

**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