

Об утверждении Правил обращения посредством видеоконференцсвязи или видеообращения физических и юридических лиц к руководителям государственных органов и их заместителям

Утративший силу

Приказ Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 22 января 2016 года № 50. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 24 февраля 2016 года № 13206. Утратил силу приказом Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 16 июня 2021 года № 213/НҚ.

Сноска. Утратил силу приказом Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 16.06.2021 № 213/НҚ (вводится в действие с 01.07.2021).

В соответствии с пунктом 4 статьи 6 Закона Республики Казахстан от 12 января 2007 года "О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц", **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемые Правила обращения посредством видеоконференцсвязи или видеообращения физических и юридических лиц к руководителям государственных органов и их заместителям.

2. 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 "Эділет" 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;

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

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 2 настоящего приказа.

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

4. Настоящий приказ вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

Министр

по инвестициям и развитию

Республики Казахстан

А. Исекешев

Утверждены
приказом Министра
по инвестициям и развитию
Республики Казахстан
от 22 января 2016 года № 50

Правила

**обращения посредством видеоконференцсвязи или видеообращения
физических и юридических лиц к руководителям государственных
органов и их заместителям**

1. Общие положения

1. Настоящие Правила обращения посредством видеоконференцсвязи или видеообращения физических и юридических лиц к руководителям государственных органов и их заместителям (далее - Правила) разработаны в соответствии с пунктом 4 статьи 6 Закона Республики Казахстан от 12 января 2007 года "О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц" (далее - Закон) и определяют порядок обращения посредством видеоконференцсвязи или видеообращения физических и юридических лиц к руководителям государственных органов и их заместителям.

Заместителями руководителя государственного органа прием обращений посредством видеоконференцсвязи или видеообращения физических и юридических лиц к руководителям государственных органов и их заместителям осуществляется в случаях отсутствия первого руководителя (далее - руководители государственных органов).

2. Действие настоящих Правил не распространяется на порядок рассмотрения обращений физических и юридических лиц, который установлен законодательством Республики Казахстан об административных правонарушениях, уголовно-процессуальным, гражданским процессуальным законодательством Республики Казахстан.

3. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия и сокращения:

1) уполномоченный орган в сфере информатизации - центральный исполнительный орган, осуществляющий руководство и межотраслевую координацию в сфере информатизации и "электронного правительства";

2) видеоконференцсвязь - услуга связи с использованием информационно-коммуникационных технологий для интерактивного взаимодействия нескольких удаленных абонентов в режиме реального времени с возможностью обмена аудио- и видеоинформацией;

3) видеообращение - направленное субъекту, рассматривающему обращение, или должностному лицу индивидуальное или коллективное предложение, заявление, жалоба, запрос или отклик в видеоформате, осуществляемое Государственной корпорацией "Правительство для граждан";

4) сервис по приему видеообращений (далее - СПВО) - информационный ресурс по подаче видеообращений к руководителям государственных органов в оборудованных кабинках, размещенных в Государственной корпорации "Правительство для граждан";

5) индивидуальный идентификационный номер (далее - ИИН) - уникальный номер, формируемый для физического лица, в том числе индивидуального предпринимателя, осуществляющего деятельность в виде личного предпринимательства;

6) Государственная корпорация "Правительство для граждан" (далее - Государственная корпорация) - юридическое лицо, созданное по решению Правительства Республики Казахстан, для оказания государственных услуг в соответствии с законодательством Республики Казахстан, организации работы по приему заявлений на оказание государственных услуг и выдаче их результатов услугополучателю по принципу "одного окна", а также обеспечения оказания государственных услуг в электронной форме;

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) онлайн-прием - действие субъекта, должностного лица по принятию обращения физических и (или) юридических лиц посредством видеоконференцсвязи, осуществляемое Государственной корпорацией "Правительство для граждан";

9) электронная регистрационная контрольная карточка - электронный документ с учетными данными о документе по установленной форме, фиксирующей его реквизиты;

