

Утверждены приказом /

Генеральный Прокурор
Республики Казахстан
от 4 января 2023 года
№ 4

Правила
регистрации, учета обращений, поступающих в государственные органы,
органы местного самоуправления, юридические лица со стопроцентным
участием государства, а также ведения информационной аналитической
системы «Электронные обращения»

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила регистрации, учета обращений, поступающих в государственные органы, органы местного самоуправления, юридические лица со стопроцентным участием государства, а также ведения информационной аналитической системы «Электронные обращения» (далее – Правила) определяют порядок регистрации, учета обращений, поступающих в государственные органы, органы местного самоуправления, юридические лица со стопроцентным участием государства, а также ведения информационной аналитической системы «Электронные обращения» (далее – ИАС «Электронные обращения»).

2. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

1) анонимное обращение, сообщение, запрос, отклик, предложение – обращение, сообщение, запрос, отклик, предложение, по которому невозможно установить авторство и (или) отсутствуют подпись, в том числе электронная цифровая подпись, почтовый адрес заявителя;

2) дубликат обращения, сообщения, запроса, отклика, предложения (далее – дубликат) – копия предыдущего обращения, сообщения, запроса, отклика и предложения либо экземпляр обращения, сообщения, запроса, отклика и предложения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица, имеющий одинаковый с подлинником текст и юридическую силу;

3) учет обращений – фиксирование сведений по приему, регистрации и рассмотрению обращений, сообщений, запросов, откликов и предложений и их отражение в государственной правовой статистике;

4) субъект – государственный орган, орган местного самоуправления, юридическое лицо со стопроцентным участием государства, которые в соответствии с их компетенцией наделены полномочиями по рассмотрению обращений, сообщений, запросов, откликов и предложений;

5) уполномоченный орган – Комитет по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан и его территориальные органы;

6) коллективное обращение – обращение, сообщение, запрос, отклик, предложение двух и более физических или юридических лиц по одному и тому же вопросу в интересах одних и тех же лиц;

7) электронный информационный учетный документ (далее – карточка учета) – носитель правовой статистической информации, на основании которого формируются данные государственной правовой статистики.

Глава 2. Порядок регистрации, учета

3. Обращение, сообщение, запрос, отклик и предложение, поступившие субъекту, подлежат регистрации в ИАС «Электронные обращения».

Отказ в приеме обращения, сообщения, запроса, отклика и предложения не допускается.

Прием и регистрация устных обращений, сообщений, запросов, откликов и предложений осуществляется при непосредственном обращении заявителя к субъекту.

4. Регистрация обращения, сообщения, запроса, отклика и предложения производится в сроки, предусмотренные частью 3 статьи 64 Административного процедурно-процессуального кодекса Республики Казахстан (далее – Кодекс).

При поступлении обращений, сообщений, запросов, откликов и предложений по общедоступным информационным системам, соответствующим требованиям законодательства Республики Казахстан об электронном документе и электронной цифровой подписи, их регистрация в ИАС «Электронные обращения» осуществляется автоматически путем автозаполнения карточек учета «Регистрация обращения, сообщения, запроса, отклика, предложения» (далее – форма ОЛ-1) по форме согласно приложению 1 к настоящим Правилам и «Заявитель» (далее – форма З-1) по форме согласно приложению 2 к настоящим Правилам.

При поступлении обращений, сообщений, запросов, откликов и предложений в письменной (бумажной) или устной форме их регистрация в ИАС «Электронные обращения» осуществляется путем заполнения форм ОЛ-1 и З-1.

5. Регистрационный номер обращению, сообщению, запросу, отклику и предложению присваивается в сквозном порядке только один раз, при первичной регистрации и состоит из буквенного индекса, а также уникального номера.

6. Буквенный индекс присваивается для обращения, сообщения, запроса, отклика и предложения в следующем порядке:

1) «ЖТ» - от физического лица;

- 2) «ЗТ» - от юридического лица;
- 3) «АН» - анонимное обращение, сообщение, запрос, отклик, предложение;
- 4) «ҰЖ» - коллективное обращение, сообщение, запрос, отклик, предложение.

7. В уникальном номере первые четыре цифры обозначают год регистрации, следующие восемь цифр – порядковый номер.

8. После регистрации в ИАС «Электронные обращения» по каждому обращению, сообщению, запросу, отклику и предложению заявителю выдается талон по форме согласно приложению 3 к настоящим Правилам, с указанием даты и времени, фамилии и инициалов, должности лица, принявшего обращение, сообщение, запрос, отклик и предложение.

Талон содержит уникальный номер, в котором первой парой обозначается год регистрации, второй парой – месяц регистрации, третьей парой – день регистрации, следующие восемь цифр – порядковый номер.

9. При поступлении обращения, сообщения, запроса, отклика и предложения через «ящики для жалоб и заявлений», сведения, содержащиеся в талоне, направляются на абонентский номер сотовой связи или электронный адрес при их отражении в обращении, сообщении, запросе, отклике и предложении.

В случае отсутствия в обращении, сообщении, запросе, отклике и предложении абонентского номера сотовой связи или электронного адреса талон заявителю не направляется.

10. Регистрационный номер и номер талона при направлении обращения, сообщения, запроса, отклика, предложения для рассмотрения другому субъекту в соответствии с частью 1 статьи 65 Кодекса, не меняется и отражается в карточке учета субъекта, получившего обращение, сообщение, запрос, отклик и предложение.

