



## Об утверждении Правил деятельности Государственной корпорации "Правительство для граждан"

Приказ Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 22 января 2016 года № 52. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 25 февраля 2016 года № 13248.

**Примечание РЦПИ!**

**Порядок введения в действие см. п.5**

В соответствии с подпунктом 1) статьи 9-1 Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года "О государственных услугах" **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемые Правила деятельности Государственной корпорации "Правительство для граждан".

2. Признать утратившим силу:

1) приказ Министра транспорта и коммуникаций Республики Казахстан от 19 июня 2013 года № 463 "Об утверждении Правил деятельности центров обслуживания населения" (зарегистрированный в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 8527, опубликованный от 23 октября 2013 года в газете "Казахстанская правда" № 299 (27573);

2) приказ исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 26 декабря 2014 года № 303 "О внесении изменений в приказ Министра транспорта и коммуникаций Республики Казахстан от 19 июня 2013 года № 463 "Об утверждении Правил деятельности центров обслуживания населения" (зарегистрированный в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 10049, опубликованный от 16 апреля 2015 года в газете "Казахстанская правда" № 69 (28547).

3. Комитету связи, информатизации и информации Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан (Қазанғап Т.Б.) обеспечить:

1) государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

2) направление копии настоящего приказа в печатном и электронном виде на официальное опубликование в периодические печатные издания и информационно-правовую систему "Әділет" в течение десяти календарных дней после его государственной регистрации в Министерстве юстиции Республики Казахстан, а также в Республиканский центр правовой информации в течение десяти календарных дней со дня получения зарегистрированного приказа для включения в эталонный контрольный банк нормативных правовых актов Республики Казахстан;

3) размещение настоящего приказа на интернет-ресурсе Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан и на интранет-портале государственных органов;

4) в течение десяти рабочих дней после государственной регистрации настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан представление в Юридический департамент Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан сведений об исполнении мероприятий, предусмотренных подпунктами 1), 2) и 3) пункта 3 настоящего приказа.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на курирующего вице-министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан.

5. Настоящий приказ вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования, но не ранее с 1 марта 2016 года.

Министр

по инвестициям и развитию

Республики Казахстан

А. Исекешев

Утверждены  
приказом Министра  
по инвестициям и развитию  
Республики Казахстан  
от 22 января 2016 года № 52

## **Правила деятельности Государственной корпорации "Правительство для граждан"**

**Сноска. Правила - в редакции приказа Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 01.04.2024 № 189/НК (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

### **Глава 1. Общие положения**

1. Настоящие Правила деятельности Государственной корпорации "Правительство для граждан" (далее – Правила) разработаны в соответствии с подпунктом 1) статьи 9-1 Закона Республики Казахстан "О государственных услугах" (далее – Закон) и определяют порядок деятельности Государственной корпорации "Правительство для граждан" (далее – Государственная корпорация).

2. Понятия, применяемые в Правилах, используются в значениях согласно Закону.

### **Глава 2. Порядок деятельности Государственной корпорации**

3. Прием заявлений и выдача готовых результатов государственных услуг осуществляется через Государственную корпорацию с понедельника по пятницу включительно с 9.00 до 18.00 часов без перерыва, дежурные отделы обслуживания

населения Государственной корпорации с понедельника по пятницу включительно с 9.00 до 20.00 часов и в субботу с 9.00 до 13.00 часов кроме праздничных и выходных дней согласно Трудового кодекса Республики Казахстан.

4. Список государственных услуг, оказываемых Государственной корпорацией, определяется Реестром государственных услуг, утвержденным приказом исполняющего обязанности Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 31 января 2020 года № 39/НҚ.

5. Порядок предоставления государственных услуг Государственной корпорацией определяется нормативными правовыми актами, определяющими порядок оказания государственных услуг.

6. Прием документов, всех видов обращений физических и юридических лиц и выдача готовых документов, готовых ответов на обращения осуществляется в порядке электронной очереди.

В случае технических неполадок прием документов, всех видов обращений физических и юридических лиц и выдача готовых документов, готовых ответов на обращения осуществляется в порядке живой очереди.

Рабочие места оснащаются табличками с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии отчества) и должности работников Государственной корпорации при отсутствии бэйджа.

7. В целях обеспечения предоставления услуг и приема всех видов обращений физических и юридических лиц Государственная корпорация получает сведения при их наличии из информационных систем, содержащих необходимые для оказания государственных услуг сведения, в соответствии с Законом Республики Казахстан "Об информатизации" и Законом.

Работники Государственной корпорации при оказании государственных услуг обязаны получать согласие услугополучателя на использование сведений, составляющих охраняемую законом тайну, содержащихся в информационных системах, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан.

8. При оказании государственной услуги через Государственную корпорацию, заявление удостоверяется электронной цифровой подписью работника Государственной корпорации, выданной ему для использования в служебных целях. При наличии согласия субъекта на доступ к персональным данным, полученного посредством государственного сервиса контроля доступа к персональным данным, заявление направляется к услугодателю.

9. Помещения Государственной корпорации могут оснащаться визуальным наблюдением с помощью фото и видеокамер. В случае наличия системы видеонаблюдения, у входа размещается предупредительная вывеска о наличии системы видеонаблюдения.

10. Государственная корпорация обеспечивает гражданам доступ к информации по вопросам получения услуг, оказываемых через Государственную корпорацию и подаче всех видов обращений посредством ИС "e-otinish", а также консультирование услугополучателей по вопросам получения услуг.

11. Государственной корпорацией обеспечивается функционирование сектора самообслуживания, в которых осуществляется консультирование по вопросам использования сервисов веб-портала "электронного правительства" и использования электронной цифровой подписи, а также гражданам предоставляется возможность самостоятельного получения государственных услуг, оказываемых посредством веб-портала "электронного правительств".