10) оператор информационно-коммуникационной инфраструктуры "электронного правительства" (далее - оператор) - юридическое лицо, определяемое Правительством Республики Казахстан, на которое возложено обеспечение функционирования закрепленной за ним информационно-коммуникационной инфраструктуры "электронного правительства";

11) веб-портал "электронного правительства" - информационная система, представляющая собой "единое окно" доступа ко всей консолидированной правительственной информации, включая нормативную правовую базу, и к государственным и иным услугам, оказываемым в электронной форме;

12) кабинет пользователя на веб-портале "электронного правительства" (далее - личный кабинет) - компонент веб-портала "электронного правительства", предназначенный для официального информационного взаимодействия физических и юридических лиц с государственными органами по вопросам оказания услуг в электронной форме, вопросам обращения к субъектам, рассматривающим обращения указанных лиц, а также использования персональных данных.

2. Порядок обращения посредством видеоконференцсвязи физических и юридических лиц к руководителям государственных органов и их заместителям

4. Заявитель, зарегистрированный на веб-портале "электронного правительства" (имеющий электронную цифровую подпись), выбирает услугу "Запись на прием к первым руководителям".

Заявителю предоставляется Перечень государственных органов, подключенных к видеоконференцсвязи (далее - Перечень), который размещен в веб-портале "электронного правительства". Из Перечня заявитель выбирает соответствующий государственный орган.

Далее открывается расписание выбранного государственного органа, и заявитель выбирает желаемую дату и время приема посредством видеоконференцсвязи, где ему становится доступна форма для заполнения обращения посредством видеоконференцсвязи, согласно приложению к настоящим Правилам.

Подписанное электронной цифровой подписью заявителя заполненная электронная заявка после нажатия кнопки "Подать заявку" направляется в выбранный им государственный орган.

5. Отправленная заявка поступает в раздел "Запись на онлайн-прием (секретарь)" ответственного сотрудника выбранного государственного органа на веб-портале "электронного правительства", закрепленного государственным органом для решения вопросов организации приема физических и юридических лиц руководителями государственного органа.

6. Первые руководители государственных органов самостоятельно утверждают график приема физических лиц и представителей юридических лиц на предстоящий квартал года (далее - График приема) согласно Закону, с указанием выделенного времени на проведение приема посредством видеоконференцсвязи по согласованию с уполномоченным органом в сфере информатизации.

7. Утвержденный График приема не менее чем за пятнадцать календарных дней до начала квартала направляется ответственным сотрудником государственного органа в уполномоченный орган в сфере информатизации для размещения на веб-портале "электронного правительства".

8. Уполномоченный орган в сфере информатизации передает оператору График приема государственного органа для размещения на веб-портале "электронного правительства" с предложением физическим лицам и представителям юридических лиц направить свои обращения, с заполнением указанной формы обращения посредством видеоконференцсвязи.

Ответственный сотрудник государственного органа при поступлении заявки на веб-портал "электронного правительства" скачивает уведомление о поступившем обращении и формирует электронную регистрационную контрольную карточку в ЕСЭДО для дальнейшего направления на рассмотрение руководителю государственного органа и его заместителям.

Руководитель государственного органа и его заместители рассматривают заявку и принимают решение о проведении приема посредством видеоконференцсвязи. Подписанный ответ направляется в подразделение, ответственное за организацию работы по приему физических лиц и представителей юридических лиц для его дальнейшего размещения на адрес электронной почты и в личном кабинете заявителя в течение трех рабочих дней с момента поступления обращения.

9. Решение государственных органов на запрос заявителя о приеме посредством видеоконференцсвязи подразделяются на следующие виды:

1) о назначении приема посредством видеоконференцсвязи, с указанием его даты и времени проведения;

2) об отказе в удовлетворении заявления, если вопрос вне компетенции государственного органа.

10. Уведомление о назначении либо отказе в приеме государственного органа направляется на адрес электронной почты и в личный кабинет заявителя посредством портала "электронного правительства", а также сообщается оператору и Государственной корпорации, в котором будет проведен прием посредством видеоконференцсвязи в соответствии с перечнем филиалов Государственной корпорации, в которых установлено оборудование по приему обращений посредством видеоконференцсвязи, размещенным на веб-портале "электронного правительства".