11. Если обращение, сообщение, запрос, отклик и предложение содержит несколько вопросов (требований), среди которых имеются вопросы (требования), рассмотрение которых не входит в компетенцию субъекта, данный субъект каждому вопросу (требованию), не входящему в его компетенцию, в соответствии с пунктом 4 настоящих Правил отдельно присваивает регистрационный номер основного обращения, сообщения, запроса, отклика и предложения с указанием порядкового номера через косую черту (дробь).

Данные обращения, сообщения, запросы, отклики и предложения направляются по компетенции другому субъекту в соответствии с частью 2 статьи 65 Кодекса.

Талон по указанным обращениям, сообщениям, запросам, откликам и предложениям выдается субъектом, получившим их для рассмотрения, по существу.

При поступлении обращений, сообщений, запросов, откликов и предложений в письменной (бумажной) или устной форме нескольким субъектам, их регистрация в ИАС «Электронные обращения» осуществляется субъектом, непосредственно дающему ответ заявителю, остальные субъекты (соисполнители) регистрируют их в автоматизированной базе «Служебная корреспонденция».

12. В случае поступления обращения, сообщения, запроса, отклика и предложения, поданного в устной форме, обращение, сообщение, запрос, отклик и предложение заносится в отдельный протокол должностным лицом субъекта, принявшим обращение, сообщение, запрос, отклик и предложение, и подлежит регистрации в соответствии с пунктом 4 настоящих Правил.

13. Перед регистрацией обращения, сообщения, запроса, отклика, предложения осуществляется проверка по ИАС «Электронные обращения» и устанавливается, не является ли обращение, сообщение, запрос, отклик и предложение дубликатом.

Дубликаты обращений, сообщений, запросов, откликов и предложений подлежат регистрации в соответствии с пунктом 4 настоящих Правил и по ним принимаются решения согласно пункту 22 настоящих Правил.

14. Учет зарегистрированного обращения, сообщения, запроса, отклика и предложения осуществляется в ИАС «Электронные обращения».

15. Не подлежат учету:

1) служебные документы, поступившие из одного государственного органа в другой;

2) поручения и указания вышестоящего органа;

3) предложения, содержащие рекламу;

4) обращения по вопросам оказания государственных услуг, за исключением обращений, предусмотренных подпунктом 3) пункта 1 статьи 4 Закона Республики Казахстан «О государственных услугах»;

5) обращения, сообщения, ходатайства порядок рассмотрения, которых установлен законодательством об административных правонарушениях, уголовно-процессуальным, гражданским процессуальным законодательством Республики Казахстан.

Документы, указанные в подпунктах 1), 2), 3), 4), 5) настоящего пункта, поступившие в ИАС «Электронные обращения» подлежат переносу в другие информационные системы путем заполнения формы ОЛ-2.

Перенос в другие информационные системы осуществляется в течение одного рабочего дня со дня поступления.

Сроки рассмотрения документов, указанных в подпунктах 1), 2), 3), 4), 5) настоящего пункта исчисляются со дня регистрации в ИАС «Электронные обращения».

Допускается отмена переноса в другие информационные системы в течение одного рабочего дня с момента принятия решения.

16. Обращение, сообщение, запрос, отклик и предложение, поступившее из вышестоящего в нижестоящий субъект, по которому ответ заявителю дается за подписью руководителя вышестоящего субъекта, в нижестоящем органе учету не подлежит.

17. Результаты рассмотрения обращения, сообщения, запроса, отклика и предложения фиксируются в карточке учета формы ОЛ-2 «Рассмотрение обращения, сообщения, запроса, отклика, предложения» (далее – форма ОЛ-2) по форме согласно приложению 4 к настоящим Правилам.

Форма ОЛ-2 заполняется на каждое принятое субъектом решение по отдельности.

Глава 3. Порядок ведения ИАС «Электронные обращения»

18. Ведение ИАС «Электронные обращения» заключается в отражении сведений, в том числе принятых решений, по обращению, сообщению, запросу, отклику и предложению путем заполнения субъектом соответствующих реквизитов форм ОЛ-1, ОЛ-2, 3-1 на каждое действие и решение по административным процедурам.

19. После регистрации в ИАС «Электронные обращения» заявление, сообщение, запрос, отклик и предложение подлежит проверке на соответствие требованиям, установленным статьей 63 Кодекса.

Жалоба подлежит проверке на соответствие требованиям, установленным статьей 93 Кодекса.

20. В случае несоответствия заявления, сообщения, запроса, отклика и предложения требованиям, установленным статьей 63 Кодекса, а жалобы требованиям статьи 93 Кодекса, субъект указывает заявителю, каким требованиям не соответствует заявление, жалоба, сообщение, запрос, отклик, предложение и устанавливает разумный срок для приведения в соответствие с требованиями.

При этом, проверка на соответствие осуществляется тем субъектом, в компетенцию которого входит их рассмотрение.

В соответствии с частью 4 статьи 91 Кодекса жалоба подается в субъект, чей административный акт, административное действие (бездействие) обжалуются.

Субъект, чей административный акт, административное действие (бездействие) обжалуются, не позднее трех рабочих дней со дня поступления жалобы направляют ее и административное дело в орган, рассматривающий жалобу.

