидалары бекітілсін.

2. Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің Байланыс, ақпараттандыру және ақпарат комитеті (Т.Б. Қазанғап):

1) осы бұйрықтың Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелуін;

2) осы бұйрық Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелгеннен кейін оның көшірмелерін баспа және электрондық түрде күнтізбелік он күн ішінде мерзімді баспа басылымдарында және "Әділет" ақпараттық-құқықтық жүйесінде ресми жариялауға, сондай-ақ тіркелген бұйрықты алған күннен бастап он күнтізбелік күн ішінде Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің эталондық бақылау банкіне енгізу үшін Республикалық құқықтық ақпарат орталығына жіберуді;

3) осы бұйрықтың Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің интернет-ресурсында және мемлекеттік органдардың интранет-порталында орналастырылуын;

4) осы бұйрық Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелгеннен кейін он жұмыс күні ішінде Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің Заң департаментіне осы бұйрықтың 2-

тармағының 1), 2) және 3) тармақшаларында көзделген іс-шаралардың орындалуы туралы мәліметтерді ұсынуды қамтамасыз етсін.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау жетекшілік ететін Қазақстан Республикасының Инвестициялар және даму вице-министріне жүктелсін.

4. Осы бұйрық алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Қазақстан Республикасының
Инвестициялар және даму министрі

Ә. Исекешев

Қазақстан Республикасы
Инвестициялар және даму министрінің
2016 жылғы 22 қаңтардағы
№ 50 бұйрығымен бекітілген

**Жеке және заңды тұлғалардың мемлекеттік органдардың басшыларына
және олардың орынбасарларына бейнеконференцбайланыс немесе
бейнеөтініш арқылы жүгіну қағидалары**

1. Жалпы ережелер

1. Осы Жеке және заңды тұлғалардың мемлекеттік органдардың басшыларына және олардың орынбасарларына бейнеконференция байланысы немесе бейнеөтініш арқылы жүгіну қағидалары (бұдан әрі - Қағидалар) "Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы" Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 12 қаңтардағы Заңының 6-бабының 4-тармағына сәйкес әзірленген (бұдан әрі - Заң) және жеке және заңды тұлғалардың мемлекеттік органдардың басшыларына және олардың орынбасарларына бейнеконференцбайланыс немесе бейнеөтініш арқылы жүгіну тәртібін айқындайды.

Мемлекеттік орган басшысының орынбасарларымен жеке және заңды тұлғалардың мемлекеттік органдардың басшыларына және олардың орынбасарларына бейнеконференцбайланыс немесе бейнеөтініш арқылы жүгінуін қабылдау бірінші басшы болмаған жағдайда жүзеге асырылады (бұдан әрі - мемлекеттік органның басшылары).

2. Осы Қағидалардың әрекеті әкімшілік құқық бұзушылық туралы Қазақстан Республикасының заңнамасымен, Қазақстан Республикасының қылмыстық-процессуалдық, азаматтық процессуалдық заңнамасымен белгіленген жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібіне қолданылмайды.

3. Осы Қағидаларда мынадай негізгі ұғымдар мен қысқартулар қолданылады:

1) ақпараттандыру саласындағы уәкілетті орган - ақпараттандыру және " электрондық үкімет" саласында басшылықты және салааралық үйлестіруді жүзеге асыратын орталық атқарушы орган;

2) бейнеконференцбайланыс - өзара қашық бірнеше абоненттің нақты уақыт режимінде аудио- және бейнеақпарат алмасу мүмкіндігін ала отырып, интерактивтік өзара іс-қимыл жасасуына арналған ақпараттық-коммуникациялық технологиялар пайдаланылатын байланыс қызметі;

3) бейнеөтініш - "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы жүзеге асыратын, өтінішті қарайтын субъектіге немесе лауазымды тұлғаға жіберілген бейне форматтағы жеке немесе ұжымдық ұсыныс, арыз, шағым, сұрау салу немесе үн қосу;

4) бейнеөтініш қабылдау сервисі (бұдан әрі - БӨҚС) - "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясында орналасқан жабдықталған бөлмелерде мемлекеттік органдардың басшыларына бейнеөтініш беру жөніндегі ақпараттық ресурс;

5) жеке сәйкестендіру нөмірі (бұдан әрі - ЖСН) - жеке тұлға, соның ішінде өзіндік кәсіпкерлік түрінде қызметін жүзеге асыратын дара кәсіпкер үшін қалыптастырылатын бірегей нөмір;

