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 развития
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 09.04.2020 № 132/НҚ (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 от 15 апреля 2013 года "О государственных услугах" (далее – Закон) и определяют порядок деятельности некоммерческого акционерного общества "Государственная корпорация "Правительство для граждан" (далее – Государственная корпорация).

2. Государственная корпорация - юридическое лицо, созданное по решению Правительства Республики Казахстан для оказания государственных услуг, услуг по выдаче технических условий на подключение к сетям субъектов естественных

монополий и услуг субъектов квазигосударственного сектора в соответствии с законодательством Республики Казахстан, организации работы по приему заявлений на оказание государственных услуг, услуг по выдаче технических условий на подключение к сетям субъектов естественных монополий, услуг субъектов квазигосударственного сектора и выдаче их результатов услугополучателю по принципу "одного окна", а также обеспечения оказания государственных услуг в электронной форме, осуществляющее государственную регистрацию прав на недвижимое имущество по месту его нахождения.

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

4. Государственная корпорация осуществляет полномочия и виды деятельности, предусмотренные Законом, иными законами Республики Казахстан, актами Президента Республики Казахстан и Правительства Республики Казахстан.

Глава 2. Порядок деятельности Государственной корпорации

5. Прием заявлений и выдача готовых результатов государственных услуг осуществляется через Государственную корпорацию с понедельника по субботу включительно с 9.00 до 20.00 часов без перерыва, кроме воскресенья и праздничных дней, согласно Трудового кодекса Республики Казахстан от 23 ноября 2015 года.

6. Список государственных услуг, оказываемых Государственной корпорацией, определяется Реестром государственных услуг, утвержденным постановлением Правительства Республики Казахстан от 18 сентября 2013 года № 983.

7. Порядок предоставления государственных услуг Государственной корпорацией определяется стандартами и регламентами государственных услуг, определяется Реестром государственных услуг, утвержденным приказом исполняющего обязанности Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 31 января 2020 года № 39/НҚ (зарегистрированный в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 19982).

8. Прием документов и выдача готовых документов осуществляется в порядке электронной очереди.

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

9. При оказании государственной услуги через Государственную корпорацию идентификацию личности услугополучателя осуществляют работники Государственной корпорации.

10. В целях обеспечения предоставления государственных услуг Государственная корпорация получает сведения при их наличии из информационных систем,

содержащих необходимые для оказания государственных услуг сведения, в соответствии с Законом Республики Казахстан от 24 ноября 2015 года "Об информатизации" и Законом.

Работники Государственной корпорации при оказании государственных услуг получают письменное согласие или согласие, подтвержденное электронной цифровой подписью, либо согласие посредством абонентского устройства сотовой связи услугополучателя на использование сведений, составляющих охраняемую законом тайну, содержащихся в информационных системах, если иное не предусмотрено Законом.

11. Предоставление государственных услуг в электронной форме осуществляется в соответствии с Законом и регулируется подзаконными нормативными правовыми актами, определяющими порядок оказания государственных услуг.

12. При оказании государственной услуги в электронной форме через Государственную корпорацию на основании письменного согласия или согласия, подтвержденного электронной цифровой подписью, либо согласия посредством абонентского устройства сотовой связи услугополучателя, запрос в форме электронного документа заверяется электронной цифровой подписью работника Государственной корпорации, выданной ему для использования в служебных целях.

13. 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.

14. Государственная корпорация обеспечивает гражданам доступ к информации по вопросам получения услуг, оказываемых через Государственную корпорацию, а также консультирование услугополучателей по вопросам получения государственных услуг.

15. 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 правительства".

16. Государственная корпорация:

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 инвалидами (жестовой речи);

принимает меры по беспрепятственному равному доступу обслуживанию инвалидов к государственным услугам.

17. При подаче заявления в Государственную корпорацию заявитель или представитель заявителя представляет документ, удостоверяющий личность, дополнительно представитель заявителя предоставляет доверенность, подтверждающая его полномочия в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан от 27 декабря 1994 года (далее - Гражданский кодекс).

При этом в данных о заявителе в информационной системе мониторинга (далее - ИСМ) оказания государственных услуг регистрируются данные по доверенному лицу.

18. Работник Государственной корпорации принимает заявление услугополучателя при наличии у него полного пакета документов согласно перечню, предусмотренным подзаконным нормативным правовым актом, определяющим порядок оказания государственных услуг в соответствии с Законом.

Работник Государственной корпорации при обращении заявителя за получением государственной услуги:

проверяет полноту заполнения заявлений, бланков по предоставляемым государственным услугам, за исключением государственных услуг, по которым реализовано предзаполнение (автоматическое формирование заявлений) в ИСМ;

идентифицируют личность лица, подписавшего заявление;

проверяет наличие и реквизиты документов, подтверждающих внесение в бюджет соответствующих обязательных платежей, установленных подзаконными нормативными правовыми актами, определяющими порядок оказания государственных услуг;

вносят соответствующую информацию о заявителе и список поданных документов в ИСМ;

выдает расписку с штрих-кодом, присвоенным ИСМ, 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;

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;

получает письменное согласие услугополучателя на использование сведений, составляющих охраняемую законом тайну, содержащихся в информационных системах , при оказании услуг, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан;

в срок, указанный в расписках на получение, выдают документы заявителям;

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

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

19. Прием заявлений и выдача документов осуществляется работниками Государственной корпорации на казахском и русском языках, по желанию заявителя.