При этом субъект, чей административный акт, административное действие (бездействие) обжалуются, вправе не направлять жалобу в орган, рассматривающий жалобу, если он в течение трех рабочих дней примет благоприятный административный акт, совершит административное действие, полностью удовлетворяющие требования, указанные в жалобе.

В случаях, если субъект, чей административный акт, административное действие (бездействие) обжалуются, направляет жалобу в орган, рассматривающий жалобу, то проверка на соответствие требованиям, установленным статьей 93 Кодекса, осуществляется органом, рассматривающим жалобу.

21. Отдельный регистрационный номер, порядок присвоения которого предусмотрен пунктом 11 настоящих Правил, присваивается путем заполнения соответствующих реквизитов в форме ОЛ-1.

22. Заявления об отзыве ранее поданного обращения, сообщения, запроса, отклика и предложения, об отводе (самоотводе) должностных лиц, об отказе от участия в заслушивании, об ознакомлении с протоколом заслушивания либо с материалами административного дела, об исправлении опечаток и (или) арифметических ошибок, об оформлении административного акта, принятого в устной или иной форме, в письменной (бумажной и (или) электронной) форме, замечание на протокол заслушивания, а также дубликаты обращения, сообщения, запроса, отклика и предложения подлежат регистрации в соответствии с пунктом 4 настоящих Правил и приобщению к основному обращению, сообщению, запросу, отклику и предложению путем заполнения формы ОЛ-2.

Решение о приобщении принимается тем субъектом, в компетенцию которого входит их рассмотрение.

23. Карточки учета заполняются в соответствии с реквизитным составом.

В форме ОЛ-1:

реквизиты 1, 2, 3, 5 заполняются автоматически (при отсутствии интеграции с информационными системами государственных органов – вручную) после регистрации обращения, сообщения, запроса, отклика и предложения;

реквизит 9 заполняется автоматически (при отсутствии интеграции с информационными системами государственных органов – вручную) в зависимости от значения в реквизите 8;

реквизит 10 заполняется автоматически (при отсутствии интеграции с информационными системами государственных органов – вручную) с проставлением наименования субъекта, зарегистрировавшего жалобу;

реквизит 13 заполняется автоматически (при отсутствии интеграции с информационными системами государственных органов – вручную) в зависимости от срока рассмотрения обращений, сообщений, запросов, откликов и предложений.

В форме 3-1:

реквизиты 1, 2 заполняются автоматически (при отсутствии интеграции с информационными системами государственных органов – вручную) путем выгрузки данных из формы ОЛ-1;

реквизиты 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 заполняются автоматически (при отсутствии интеграции с информационными системами государственных органов – вручную) при заполнении реквизита 4 и получении данных из государственной базы данных физических и юридических лиц;

реквизиты 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 подлежат проверке и в случае расхождения с почтовым адресом, указанным в обращении, сообщении, запросе, отклике и предложении, подлежат приведению в соответствие.

В форме ОЛ-2:

реквизиты 1, 2, 3 заполняются автоматически путем выгрузки данных из формы ОЛ-1;

в реквизите 4 на каждое принятое решение заполняется отдельная форма ОЛ-2.

24. После заполнения и сохранения формы ОЛ-2 в ИАС «Электронные обращения» автоматически формируются соответствующие шаблоны сопроводительных писем (извещений) с отражением принятых решений, которые подписываются электронно-цифровой подписью субъекта и отправляются заявителю в письменной форме либо в форме электронного документа.

Датой принятия решения будет являться дата выставления формы ОЛ-2, которая заполняется автоматически.

При этом, в сопроводительном письме о направлении предварительного решения по административному делу в порядке статьи 73 Кодекса, субъект указывает контакты (номера контактных телефонов, электронные адреса) ответственных должностных лиц или работников для получения позиции заявителя к предварительному решению.

25. Доступ в ИАС «Электронные обращения» обеспечивается территориальным органом уполномоченного органа путем направления субъектом электронной заявки подписанной электронно-цифровой подписью субъекта.

26. Субъект имеет доступ в ИАС «Электронные обращения» в соответствии с принципом территориальности и подведомственности.

27. В случае установления фактов несоответствия внесенных в ИАС «Электронные обращения» сведений по обращению, сообщению, запросу, отклику и предложению, принимаются меры по устранению выявленных нарушений путем редактирования сведений.

Редактирование сведений заключается в изменении и (или) дополнении данных реквизитов форм, удалении ранее введенной формы в ИАС «Электронные обращения».

28. Редактирование показателей, за исключением показателей «срок исполнения», «дата направления ответа», «срок рассмотрения продлен» и удаление ранее введенной формы в ИАС «Электронные обращения», осуществляется субъектом на основании ходатайств руководителей структурных подразделений субъекта с приложением подтверждающих документов, а также по рапорту уполномоченного органа.

Редактирование показателей «срок исполнения», «дата направления ответа», «срок рассмотрения продлен» и удаление ранее введенной формы в ИАС «Электронные обращения» осуществляется уполномоченным органом на основании ходатайств руководителей субъектов с приложением подтверждающих документов.

В уполномоченном органе редактирование сведений производится в центральном аппарате ответственным сотрудником, определяемом руководством, в территориальном органе начальником отдела, курирующим данное направление.