11. При завершении регистрации заявителей на прием к руководителям государственного органа на предстоящий месяц в пределах утвержденного Графика приема, ответственный сотрудник государственного органа составляет расписание приема посредством видеоконференцсвязи (далее - расписание) и не позднее трех рабочих дней до начала месяца, в котором запланировано проведение онлайн-приема, передает его оператору и Государственной корпорации.

12. Оператор в течение одного рабочего дня после поступления размещает расписание на веб-портале "электронного правительства".

13. В случае внесения изменений в расписание ответственный сотрудник государственного органа не позднее одного рабочего дня до начала приема направляет уведомление заявителю о произошедших изменениях в расписании на адрес электронной почты и на контактные телефоны заявителя, указанному в обращении, а также в тот же срок направляет измененное расписание оператору для размещения на веб-портале "электронного правительства" и Государственной корпорации.

14. Оператор за один рабочий день до приема проводит проверку технического оборудования государственного органа и Государственной корпорации.

15. Заявитель не менее чем за пятнадцать минут до наступления времени проведения приема, указанного в ответе государственного органа на его обращение, приходит в выбранный им при подаче заявления подразделение Государственной корпорации, имея при себе документ, удостоверяющий личность.

16. При наступлении времени проведения приема посредством видеоконференцсвязи работник подразделения Государственной корпорации сопровождает заявителя до помещения для проведения онлайн приема и разъясняет ему порядок проведения приема посредством видеоконференцсвязи.

17. Руководитель государственного органа, назначивший прием заявителю, проводит указанный прием в рабочем кабинете или в специально выделенном для этого помещении государственного органа.

18. Прием посредством видеоконференцсвязи проходит по следующему алгоритму:

1) заявитель представляется, называя свою фамилию, имя, отчество (при наличии). В случае обращения представителя юридического лица -наименование юридического лица;

2) заявитель излагает суть вопроса, по которому требуется разъяснение государственного органа;

3) руководителем государственного органа задаются уточняющие вопросы, на которые заявитель предоставляет ответы;

4) со стороны руководителя государственного органа вносятся предложения по рассматриваемому вопросу, и проводится их обсуждение с заявителем;

5) руководителем государственного органа подводятся итоги встречи.

19. Общение заявителя и руководителя государственного органа во время онлайн приема проходит в официально-деловом стиле. Не допускается во время приема посредством видеоконференцсвязи использовать нецензурные выражения, угрозы или оскорбления в адрес государственных органов, а также разглашать информацию, относящуюся к государственным секретам в соответствии с Законом Республики Казахстан от 15 марта 1999 года "О государственных секретах".

20. Принятое руководителем государственного органа решение по итогам онлайн приема доводится ответственным сотрудником государственного органа до сведения структурных подразделений государственного органа, ответственных за осуществление мероприятий, указанных в решении руководителя государственного органа по итогам приема, которые готовят ответ заявителю по существу вопроса, явившегося предметом разбирательства на приеме, в письменной форме или в форме электронного документа в срок, установленный Законом.

3. Порядок обращений физических и юридических лиц к руководителям государственных органов и их заместителям посредством видеообращения

21. Прием видеообращений физических и представителей юридических лиц осуществляется через филиалы Государственной корпорации согласно Перечня филиалов Государственной корпорации "Правительство для граждан", который размещен на веб-портале "электронного правительства", при предъявлении заявителем документа, удостоверяющего личность.

22. При обращении заявителя в Государственную корпорацию по вопросу подачи видеообращения на ресепшн (справочная) работник Государственной корпорации осуществляет идентификацию заявителя, записывает сведения

документа, удостоверяющего личность заявителя в журнал "Регистрация граждан, подавших видеообращение", разъясняет основные правила подачи видеообращения и проводит заявителя в видеокабинку для подачи видеообращения.