6) "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы (бұдан әрі - Мемлекеттік корпорация) - Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мемлекеттік қызметтерді көрсету, "бір терезе" қағидаты бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсетуге өтініштер қабылдау және көрсетілетін қызметті алушыға олардың нәтижелерін беру жөніндегі жұмысты ұйымдастыру үшін, сондай-ақ электрондық нысанда мемлекеттік қызметтер көрсетуді қамтамасыз ету үшін Қазақстан Республикасы Үкіметінің шешімі бойынша құрылған заңды тұлға;

7) мемлекеттік органдардың электрондық құжат айналымының бірыңғай жүйесі (бұдан әрі - ЭҚАБЖ) - Қазақстан Республикасының мемлекеттік органдары мен тиісті мемлекеттік органның лауазымды тұлғалары арасындағы электрондық құжат алмасуға арналған электрондық құжат айналымы жүйесі;

8) онлайн-қабылдау - Мемлекеттік корпорация арқылы жүзеге асырылатын, субъектінің, лауазымды тұлғаның жеке және (немесе) заңды тұлғалардың өтініштерін бейне-конференцбайланыс арқылы қабылдау жөніндегі әрекеті;

9) электрондық тіркеу бақылау карточкасы - электрондық құжат деректемелерін тіркейтін, белгіленген нысан бойынша құжат туралы есептік деректері бар электрондық құжат;

10) "электрондық үкімет" ақпараттық-коммуникациялық инфрақұрылымының операторы (бұдан әрі - оператор) - "электрондық үкімет" ақпараттық-коммуникациялық инфрақұрылымының жұмыс істеуін қамтамасыз ету жүктелген, Қазақстан Республикасының Үкіметі айқындайтын заңды тұлға;

11) "электрондық үкіметтің" веб-порталы - нормативтік құқықтық базаны қоса алғанда, барлық шоғырландырылған үкіметтік ақпаратқа және электрондық нысанда көрсетілетін мемлекеттік және өзге де қызметтерге қол жеткізудің бірыңғай терезесін білдіретін ақпараттық жүйе;

12) "электрондық үкіметтің" веб-порталындағы пайдаланушылардың кабинеті (бұдан әрі - жеке кабинет) - "электрондық үкімет" веб-порталының өтініштерді қарайтын субъектілерге өтініш беру мәселелері, сондай-ақ дербес деректерді пайдалану мәселелері бойынша электрондық нысанда көрсетілетін қызметтер мәселелері бойынша жеке және заңды тұлғалардың мемлекеттік органдармен ресми ақпараттық өзара іс-қимылына арналған құрам-бөлігі.

2. Жеке және заңды тұлғалардың мемлекеттік органдардың басшыларына және олардың орынбасарларына бейнеконференцбайланысы арқылы жүгіну тәртібі

4. "Электронды үкімет" порталына тіркелген өтініш беруші (электрондық цифрлық қолтаңбасы бар) "Бірінші басшыға қабылдауға жазылу" қызметін таңдайды.

Өтініш берушіге "электронды үкімет" веб-порталында орналастырылған бейнеконференцбайланысына қосылған мемлекеттік органдардың тізбесі ұсынылады (бұдан әрі - Тізбе). Тізбеден өтініш беруші оған қажетті мемлекеттік органды таңдайды.

Бұдан әрі таңдалған мемлекеттік органның кестесі ашылады және өтініш беруші қалаулы күні мен уақытын бейнеконференцбайланыс арқылы таңдайды, бұл жерде осы Қағидалардың қосымшасына сәйкес үлгісін толтыру үшін өтініш бейнеконференцбайланыс арқылы қолжетімді болады.

Толтырылған электронды өтінішке өтініш берушінің электронды цифрлық қолтаңбасымен қол қойылады және "Өтініш беру" нүктесі басылғасын таңдалған мемлекеттік органға жіберіледі.

5. Жолданған өтініш ол мемлекеттік органның басшыларына жеке және заңды тұлғалардың қабылдауын ұйымдастыру мәселелерін шешу үшін мемлекеттік орган бекіткен "электронды үкімет" веб-порталында таңдалған мемлекеттік органның жауапты қызметкерінің "онлайн-қабылдауына жазылу (хатшы)" бөліміне түседі.

6. Мемлекеттік органның бірінші басшылары ақпараттандыру саласындағы уәкілетті органның келісуімен бейнеконференция байланысы арқылы қабылдауды өткізуге бөлінген уақытты көрсете отырып, алдағы тоқсанға Заңнамаға сәйкес жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін қабылдау кестесін (бұдан әрі – қабылдау кестесі) дербес бекітеді.

