

**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*

У т в е р ж д е н а  
п р и к а з о м      М и н и с т р а  
с в я з и      и      и н ф о р м а ц и и  
Р е с п у б л и к и      К а з а х с т а н  
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 центра государственных 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 К а з а х с т а н ;

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

н е и з м е н н о с т ь

с о д е р ж а н и я ;

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  
л и ц а м н е о б х о д и м о :

- 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  
с в и д е т е л ь с т в а Э Ц П ;
- 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  
ю р и д и ч е с к и х л и ц с о с т о и т и з т р е х э т а п о в :

- 1) формирование физическим или юридическим лицом электронного  
о б р а щ е н и я на Портале и отправка электронного обращения в государственный  
о р г а н ;
- 2) прием и обработка государственными органами электронного обращения,  
п о л у ч е н н о г о п о с р е д с т в о м Е С Э Д О ;
- 3) получение физическим или юридическим лицом ответа от  
г о с у д а р с т в е н н о г о о р г а н а на обращение посредством Портала.

8. При обращении физические и юридические лица заполняют свои  
реквизиты в карточке обращения физических и юридических лиц по форме  
с о г л а с н о п р и л о ж е н и я м 1 и 2 к н а с т о я щ е й И н с т р у к ц и и .

Формирование физическим или юридическим лицом электронного  
о б р а щ е н и я на Портале и отправка электронного обращения в государственный  
о р г а н в к л ю ч а е т :

- 1) заполнение, сохранение формы карточки обращения физического или  
ю р и д и ч е с к о г о л и ц а на Портале, его подписание ЭЦП физического или  
ю р и д и ч е с к о г о л и ц а , а т а к ж е п о д г о т о в л е н н о г о ф и з и ч е с к и м и л и ю р и д и ч е с к и м  
л и ц о м э л е к т р о н н о г о д о к у м е н т а (вложения при необходимости);
- 2) от 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 – Инструкция), 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 о р г а н е ;
- 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 Г О ;

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 У Ц Г О и Н У Ц Р К .

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](http://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](http://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 (закрывается для редактирования)
2	Фамилия	обязательно	Заполняется системой (закрывается для редактирования)
3	Имя	обязательно	Заполняется системой (закрывается для редактирования)
4	Отчество	при наличии	
5	Email	не обязательно	Значение заполняется системой из учетной записи пользователя, так как регистрация на портале необходимо указать почтовый электронный адрес (возможность редактирования).
6	Почтовый адрес	обязательно	Указывается почтовый адрес заявителя.
7	Телефон	не обязательно	
8	Получатель	обязательно	Необходимо указать государственный орган, который будет направлять обращение.

9	Содержание	обязательно	Текст не может превышать символов. В случае, количество символов превышает диалоговое поле «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 (поля)	реквизита	Обязательность заполнения	Пояснение
1	БИН			Заполняется сист (закрыто редактирования)
2	Фамилия подписавшего		обязательно	
3	Имя подписавшего		обязательно	
4	Наименование юридического лица		обязательно	Атрибут при отп обращения
5	Регистрационный номер		обязательно	Атрибут при отп обращения
6	Дата		обязательно	Атрибут (по умолч стоит текущая дата, возможность редактирования)
7	Email		не обязательно	Значение заполн системой из уче записи пользователя, как при регистрации портале необхо указать почт электронный адрес возможность редактирования).
8	Почтовый адрес		обязательно	
9	Телефон		не обязательно	

10	Получатель	обязательно	Необходимо указать государственный орган, который будет направлять обращение.
11	Краткое содержание обращения	обязательно	Текст не может превышать 255 символов. В случае если количество символов превышено, выводится 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