23. Перед записью видеообращения заявитель вводит сведения о своей фамилии, имени, отчестве (по желанию), почтовом адресе, адресе электронной почты; юридического лица - его наименование, почтовый адрес, адрес электронной почты.

24. Время записи видеообращения физических и представителей юридических лиц составляет три минуты. При необходимости записи видеообращения более трех минут следует записать новое обращение к тому же адресату.

После завершения видеозаписи на экран выводятся данные о дате записи, секретный код для просмотра ответа и предположительная дата ответа, распечатывается чек с штрих-кодом.

25. Видеообращение физических и представителей юридических лиц адресуется государственному органу или должностному лицу государственного органа согласно Перечня государственных органов, подключенных к СПВО, который размещен на веб-портале "электронного правительства", в компетенцию которого входит разрешение поставленных в нем вопросов.

При подаче жалобы указываются наименование государственного органа или должность, фамилии и инициалы должностных лиц, чьи действия обжалуются, мотивы обращения и требования.

26. Не подлежат рассмотрению видеообращения физических и представителей юридических лиц, в котором не изложена суть вопроса.

27. С нажатием заявителем кнопки "Завершить запись" фиксируется факт отправки видеообращения физических и представителей юридических лиц в государственный орган.

Видеообращения, поданные в порядке, установленном настоящими Правилами, подлежат приему, регистрации и учету в соответствии с Законом.

28. Срок рассмотрения видеообращения физических и представителей юридических лиц исчисляется согласно Закона.

29. Ответственный сотрудник государственного органа посредством доступа к СПВО отслеживает и фиксирует факт поступления формированием электронной регистрационной контрольной карточки в ЕСЭДО для регистрации и внесения на рассмотрение руководителю государственного органа и его заместителям.

Доступ к СПВО государственным органам предоставляется уполномоченным органом в сфере информатизации.

30. Видеообращение физических и представителей юридических лиц, поступившее государственному органу или должностному лицу, в компетенцию которого не входит разрешение поставленных в обращении вопросов, в срок не позднее трех рабочих дней со дня его поступления государственному органу или должностному лицу направляется соответствующим государственным органам с сообщением об этом заявителю.

31. По результатам рассмотрения видеообращений физических и представителей юридических лиц принимается одно из следующих решений:

- 1) о полном или частичном удовлетворении обращения;
- 2) об отказе в удовлетворении обращения с обоснованием принятия такого решения;
- 3) о даче разъяснения по существу обращения;
- 4) о прекращении рассмотрения обращения.

32. При поступлении нескольких видеообращений физических и представителей юридических лиц по одному и тому же вопросу в интересах одного и того же лица первое обращение регистрируется как основное обращение, а последующие приобщаются к основному обращению и рассматриваются как одно обращение с уведомлением заявителей о результатах их разрешения в пределах установленного срока, исчисляемого со дня поступления первого обращения.

33. Ответы по результатам разрешения видеообращений физических и представителей юридических лиц направляются на почтовый адрес заявителя. Ответственный сотрудник государственного органа дополнительно размещает ответ на СПВО (ответ на видеообращение с помощью секретного кода или штрих-кода посредством видеокабинки) и направляет на электронный адрес, указанного заявителем, посредством информационной системы "Единая электронная почтовая система государственных органов Республики Казахстан" (ИС ЕЭПС ГО РК).

34. В СПВО ответы на видеообращения физических и представителей юридических лиц прикрепляются ответственным сотрудником государственного органа в день его подписания и регистрации в системе ЕСЭДО.

Приложение
к Правилам обращения
посредством видеоконференцсвязи
или видеообращения физических и
юридических лиц к руководителям
государственных органов
и их заместителям

Форма заполнения обращения посредством видеоконференцсвязи

Запись на прием

ПРИЕМНАЯ

ИИН *	
ФИО *	
Адрес *	
Электронная почта *	
Контактные телефоны *	
Место приема	▼
Предпочитаемая дата приема	▼
Место работы *	
Занимаемая должность *	
Обращение	▼
Язык обращения	▼
Вопрос *	
ПОДАТЬ ЗАЯВЛЕНИЕ ОТМЕНА	