Ходатайство субъекта о редактировании сведений, удалении ранее введенной формы в ИАС «Электронные обращения» рассматривается уполномоченным органом в течение пяти рабочих дней.

Субъект направляет ходатайство о редактировании сведений, удалении ранее введенной формы в ИАС «Электронные обращения» в уполномоченный орган не позднее, чем за пять рабочих дней до закрытия отчетного периода. Ходатайство, поступившее в нарушение указанного срока, подлежит рассмотрению в следующем отчетном периоде.

29. Субъекты предоставляют в уполномоченный орган и его территориальные органы, учетные сведения об обращениях, сообщениях, запросах, откликах и предложениях ежедневно путем выгрузки сведений из ИАС «Электронные обращения» в информационную систему уполномоченного органа.

30. Субъект обеспечивает своевременность регистрации обращений, сообщений, запросов, откликов и предложений в ИАС «Электронные обращения», полноту, достоверность сведений вводимых в карточки учета.

31. В случае отсутствия доступа к ИАС «Электронные обращения» обращение, сообщение, запрос, отклик и предложение регистрируется в бумажных журналах в соответствии с Правилами документирования, управления документацией и использования систем электронного документооборота в государственных и негосударственных организациях, утвержденных постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 октября 2018 года № 703.

О возникшей нештатной ситуации, повлекшей отсутствие доступа к ИАС «Электронные обращения», составляется акт в произвольной форме, в котором отражаются причины и длительность отсутствия доступа.

При восстановлении доступа сведения из бумажных журналов в срок не позднее двадцати четырех часов вводятся в ИАС «Электронные обращения».

Глава 4. Порядок формирования отчета формы № 1-ОЛ

32. На основании сведений форм ОЛ-1, 3-1, ОЛ-2, переданных из ИАС «Электронные обращения» в информационных системах уполномоченного органа, формируется отчет формы № 1-ОЛ «О рассмотрении обращений, сообщений, запросов, откликов, предложений» по форме согласно приложению 5 к настоящим Правилам (далее – отчет № 1- ОЛ).

Отчет № 1-ОЛ в электронном формате формируется в автоматизированном режиме центральным аппаратом уполномоченного органа.

Сводный отчет № 1-ОЛ формируется ежемесячно 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом, с нарастающим итогом и подписывается Председателем Комитета.

Если окончание срока приходится на нерабочий (выходной, праздничный) день, то последним днем срока считается первый, следующий за ним, рабочий день.

33. Не подлежат отражению в отчете № 1-ОЛ обращение, сообщение, запрос, отклик и предложение, приобщенное к основному обращению, сообщению, запросу, отклику и предложению, а также перенесенное в другие информационные системы.

34. В целях обеспечения достоверности и полноты сведений отчета № 1-ОЛ, уполномоченный орган совместно с субъектами ежемесячно с 1 по 8 число проводят сверки о количестве поступивших обращений, сообщений, запросов, откликов и предложений и результатах их рассмотрения.

Приложение 1 к Правилам регистрации, учету обращений, поступающих в государственные органы, органы местного самоуправления, юридические лица со стопроцентным участием государства, а также ведения информационной аналитической системы «Электронные обращения»

форма

Регистрация обращения, сообщения, запроса, отклика, предложения

1	Регистрационный номер обращения, сообщения, запроса, отклика, предложения _____
2	Дата регистрации «__» _____ 20 «___» года
3	Наименование субъекта зарегистрировавшего обращение, сообщение, запрос, отклик, предложение (по справочнику)
4	Субъект обращения, сообщения, запроса, отклика, предложения (по справочнику)
5	Уникальный номер _____

Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне № 31679 болып енгізілді
ИС «ИПГО». Копия электронного документа. Дата 12.01.2023.

6	Форма обращения, сообщения, запроса, отклика, предложения (по справочнику)
7	Язык обращения, сообщения, запроса, отклика, предложения (по справочнику)
8	Вид документа (по справочнику)
9	Вид административной процедуры (по справочнику)
10	Наименование субъекта, действия (административный акт) которого обжалуются _____
11	Фамилия, инициалы (при его наличии) должностного лица, действия которого обжалуются _____
12	Характер вопроса обращения, сообщения, запроса, отклика, предложения (по справочнику)
13	Срок исполнения обращения, сообщения, запроса, отклика, предложения «__» _____ 20 «__» года
14	Суть обращения, сообщения, запроса, отклика, предложения _____

Приложение 2 к Правилам регистрации, учету обращений, поступающих в государственные органы, органы местного самоуправления, юридические лица со стопроцентным участием государства, а также ведения информационной аналитической системы «Электронные обращения»

форма

Заявитель

1	Регистрационный номер обращения, сообщения, запроса, отклика, предложения _____
2	Наименование субъекта зарегистрировавшего обращение, сообщение, запрос, отклик, предложение (по справочнику)
3	Гражданство (по справочнику)

Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне № 31679 болып енгізілді
ИС «ИПГО». Копия электронного документа. Дата 12.01.2023.