7. "Электронды үкімет" веб-порталына орналастыру үшін ақпараттандыру саласындағы уәкілетті органға мемлекеттік органның жауапты қызметкері бекітілген қабылдау кестесін тоқсан басталғанға дейін күнтізбелік он бес күн бұрын жібереді.

8. Ақпараттандыру саласындағы уәкілетті орган көрсетілген өтініш нысанын міндетті түрде толтырумен өзінің өтінішін жеке тұлғаларға және заңды тұлғалардың өкілдеріне жолдауды ұсынумен "электронды үкімет" веб-порталына орналастыру үшін мемлекеттік органның қабылдау кестесін операторға жібереді.

Мемлекеттік органның жауапты қызметкері "электрондық үкімет" веб-порталына өтініш түскен кезде, келіп түскен өтініш туралы хабарламаны жүктейді және мемлекеттік орган басшысының және оның орынбасарларының қарауына одан әрі жағдай жасау үшін ЭҚАБЖ-де электрондық тіркеу-бақылау карточкасын қалыптастырады.

Мемлекеттік органның басшысы және оның орынбасарлары өтінімді қарастырады және видеоконференцбайланыс арқылы қабылдау өткізу туралы шешім қабылдайды. Қол қойылған жауап келіп түскен сәттеп бастап, үш күннің ішінде одан әрі өтініш берушінің электрондық пошта мекен-жайына және жеке кабинетіне орналастыру үшін жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін қабылдау бойынша жұмысты ұйымдастыруға жауапты бөлімшеге жолдайды.

9. Мемлекеттік органдардың бейнеконференцбайланыс арқылы қабылдау туралы өтініш берушінің сұранысына жауаптары келесі түрлерге бөлінеді:

1) бейнеконференцбайланыс арқылы қабылдау күнін және өткізу уақытын белгілеу;

2) егер мәселе тиісті мемлекеттік орган басшысының құзыретіне жатпаса, өтінішті қанағаттандырудан бас тарту.

10. Мемлекеттік органның қабылдау немесе бас тартуды бекіту туралы хабарламасы өтініш берушінің электронды поштасынның мекенжайына немесе оның жеке кабинетіне "электронды үкімет" порталы арқылы жіберіледі, сондай-ақ егер өтініш иесіне қабылдау бейнеконференцбайланыс арқылы белгіленсе, операторға және Мемлекеттік корпорацияға хабарланады, бұл ретте бейнеконференцбайланыс арқылы өтінішті қабылдауға жабдықтар орнатылған "электронды үкімет" веб-порталына орналастырылған Мемлекеттік корпорацияның филиалдарының тізбесіне сәйкес белгіленеді.

11. Мемлекеттік орган басшыларының қабылдауына келесі айда бекітілген Кестенің шеңберінде өтініш иелерін тіркеу аяқталған соң, мемлекеттік органның жауапты қызметкері бейнеконференцбайланыс арқылы қабылдау кестесін

құрастырады (бұдан әрі - кесте) және бейнеконференцбайланыс арқылы қабылдау жоспарланып, ай басталмас бұрын үш күннен кешіктірмей операторға және Мемлекеттік корпорацияға хабарлайды.

12. Оператор кесте келіп түскеннен кейін бір жұмыс күнінің ішінде оны "электронды үкімет" веб-порталында орналастырады.

13. Кестеге өзгерістер енгізілген жағдайда мемлекеттік органның жауапты қызметкері қабылдау басталғанға дейін бір жұмыс күннен кешіктірмей өтініш иесіне өтініште көрсетілген оның электрондық поштасының мекенжайына және ұялы байланыс нөміріне кестеге енгізілген өзгерістер жөнінде хабарлама жібереді, сондай-ақ сол мерзімде өзгертілген кестені операторға және Мемлекеттік корпорацияға "электрондық үкімет" веб-порталында орналастыру үшін жібереді.

14. Оператор қабылдауға бір жұмыс күні қалғанда мемлекеттік орган мен Мемлекеттік корпорацияның техникалық жабдықтарын тексереді.

15. Өтініш беруші мемлекеттік органның жауабында белгіленген қабылдау уақытына он бес минуттан кем емес уақыт қалғанда, ол өтініш беру кезінде таңдаған Мемлекеттік корпорация бөлімшесіне өзінің жеке басын куәландыратын құжатымен келеді.

16. Қабылдау уақыты келген кезде, Мемлекеттік корпорация бөлімшесінің қызметкері өтініш иесін бейнеконференцбайланыс арқылы онлайн қабылдау жүргізуге арналған үй-жайға алып барады және бейнеконференцбайланыс арқылы қабылдау жүргізу тәртібін түсіндіреді.