12. Государственная корпорация:

обеспечивает дистанционное оказание государственных услуг с помощью мобильного приложения "ЦОН", которое позволяет услугополучателям получать государственные услуги с помощью видеозвонка, а также обеспечивает доступ к бронированию посещения Государственной корпорации, получение цифрового талона электронной очереди;

обеспечивает информированность услугополучателей в доступной форме о порядке оказания государственных услуг, в том числе с учетом доступности для лиц с нарушениями зрения и (или) слуха;

осуществляет обучение работников Государственной корпорации навыкам общения с лицами с инвалидностью (жестовой речи);

принимает меры по беспрепятственному равному доступу обслуживанию лиц с инвалидностью к государственным услугам.

13. Госкорпорация осуществляет организацию приема обращений физических и (или) юридических лиц в административные органы, к должностным лицам и выдачу ответов на них по запросу заявителей.

14. При подаче заявления в Государственную корпорацию заявитель или представитель заявителя представляет документ, удостоверяющий личность, либо электронный документ из сервиса цифровых документов или его законного представителя с предоставлением документов, подтверждающих полномочия на представительство, либо поверенному лицу по нотариально заверенной доверенности на осуществление действий, предусмотренных полномочиями.

15. Работник Государственной корпорации при обращении за получением государственной услуги:

проверяет полноту заполнения заявления, форм по государственным услугам;

идентифицирует личность услугополучателя либо его представителя, в том числе с использованием технических средств;

проверяет наличие и реквизиты документов об оплате, правильность исчисления соответствующих обязательных платежей, установленных нормативными правовыми актами, определяющими порядок оказания услуг;

вносят соответствующую информацию о заявителе и (или) представленных материалах, объектах, данных и сведений, необходимых для оказания государственной услуги, согласно требованиям, установленным нормативными правовыми актами Республики Казахстан, за исключением государственных услуг, по которым реализовано предзаполнение (автоматическое формирование заявлений) в информационную систему;

выдает электронную расписку о приеме соответствующих документов от заявителя, в которой указывается перечень принятых документов, фамилия, имя и отчество (при наличии), работника принявшего заявление, дата и время подачи заявления, а также дата выдачи готовых документов, по обращению заявителя расписка выдается в бумажном формате.

в случае представления услугополучателем неполного пакета документов согласно перечню, предусмотренному подзаконным нормативным правовым актом, определяющим порядок оказания государственной услуги, работник отдела по обслуживанию населения Государственной корпорации отказывает в приеме документа и выдает расписку с указанием отсутствующего документа;

в срок, указанный в расписках, выдают документы заявителям;

информируют руководство Государственной корпорации обо всех нарушениях порядка и законности на территории соответствующих филиалов Государственной корпорации, которые стали им известны;

фиксируют действия по передаче документов к услугодателям (методом сканирования штрих-кода), принятие от услугодателей, передаче в сектор выдачи и выдаче документов заявителю.

16. Прием заявлений и выдача документов осуществляется работниками Государственной корпорации на государственном или русском языках, по желанию заявителя.

17. Работник Государственной корпорации заверяет электронную копию документа с представленного услугополучателем оригинала документа, в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами, определяющими порядок оказания государственных услуг.

18. Государственной корпорацией обеспечивается возможность заявителей оценить качество оказания государственных услуг, фиксация и анализ результатов оценки.

19. Выдача готовых документов осуществляется в соответствии с графиком работы Государственной корпорации при предъявлении документов, удостоверяющих личность либо электронного документа из сервиса цифровых документов, представитель также представляет документ, выданный в соответствии с гражданским

законодательством Республики Казахстан, в которой указываются соответствующие полномочия представителя.

20. Документы, не выданные в срок из-за отсутствия обращения заявителя (представителя), в течение одного месяца хранятся в Государственной корпорации, после истечения данного срока возвращаются услугодателю как не востребоваанные, кроме документов на назначение пенсионных выплат, пособий, единовременных и иных выплат, а также государственного пособия на детей до 18 лет, адресной социальной помощи.

Государственной корпорацией обеспечивается хранение паспортов, удостоверений личности граждан Республики Казахстан в течение года.

21. Действия работника Государственной корпорации, связанные с приемом заявлений на оказание государственных услуг (в том числе по приему обращений) и выдачей готовых документов фиксируются в информационных системах.

22. При оказании государственных услуг не допускается истребование от услугополучателей:

1) документов, сведений, которые могут быть получены из информационных систем;

2) нотариально засвидетельствованных копий документов, оригиналы которых представлены для сверки услугодателю, Государственной корпорации, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан о социальной защите.

23. Персональные данные граждан, ставшие известными в процессе оказания государственных услуг Государственной корпорацией не подлежат разглашению третьим лицам в соответствии с Законом Республики Казахстан от 21 мая 2013 года "О персональных данных и их защите".

24. Государственной корпорацией по согласованию с уполномоченным органом в сфере оказания государственных услуг может устанавливаться плата за дополнительный сервис к государственной услуге.

25. При оказании государственных услуг через Государственную корпорацию, оказание которых предусматривает отправку заявления и документов услугополучателя услугодателям на бумажном носителе, день приема заявлений и документов не входит в срок оказания государственной услуги, установленный нормативным правовым актом, определяющим порядок оказания государственной услуги.

26. Взаимодействие Государственной корпорации с услугодателями осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг.

27. Государственная корпорация предоставляет уполномоченному органу по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг информацию по

государственным услугам, оказываемым через Государственную корпорацию, для проведения оценки качества оказания государственных услуг.

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