4	Индивидуальный идентификационный номер (далее - ИИН) _____
5	Фамилия _____
6	Имя _____
7	Отчество (при его наличии) _____
8	Число, месяц, год рождения «___» _____ года
9	Пол (по справочнику) _____
10	Национальность (по справочнику) _____
11	Возраст _____
12	Адрес проживания республика _____
13	Адрес проживания область _____
14	Адрес проживания район _____
15	Адрес проживания населенный пункт _____
16	Адрес проживания улица _____
17	Адрес проживания дом _____
18	Контактные телефоны (домашний, рабочий, мобильный)
18.1	Мобильный телефон _____
18.2	Домашний, рабочий телефон _____
19	Электронный адрес (если имеется) _____
20	Социальный статус (по справочнику) _____
21	Род занятий (место работы) (по справочнику) _____
22	В чьих интересах подано обращение, сообщение, отклик, предложение, запрос _____
23	Бизнес идентификационный номер (далее - БИН) _____
24	Наименование обратившегося юридического лица _____
25	Адрес юридического лица _____
26	Категория субъекта предпринимательства _____

Примечание:

ИИН заполняется автоматически из сведений с Государственной базы данных «Физические лица» социальный статус заполняется автоматически из базы Министерства труда и социальной защиты Республики Казахстан.

БИН заполняется автоматически из базы Министерства национальной экономики Республики Казахстан.

Приложение 3 к Правилам регистрации, учету обращений, поступающих в государственные органы, органы местного самоуправления, юридические лица со стопроцентным участием государства, а также ведения информационной аналитической системы «Электронные обращения»

форма

ТАЛОН (түбіртек) ТАЛОН (корешок)	ТАЛОН (үзілмелі талон) ТАЛОН (отрывной талон)
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
(талонның нөмірі/номер талона) жолданым, хабарлама, сұрау салу, пікір, ұсыныс/обращение, сообщение, запрос, отклик, предложение _____ _____ (арыз иесінің тегі, аты-жөні не атауы (бар болған жағдайда)/фамилия, инициалы (при его наличии) либо наименование заявителя) _____ _____ «__» _____ 20__ ж./г. _____ _____ Жолданымды қабылдаған қызметкердің лауазымы, тегі, аты-жөні (бар болған жағдайда), қолы/ должность, фамилия, инициалы (при его наличии), подпись сотрудника, принявшего обращение _____ _____ _____ (қолы/подпись) Талон алған адамның қолы/ подпись получившего талон _____ «__» сағ/час «__» мин. «__» _____ 20__ ж./г.	талонның нөмірі/номер талона) жолданым, хабарлама, сұрау салу, пікір, ұсыныс/обращение, сообщение, запрос, отклик, предложение _____ _____ (арыз иесінің тегі, аты-жөні (бар болған жағдайда) не атауы / фамилия, инициалы (при его наличии) либо наименование заявителя) _____ _____ _____ (қабылданды/принято. Қабылдаған/принял (лауазымы, тегі, аты-жөні (бар болған жағдайда)/должность, фамилия и инициалы (при его наличии) _____ _____ (субъект атауы, мекенжайы және қызметтік телефоны/ наименование субъекта, адрес и служебный телефон) _____ _____ _____ Ескерту\Примечание: Жолданым бойынша шешім Қазақстан Республикасының заңнамалық актілерімен белгіленген мерзімде қабылданатын болады. Решение по обращению будет принято в сроки, установленные законодательными актами Республики Казахстан «__» _____ 20__ ж./г. _____ _____ _____ (қолы / подпись) Интернет-ресурсының мекенжайы: http://www.qamqor.gov.kz , Адрес Интернет ресурса: http://www.qamqor.gov.kz , Ұялы телефон арқылы 1414 нөміріне С мобильного телефона на номер 1414

Приложение 4 к Правилам
 регистрации, учета обращений,
 поступающих в государственные органы,
 органы местного самоуправления,
 юридические лица со стопроцентным
 участием государства, а также ведения

информационной аналитической системы
«Электронные обращения»

форма

«Рассмотрение обращения, сообщения, запроса, отклика, предложения»

1	Регистрационный номер обращения, сообщения, запроса, отклика, предложения _____
2	Наименование субъекта зарегистрировавшего обращение, сообщение, запрос, отклик, предложение (по справочнику)
3	Вид административной процедуры (по справочнику)
4	Решение по обращению, сообщению, запросу, отклику, предложению (по справочнику)
4.1	Перенесено в другую систему (по справочнику)
4.2	Направлено уведомление заявителю для приведения в соответствие со статьей 63 Административного процедурно-процессуального кодекса (далее – Кодекс) (часть 6 статьи 64 Кодекса)
4.3	Возвращено заявителю после истечения срока для приведения в соответствие со статьей 63 Кодекса (часть 7 статьи 64 Кодекса)
4.4	Направлено другому субъекту по компетенции (статья 65 Кодекса)
4.5	Приобщен к обращению, сообщению, запросу, отклику, предложению
4.6	Принят отзыв обращения, сообщения, запроса, отклика, предложения от заявителя (часть 9 статьи 64 Кодекса)
4.7	Направлено уведомление (извещение) заявителю о проведении заслушивания (часть 2 статьи 66 Кодекса)
4.8	Принят отвод (самоотвод) должностного лица (статья 67 Кодекса)
4.9	Вступил в административную процедуру представитель заявителя (часть 2 статьи 68 Кодекса)
4.10	Представитель заявителя отстранен (часть 5 статьи 68 Кодекса)
4.11	Проведено заслушивание (часть 1 статьи 73 Кодекса)
4.12	Принято замечание на протокол заслушивание (часть 6 статьи 73 Кодекса)
4.13	Административная процедура прекращена (подпункт 2) части 1 статьи 77 Кодекса)
4.14	Срок рассмотрения продлен до «__» _____ 20__ года
4.15	Принят административный акт (подпункт 1) части 1 статьи 77 Кодекса)
4.16	Заявлено ходатайство об ознакомлении с административным делом (часть 1 статьи 75 Кодекса)
4.17	Исправлена описка или арифметическая ошибка (статья 82 Кодекса)
4.18	Административный акт отменен (подпункт 1) части 1 статьи 100 Кодекса)
4.19	Административный акт отменен и принят новый административный акт (подпункт 2) части 1 статьи 100 Кодекса)
4.20	Совершено административное действие (подпункт 3) части 1 статьи 100 Кодекса)
4.21	Жалоба оставлена без удовлетворения (подпункт 4) части 1 статьи 100 Кодекса)
4.22	Административное дело направлено в административный орган, чей административный акт, административное действие (бездействие) обжалуются, для осуществления административной процедуры с указанием допущенных нарушений и предложениями по их устранению (подпункт 5) части 1 статьи 100 Кодекса)
4.23	Жалоба оставлена без рассмотрения (подпункт 6) части 1 статьи 100 Кодекса)
4.24	Жалоба направлена в орган, рассматривающий жалобу (часть 4 статьи 91 Кодекса)