20. Предварительно, до сдачи документов, консультанты Государственной корпорации разъясняют заявителям права и обязанности, ознакамливают с условиями предоставления услуг, оказывают помощь в формировании необходимого пакета документов и проверяют правильность заполнения заявлений, бланков.

По желанию заявителей распечатывают перечень необходимых для получения услуги документов из ИСМ.

21. По заявлению услугополучателя, работник Государственной корпорации заверяет электронную копию документа с представленного услугополучателем оригинала документа, в случаях, предусмотренных стандартами государственных услуг .

22. Сбор с операционного зала принятых заявлений (с пакетом документов, если таковые имеются), осуществляется работником (специалистом) накопительного сектора, в установленное графиком время.

Поступившие в накопительный сектор, заявления (с пакетом документов, если таковые имеются), формируются по направлениям, фиксируются в системе ИСМ путем сканирования штрих-кода на расписке.

23. Государственной корпорацией обеспечивается возможность заявителей оценить качество оказания государственных услуг, фиксируемое в ИСМ.

24. Выдача готовых документов осуществляется в соответствии с графиком работы Государственной корпорации при предъявлении документов, удостоверяющих личность либо его представителя, действующего на основании документа, выданного в соответствии с гражданским законодательством Республики Казахстан, в которой указываются соответствующие полномочия представителя.

Государственная корпорация информирует заявителя о принятом решении, о назначении пенсионных выплат, пособий, единовременных и иных выплат посредством передачи sms-оповещения на мобильный телефон.

25. 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 невостребованные, 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, временные удостоверения хранятся до истечения срока его действия.

26. Действия работника Государственной корпорации, связанные с приемом заявлений на оказание государственных услуг и выдачей готовых документов фиксируются в ИСМ.

Взаимодействие с услугодателями осуществляется с использованием ИСМ.

27. При оказании государственных услуг не допускается истребование от услугополучателей: документов, сведений, которые могут быть получены из информационных систем; нотариально засвидетельствованных копий документов, оригиналы которых представлены для сверки услугодателю, Государственной корпорации за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, регулирующим вопросы пенсионного и социального обеспечения.

28. 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".

Работники Государственной корпорации, которые в силу осуществления своих функциональных обязанностей получили доступ к сведениям, составляющим тайну пенсионных накоплений, социальных отчислений, не разглашают сведения, составляющие тайну пенсионных накоплений и условных пенсионных счетов.

29. Государственная корпорация может оказывать государственные и иные услуги на платной основе, в соответствии с Уставом.

30. При оказании государственных услуг через Государственную корпорацию, день приема заявлений и документов не входит в срок оказания государственных услуг.

31. Взаимодействие Государственной корпорации с услогодателями осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг.

32. Мониторинг маршрута движения и стадии исполнения поданной в Государственную корпорацию заявки заявителя производится с помощью ИСМ.

33. Реестр передаваемых документов в соответствующий услугодатель формируется в ИСМ. Реестр передаваемых документов распечатывается в двух экземплярах.

Сформированные заявления (с пакетом документов при наличии) с двумя экземплярами реестра направляются в соответствующий услугодатель через курьерскую, и (или) почтовую связь, и (или) посредством информационной системы, согласно графику. Второй экземпляр реестра возвращается в Государственную корпорацию с отметкой соответствующего услугодателя в получении.

Доставка принятых заявлений с прилагаемыми документами в соответствующий услугодатель и обратно осуществляется не менее двух раз в день приема данных заявлений.

Предварительно, до передачи готовых документов, Государственная корпорация и услугодатель составляют реестр передачи документов, в котором содержится полная информация о передаваемых документах, включая их опись.

34. Готовые к выдаче документы, оформленные на бумажном/электронном носителе, с приложением двух экземпляров реестра, доставляются услугодателем в Государственную корпорацию через курьерскую, и (или) почтовую связь, и (или) посредством информационной системы, не позднее, чем за сутки до истечения срока оказания государственной услуги.

Документы, согласно распискам, выдаваемые на следующий рабочий день, прибывают вечерней почтой или ранее.

35. При приеме результатов оказания государственных услуг, ответственный работник Государственной корпорации сверяет полноту документов согласно предоставляемого реестра при передаче документов услугодателем. Второй экземпляр реестра возвращается услугодателю с отметкой в получении, только при наличии всех документов указанных в реестре. Документы, не соответствующие перечню, возвращаются услугодателю с приложением акта об отказе в приеме.

36. Заявления услугополучателей, по каким-либо причинам, отказанным услугодателем в исполнении, возвращаются обратно в Государственную корпорацию реестром в сроки, указанные в подзаконных нормативных правовых актах, определяющих порядок оказания государственных услуг.

37. Филиалами Государственной корпорации на ежемесячной основе проводится сверка с территориальными подразделениями соответствующих услугодателей по количеству и качеству оказанных государственных услуг, по результатам которой составляется отчет в разрезе государственных услуг. Отчет по оказанным государственным услугам предоставляется услугодателю до 3 числа следующего за отчетным месяцем.

По результатам произведенной сверки по количеству и качеству оказанных государственных услуг до 15 числа следующего за отчетным месяцем составляется акт.

Акт сверки с центральными исполнительными органами, оказывающие государственные услуги, составляется центральным аппаратом Государственной корпорацией.

38. 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