17. Мемлекеттік органның басшысы өтініш иесін жұмыс кабинетінде немесе сол үшін мемлекеттік органның арнайы бөлінген үй-жайында қабылдайды.

18. Бейнеконференцбайланыс арқылы қабылдау мынадай алгоритм бойынша жүргізіледі:

1) өтініш иесі өзінің тегін, атын, әкесінің атын атайды (бар болған жағдайда). Заңды тұлға жүгінген жағдайда ол заңды тұлғаның атауын атайды;

2) өтініш беруші мемлекеттік органның беретін түсініктемесі бойынша мәселенің мәнін баяндайды;

3) мемлекеттік орган басшысы тарапынан нақтылау сұрақтары қойылады, оларға өтініш иесінің жауаптары беріледі;

4) мемлекеттік органның басшысы тарапынан қарастырылып отырған мәселе бойынша ұсыныс енгізіледі және оны өтініш берушімен талқылау жүргізіледі;

5) мемлекеттік орган басшысы кездесуді қорытындылауды жүргізеді.

19. Өтініш беруші мен мемлекеттік орган басшысының онлайн-қабылдау кезіндегі әңгімелесуі ресми-іскерлік стильде өткізіледі. Бейнеконференцбайланыс арқылы қабылдау жүргізілген кезде мемлекеттік органның атына балағатты, қорқыту немесе қорлау сөздер айтуға, сондай-ақ "

Мемлекеттік құпиялар туралы" Қазақстан Республикасының 1999 жылғы 15 наурыздағы Заңына сәйкес мемлекеттік құпияға жататын және өзге де заңмен қорғалатын құпия ақпаратты жариялауға жол берілмейді.

20. Мемлекеттік орган басшысы онлайн-қабылдау қорытындысы бойынша қабылдаған шешім Заңда белгіленген мерзімде қабылдау кезінде мәні бойынша өтініш берушіге жауап дайындайтын мемлекеттік органның жауапты қызметкері қабылдау қорытындысы бойынша мемлекеттік орган басшысының шешімінде белгіленген іс-шараларды жүзеге асыру үшін жауапты мемлекеттік органның құрылымдық бөлімшелеріне мәлімет үшін жазбаша түрде немесе электронды құжат түрінде жеткізіледі.

3. Жеке және заңды тұлғалардың мемлекеттік органдардың басшыларына және олардың орынбасарларына бейнеөтініш арқылы жүгіну тәртібі

21. Жеке және заңды тұлғалардың уәкілдерінен бейнеөтініштерді қабылдау "электронды үкімет" веб-порталында орналастырылған "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясының филиалдарының тізіміне сәйкес жеке басын куәландыратын құжатты ұсынумен Мемлекеттік корпорацияның филиалдары арқылы жүзеге асырылады.

22. Өтініш берушінің бейне өтініш беру мәселесі бойынша Мемлекеттік корпорацияға ресепшнге (анықтама бұрышы) өтініш білдірген жағдайда, Мемлекеттік корпорация қызметкері өтініш беруші және оның жеке басын куәландыратын құжатымен сәйкестендіруін жүзеге асырады, "Бейне өтініш берген азаматтарды тіркеу" журналына өтініш берушінің жеке басын куәландыратын құжаттың деректерін енгізеді, бейнеөтініш берудің негізгі қағидаларын түсіндіреді, өтініш берушіні бейнеөтініш беру бөлмесіне шығарып салады.

23. Өтініш беруші бейне өтініштің жазылуының алдында өзінің тегі, аты, әкесінің аты (қалауынша), пошталық мекенжайы, электрондық пошта мекенжайы ; заңды тұлғалар – атауы, пошталық мекенжайы, электрондық пошта мекенжайы туралы мәліметтерді енгізеді.

24. Жеке тұлғалардың және заңды тұлғалар өкілдерінің бейнеөтініш жазу уақыты үш минутты құрайды. Үш минуттан артық бейнеөтініш жазудың қажеттілігі туындағын жағдайда сол адресатқа жаңа өтініш жазу керек.

Бейне жазудың аяқталысымен экранда жазудың күні, жауабын қарау үшін құпия коды және жауаптың болжалды күні туралы мәліметтер көрініп, код-штрихы бар чек шығады.

25. Жеке және заңды тұлғалардың бейнеөтініші "электронды үкімет" веб-порталында орналастырылған БӨҚС сервиске қосылған мемлекеттік

органдар тізіміне сәйкес онда қойылған мәселелерді шешу солардың құзырына жататын мемлекеттік органға немесе лауазымды тұлғаға жіберіледі.