4.25	Предоставлен ответ, в том числе информации, по существу сообщения, запроса, отклика, предложения (подпункт 1) части 1 статьи 89 Кодекса)
4.26	Сообщение, запрос, отклик, предложение принято к сведению (подпункт 2) части 1 статьи 89 Кодекса)
4.27	Ответственный исполнитель

Приложение 5 к Правилам регистрации, учету обращений, поступающих в государственные органы, органы местного самоуправления, юридические лица со стопроцентным участием государства, а также ведения информационной аналитической системы «Электронные обращения

форма

Отчет № 1-ОЛ «О рассмотрении обращений, сообщений, запросов, откликов, предложений»

Раздел 1. Сведения по зарегистрированным обращениям, сообщениям, запросам, откликам, предложениям

Наименование	Код строки	Остаток не рассмотренных	Поступило обращений, в том числе	Направлено в другие органы для	Рассмотрено	из них из графы 5		принято решений из графы 6					из графы 7			
						в порядке	в порядке упрощен	принят	из них из графы 8	администр	из графы 11	администр	администр	совершен	жалоба	предостав

Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне № 31679 болып енгізілді
ИС «ИПГО». Копия электронного документа. Дата 12.01.2023.

А	Б	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
Всего	1																													
Администрация Президента Республики Казахстан	2																													
Канцелярия Первого Президента - Елбасы Республики Казахстан	3																													
Канцелярия Премьер-Министра Республики Казахстан	4																													

Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне № 31679 болып енгізілді
 ИС «ИПГО». Копия электронного документа. Дата 12.01.2023.

продолжение раздела

жалоба оставлена без рассмотрения	из графы 30					Рассмотрено	Рассмотрено с	Направлено в	Остаток на конец	Административный акт, административно	из графы 39		принято решений из графы 39		принято решений из графы 43				из графы 43	из графы 49			из графы 43				
	имеется решение	имеется вступивший в силу	орган	орган	М,						обжалован	обжаловано	принят	жалоба направл	отмене	отмене	соверш	жалоба оставле	направл	ено в	жалоба оставле	на без	имеется	решени	имеется	вступив	орган

Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне № 31679 болып енгізілді
ИС «ИПГО». Копия электронного документа. Дата 12.01.2023.

Наименование	Код строки	принято решений из графы 5													принят о решении из графы 18	принято решений из графы 20													
		Остаток не рассмотренных заявлений на начало года		Поступило заявлений за отчетный период		в том числе дубликатов		Направлено в другие органы для рассмотрения по компетенции		Рассмотрено заявлений		принят административный акт		из них из графы 6		из графы 9													
А	Б	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
Всего	1																												
Администрация Президента Республики Казахстан	2																												

Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне № 31679 болып енгізілді
 ИС «ИПГО». Копия электронного документа. Дата 12.01.2023.

Канцелярия Первого Президента - Елбасы Республики Казахстан	3																														
Канцелярия Премьер-Министра Республики Казахстан	4																														
Управление делами Президента Республики Казахстан	5																														
Аппарат Конституционного Суда Республики Казахстан	6																														
Аппарат Сената Парламента Республики Казахстан	7																														
Аппарат Мажилиса Парламента Республики Казахстан	8																														
Аппарат Совета безопасности Республики Казахстан	9																														
Аппарат Центральной избирательной комиссии	10																														

Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне № 31679 болып енгізілді
ИС «ИПГО». Копия электронного документа. Дата 12.01.2023.

Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне № 31679 болып енгізілді
ИС «ИПГО». Копия электронного документа. Дата 12.01.2023.

