



# ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ

*В деятельности любого государственного*

*учреждения особое место занимает работа с обращениями физических лиц в целях реализации и защиты их прав, свобод и законных интересов. Обращения физических и юридических лиц рассматриваются в порядке и сроки, установленные Законом Республики*

*Казахстан «О порядке рассмотрения*

*обращений физических и юридических лиц» от 12 января 2007 года № 221 (обновлен 01.01.2020)*

К электронному обращению предъявляются те же требования, что и к обращению или запросу в традиционной письменной форме. В вышеуказанном Законе РК прямо прописано, что обращения могут быть письменные, устные, в форме электронного документа, видео-конференц-связи, видеообращения. Все они подлежат приему, регистрации, учету и рассмотрению. Если они поданы в установленном законом порядке, то государственный орган или учреждение не имеет права отказать заявителю в приеме обращения.

Не подлежат рассмотрению:

1. Анонимные обращения, за исключением случаев, когда в тексте содержатся сведения о готовящихся или совершенных преступлениях либо об угрозе государственной или общественной безопасности, государственной или общественной безопасности, также обращения подлежат немедленному направлению в государственные органы в соответствии с их компетенцией;

2. Обращения, в которых не изложена суть вопроса. Ответы на обращения граждан должны быть по содержанию обоснованными и мотивированными, содержать обоснованный язык или язык обращения со на государственном языке или языке обращения, сослужкой на законодательство РК. Содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заявителя, с разъяснением их права на обращение и принятые решения. При отсутствии жалоб или рекомендаций, требований, ходатайств, каких-либо рекомендаций, требований, ходатайств, просьб обращения принимаются к сведению и спи-сываются в дело.

Ответ на обращение может быть дан в электронной или бумажной форме в течение 15 календарных дней, если не требуется получение информации от иных субъектов, должностных лиц либо проверка данных. В противном случае обращение рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации. Если же требуется дополнительное изучение вопроса или проверка, то срок рассмотрения может быть продлен еще на 30 календарных дней, но не более, чем сообщается заявителю в течение 3 календарных дней с момента продления.

Бумажная копия электронного документа заверяется с указанием на то, что исходным документом является электронный документ и получен положительный результат процедуры проверки электронной цифровой подписи лица, удостоверившего электронный документ. Для заверения копии электронного документа на бумажном носителе и нанесения информации о результате проверки электронной цифровой подписи используется штамп (треугольной формы) с текстом «Электронный документ заверен в соответствии с требованиями Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ (далее – «Федеральный закон») от имени должностного лица (полномочиями) (подпись) и указанием полей для количества листов и подписи заверяющего лица.

Электронная копия документа заверяется:

1. Исполнителем – в случае вложения дополнительных документов на бумажном носителе при создании проекта электронного документа.
2. Сотрудником подразделения документационного обеспечения государственного органа – при регистрации документа, поступившего только на бумажном носителе.

Полномочиями на заверение бумажной копии электронного документа, созданного посредством СЭД, обладают сотрудники подразделения документационного обеспечения государственного органа и оператора почты.

Бумажная копия электронного документа содержит:

1. Текст документа.
2. Обязательную отметку «Копия электронного документа» с отражением результатов процедуры проверки электронной цифровой подписи лица, удостоверившего электронный документ.

3. Наименование информационной системы, из которой он получен.

4. Дату создания бумажной копии.

5. Штамп с текстом «Электронный документ заверен в соответствии с требованиями Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ (далее – «Федеральный закон») от имени должностного лица (полномочиями) (подпись) и указанием полей для количества листов и подписи заверителя.

О наличии приложения к бумажному документу должно быть указано в тексте бумажного документа как его неотъемлемой части. Должна быть дана ссылка на него, указано, что документ имеет приложение. При перенаправлении документов по почте необходимо создать сопроводительный текст письма.

Ляззат АБРАЕВА, директор госархива.