Шағым түсірген кезде мемлекеттік орган атауы немесе лауазымы, лауазымдық тұлғалардың аты-жөні, аты-жөнінің бірінші әріптері, кімнің әрекетіне шағымданатыны, өтініштің уәждері мен талаптары көрсетіледі.

26. Сұрақтың дәл мәнісі баяндалмаған жеке және заңды тұлғалардың уәкілдерінің бейнеөтініштері қарауға жатпайды.

27. Өтініш берушінің "Жазуды аяқтау" нүктесін басқаннан кейін жеке тұлғаның және заңды тұлға өкілдерінің бейнеөтінішті мемлекеттік органға жолдау фактісі белгіленеді.

Осы Қағидаларға сәйкес белгіленген тәртіппен берілген бейнеөтініштер Заңға сәйкес міндетті түрде қабылдауға, тіркеуге және жатады, есепке алуға.

28. Жеке және заңды тұлғалардың уәкілдерінің бейнеөтініштерін қарау мерзімі Заңға сәйкес есептеледі.

29. Мемлекеттік органның жауапты қызметкері бейнеөтініштер қабылдау БӨҚС сервисіне кіру арқылы мемлекеттік орган басшылығының қарауына тіркеу және енгізу үшін ЭҚАБЖ-де тіркеу-бақылау карточкасын қалыптастыру арқылы қадағалайды және тіркейді.

Мемлекеттік органдарға БӨҚС-ге қолжетімділікті ақпарат саласындағы уәкілетті орган береді.

30. Жеке және заңды тұлғалар уәкілдерінің бейнеөтініштері қойылған мәселелерді шешу құзыретіне кірмейтін мемлекеттік органға немесе лауазымды тұлғаға келіп түскен өтініш мемлекеттік органға, лауазымды тұлғаға келіп түскен күнінен бастап үш жұмыс күнінен кешіктірілмейтін мерзімде тиісті мемлекеттік органдарға жіберіледі, бұл туралы өтініш берушіге хабарланады.

31. Жеке тұлғаның және заңды тұлғалар уәкілдерінің бейнеөтініштерін қарау нәтижелері бойынша мынадай шешімдердің бірі қабылданады:

- 1) өтінішті толық немесе ішінара қанағаттандыру туралы;
- 2) осындай шешім қабылдауды негіздей отырып, өтінішті қанағаттандырудан бас тарту туралы;
- 3) өтініштің мәні бойынша түсінік беру туралы;
- 4) өтінішті қарауды тоқтату туралы.

32. Бір тұлғаның мүддесі үшін бір мәселе бойынша бірнеше жеке тұлғадан және заңды тұлғалардың уәкілдерінен бейнеөтініш келіп түскен кезде бірінші өтініш негізгі өтініш ретінде тіркеледі, ал кейінгілері негізгі өтінішке қоса тіркеледі және бірінші өтініш келіп түскен күннен бастап есептелетін белгіленген мерзім шегінде оларды шешудің нәтижелері туралы арыз берушілерге хабарлана отырып, бір өтініш ретінде қаралады.

33. Жеке тұлғаның және заңды тұлғалар уәкілдерінің бейнеөтініштері бойынша шешілген жауаптар өтініш берушінің пошталық мекенжайына жолданады. Мемлекеттік органның жауапты қызметкері қосымша БӨҚС (жауапты құпия коды немесе штрих-коды арқылы) сервисіне жауапты орналастырады және өтініш берушінің электрондық мекен-жайына "Қазақстан Республикасы мемлекеттік органдардың электрондық бірыңғай пошталық жүйесі" ақпараттық жүйесі арқылы жіберіледі (ҚР МОЭБПЖ).

34. БӨҚС-де жеке тұлғалардың және заңды тұлғалар өкілдерінің бейнеөтінішіне жауаптар ЭҚАБЖ жүйесінде қол қойылған және тіркелген күні мемлекеттік органның жауапты қызметкерімен бекітіледі.

Жеке және заңды тұлғалардың
мемлекеттік
органдардың басшылары және олардың
орынбасарларына
бейнеконференцбайланыс
немесе бейнеөтініш арқылы жүгіну
қағидасына қосымша

Бейнеконференцбайланыс арқылы жүгінуді толтырудың үлгісі

Өтініш беру

ҚАБЫЛДАУ

ЖСН *	
Аты-жөні *	
Мекенжайы *	
Электрондық адрес *	
Байланысу телефондары *	
Қалалатын ХҚКО	▼
Жұмыс орыны *	
Атқаратын қызмет *	
Өтініш	▼
Өтініш тілі	▼
Сұрақ *	

ӨТІНІШ БЕРУ | ЖОЮ