Отчет формы № 1-ОЛ «О рассмотрении обращений, сообщений, запросов, откликов, предложений»

Раздел 2. Сведения по обращениям, рассмотренным в порядке административной процедуры

Таблица 2. Сведения по жалобам

Наименование	Код строки	Остаток не	Поступило	В том числе	Направлено в	Рассмотрено	принято решений из графы 5	жалоба	из графы 10	Рассмотрено	Рассмотрено с	Направлено в	Остаток на	Административ	принято решений из графы 19	принято решений из графы 21	из графы 21	из графы 27	из графы 21
--------------	------------	------------	-----------	-------------	--------------	-------------	----------------------------	--------	-------------	-------------	---------------	--------------	------------	---------------	-----------------------------	-----------------------------	-------------	-------------	-------------

Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне № 31679 болып енгізілді
ИС «ИПГО». Копия электронного документа. Дата 12.01.2023.

							6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33
А	Б	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33
Всего	1																																	
Администрация Президента Республики Казахстан	2																																	
Канцелярия Первого Президента - Елбасы	3																																	

Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне № 31679 болып енгізілді
 ИС «ИПГО». Копия электронного документа. Дата 12.01.2023.

Республики Казахстан																																																					
Министерство энергетики Республики Казахстан	41																																																				
Министерство культуры и спорта Республики Казахстан	42																																																				
Уполномоченн ый по правам человека в Республике Казахстан	43																																																				
Маслихаты	44																																																				
Ревизионные комиссии	45																																																				
Местные исполнительн ые органы города Астана	46																																																				
Местные исполнительн ые органы города Шымкент	47																																																				
Местные исполнительн ые органы города Алматы	48																																																				
Местные исполнительн	49																																																				

Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне № 31679 болып енгізілді
ИС «ИПГО». Копия электронного документа. Дата 12.01.2023.

ые органы Карагандинско й области																																						
Местные исполнительн ые органы Костанайской области	57																																					
Местные исполнительн ые органы Кызылординск ой области	58																																					
Местные исполнительн ые органы Мангистауско й области	59																																					
Местные исполнительн ые органы Павлодарской области	60																																					
Местные исполнительн ые органы Северо- Казахстанской области	61																																					
Местные исполнительн ые органы области Ұлытау	62																																					

Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне № 31679 болып енгізілді
ИС «ИПГО». Копия электронного документа. Дата 12.01.2023.

Местные исполнительные органы Восточно-Казахстанской области	63	
Местные исполнительные органы Западно-Казахстанской области	64	
Местные исполнительные органы Туркестанской области	65	
Иные административные органы (саморегулируемые организации)	66	
в том числе	коммерческие организации	67
	некоммерческие организации	68

Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне № 31679 болып енгізілді
 ИС «ИПГО». Копия электронного документа. Дата 12.01.2023.

Отчет формы № 1-ОЛ «О рассмотрении обращений, сообщений, запросов, откликов, предложений»

Раздел 3. Сведения по сообщениям, запросам, откликам, предложениям, рассмотренным в порядке упрощенной административной процедуры

Таблица 1. Сведения по сообщениям

А	Б	Код строки	Остаток не рассмотренных сообщений на начало года	Поступило сообщений за отчетный период	В том числе дубликатов	Направлено в другие органы для рассмотрения по компетенции	Рассмотрено сообщений	принято решений из графы 5							Рассмотрено продлением срока	Рассмотрено с нарушением срока	Направлено в другие органы по компетенции с нарушением срока	Остаток на конец отчетного периода	Административное действие (бездействие), не связанное с принятием	совершено административное действие, полностью удовлетворяющие	жалоба направлена в вышестоящий орган	принято решений из графы 21			из графы 21	из графы 25			из графы 21	
								предоставлен ответ	из графы 6			из графы 11										жалоба оставлена без рассмотрения	жалоба оставлена без рассмотрения	жалоба оставлена без рассмотрения		жалоба оставлена без рассмотрения	жалоба оставлена без рассмотрения	жалоба оставлена без рассмотрения		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31

Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне № 31679 болып енгізілді
 ИС «ИПГО». Копия электронного документа. Дата 12.01.2023.

Всего	1																																									
Администрация Президента Республики Казахстан	2																																									
Канцелярия Первого Президента - Елбасы Республики Казахстан	3																																									
Канцелярия Премьер- Министра Республики Казахстан	4																																									
Управление делами Президента Республики Казахстан	5																																									
Аппарат Конституционно го Суда Республики Казахстан	6																																									
Аппарат Сената Парламента Республики Казахстан	7																																									
Аппарат Мажилиса Парламента	8																																									

Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне № 31679 болып енгізілді
 ИС «ИПГО». Копия электронного документа. Дата 12.01.2023.

Республики Казахстан																											
Аппарат Совета безопасности Республики Казахстан	9																										
Аппарат Центральной избирательной комиссии Республики Казахстан	10																										
Аппарат Высшего судебного совета Республики Казахстан	11																										
Судебная администрация Республики Казахстан	12																										
Генеральная прокуратура Республики Казахстан	13																										
Комитет национальной безопасности Республики Казахстан	14																										
Высшая аудиторская палата	15																										

Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне № 31679 болып енгізілді
ИС «ИПГО». Копия электронного документа. Дата 12.01.2023.

Республики Казахстан																													
Служба охраны Президента Республики Казахстан	16																												
Агентство Республики Казахстан по делам государственной службы	17																												
Агентство Республики Казахстан по противодействию коррупции (Антикоррупцио нная служба)	18																												
Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка	19																												
Агентство по стратегическому планированию и реформам Республики Казахстан	20																												
Агентство Республики	21																												

Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне № 31679 болып енгізілді
ИС «ИПГО». Копия электронного документа. Дата 12.01.2023.

Местные исполнительные органы Костанайской области	57																													
Местные исполнительные органы Кызылординской области	58																													
Местные исполнительные органы Мангистауской области	59																													
Местные исполнительные органы Павлодарской области	60																													
Местные исполнительные органы Северо-Казахстанской области	61																													
Местные исполнительные органы области Улытау	62																													
Местные исполнительные органы Восточно-Казахстанской области	63																													

Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне № 31679 болып енгізілді
 ИС «ИПГО». Копия электронного документа. Дата 12.01.2023.

Отчет формы № 1-ОЛ «О рассмотрении обращений, сообщений, запросов, откликов, предложений»

Раздел 3. Сведения по сообщениям, запросам, откликам, предложениям, рассмотренным в порядке упрощенной административной процедуры

Таблица 2. Сведения по запросам

Наименование	Код строки	Остаток не рассмотренных	Поступило запросов	В том числе	Направлено в другие	Рассмотрено	принято решений из графы 5				Рассмотрено	Рассмотрено с	Направлено в другие	Остаток на конец	Административное	совершено	жалоба направлена в	принято решений из графы 21			из графы 25				из графы 21	
							пред	из графы 6	при начале	упр								из графы 11	сове	нагр	жал	име	име	орга	орга	Жал

Агентство Республики Казахстан по противодействию коррупции (Антикоррупционная служба)	18																											
Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка	19																											
Агентство по стратегическому планированию и реформам Республики Казахстан	20																											
Агентство Республики Казахстан по защите и развитию конкуренции	21																											
Агентство Республики Казахстан по финансовому мониторингу	22																											
Национальный Банк Республики Казахстан	23																											

Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне № 31679 болып енгізілді
 ИС «ИПГО». Копия электронного документа. Дата 12.01.2023.

Республики Казахстан																																																		
Министерство здравоохранения Республики Казахстан	32																																																	
Министерство труда и социальной защиты населения Республики Казахстан	33																																																	
Министерство индустрии и инфраструктурн ого развития Республики Казахстан	34																																																	
Министерство финансов Республики Казахстан	35																																																	
Министерство торговли и интеграции Республики Казахстан	36																																																	
Министерство по чрезвычайным ситуациям Республики Казахстан	37																																																	

Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне № 31679 болып енгізілді
ИС «ИПГО». Копия электронного документа. Дата 12.01.2023.

А	Б	1	2	3	4	5	6	из графы 6			10	11	из графы 11			15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	Ф ы 21		
								предоставлен ответ	удовлетворено	отказано			разъяснено	принято к сведению	упрошенная административная процедура прекращена																			в повторных откликах не приводятся новые доводы или	невозможно установить авторство, отсутствуют
Всего	1																																		
Администрация Президента	2																																		

Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне № 31679 болып енгізілді
ИС «ИПГО». Копия электронного документа. Дата 12.01.2023.

Служба охраны Президента Республики Казахстан	16																														
Агентство Республики Казахстан по делам государственной службы	17																														
Агентство Республики Казахстан по противодействи ю коррупции (Антикоррупцио нная служба)	18																														
Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка	19																														
Агентство по стратегическому планированию и реформам Республики Казахстан	20																														
Агентство Республики Казахстан по защите и	21																														

Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне № 31679 болып енгізілді
ИС «ИПГО». Копия электронного документа. Дата 12.01.2023.

Местные исполнительные органы области Ұлытау	62																																		
Местные исполнительные органы Восточно-Казахстанской области	63																																		
Местные исполнительные органы Западно-Казахстанской области	64																																		
Местные исполнительные органы Туркестанской области	65																																		
Иные административные органы (саморегулируемые организации)	66																																		
в том числе	коммерческие организации	67																																	
	некоммерческие организации	68																																	

Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне № 31679 болып енгізілді
ИС «ИПГО». Копия электронного документа. Дата 12.01.2023.

Отчет формы № 1-ОЛ «О рассмотрении обращений, сообщений, запросов, откликов, предложений»

Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне № 31679 болып енгізілді
ИС «ИПГО». Копия электронного документа. Дата 12.01.2023.

Отчет формы № 1-ОЛ «О рассмотрении обращений, сообщений, запросов, откликов, предложений»
Раздел 4. Сведения по заявителям

Наименование	Код строки	Всего рассмотрено	из графы 1				из графы 2				из графы 2	из графы 2			из графы 2								из графы 3						
			физическое лицо	юридическое лицо	аноним	коллективное	Граждан РК	Граждан СНГ	Лиц без гражданства	Иностранных граждан	Мужчин	Женщин	Казах	Русский	Иные	до 11 лет	от 12 до 13 лет	14-15 лет	16-17 лет	18-20 лет	21-29 лет	30-39 лет	40-49 лет	50-59 лет	60 лет и выше	субъект крупного предпринимательства	субъект среднего предпринимательства	субъект малого предпринимательства	
А	Б	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
Всего	1																												
Администрация Президента Республики Казахстан	2																												
Канцелярия Первого Президента - Елбасы Республики Казахстан	3																												

Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне № 31679 болып енгізілді
ИС «ИПГО». Копия электронного документа. Дата 12.01.2023.

