



**ПОСТАНОВЛЕНИЕ  
ПРАВИТЕЛЬСТВА КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ  
КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ И ПРАВИТЕЛЬСТВЭМ И  
УНАФЭ  
КЪАБАРТЫ-МАЛЖЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ ПРАВИТЕЛЬСТВОСУНУ  
БЕГИМИ**

25 июня 2024 г.

№ 99-ПП

г. Нальчик

**О Единой интернет-приемной  
Кабардино-Балкарской Республики**

В соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», законами Кабардино-Балкарской Республики от 15 апреля 2010 г. № 23-РЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращения в Кабардино-Балкарской Республике», от 25 ноября 2010 г. № 96-РЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Кабардино-Балкарской Республики» и в целях обеспечения необходимых условий для реализации права граждан на обращение в электронной форме и совершенствования системы обработки обращений, поступающих в органы государственной власти Кабардино-Балкарской Республики и органы местного самоуправления, Правительство Кабардино-Балкарской Республики **п о с т а н о в л я е т :**

1. Определить официальным сервисом органов государственной власти Кабардино-Балкарской Республики и органов местного самоуправления по приему электронных обращений и запросов граждан и (или) их объединений, в том числе юридических лиц в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Единую

интернет-приемную Кабардино-Балкарской Республики с доменным адресом [www.online.kbr.ru](http://www.online.kbr.ru).

2. Утвердить прилагаемое Положение о Единой интернет-приемной Кабардино-Балкарской Республики.

3. Исполнительным органам государственной власти Кабардино-Балкарской Республики, рекомендовать иным государственным органам Кабардино-Балкарской Республики, органам местного самоуправления обеспечить рассмотрение обращений и запросов, поступающих посредством Единой интернет-приемной Кабардино-Балкарской Республики, в порядке, установленном федеральными и республиканскими законами, указанными в преамбуле настоящего постановления.

4. Министерству цифрового развития Кабардино-Балкарской Республики:

обеспечить техническое сопровождение функционирования Единой интернет-приемной Кабардино-Балкарской Республики;

до 1 августа 2024 г. утвердить регламент функционирования и подключения к Единой интернет-приемной Кабардино-Балкарской Республики.

5. Исполнительным органам государственной власти Кабардино-Балкарской Республики обеспечить до 1 сентября 2024 г. внесение изменений в правовые акты, регулирующие отношения, связанные с рассмотрением обращений граждан и с обеспечением доступа к информации о деятельности государственных органов, в части вопросов использования в соответствующих целях Единой интернет-приемной Кабардино-Балкарской Республики.

6. Настоящее постановление, за исключением пунктов 4 и 5, вступающих в силу со дня его официального опубликования, вступает в силу с 1 сентября 2024 г.

Председатель Правительства  
Кабардино-Балкарской Республики



А.Мусуков

## УТВЕРЖДЕНО

постановлением Правительства  
Кабардино-Балкарской Республики  
от 25 июня 2024 г. № 99-ПП

### ПОЛОЖЕНИЕ

#### о Единой интернет-приемной Кабардино-Балкарской Республики

1. Настоящее Положение определяет порядок работы с обращениями и запросами граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившими в форме электронного документа через Единую интернет-приемную Кабардино-Балкарской Республики в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – Интернет-приемная) в адрес Главы Кабардино-Балкарской Республики, Правительства Кабардино-Балкарской Республики, исполнительных органов государственной власти Кабардино-Балкарской Республики, иных государственных органов Кабардино-Балкарской Республики, их должностных лиц, органов местного самоуправления, их должностных лиц.

2. Для целей настоящего Положения используются следующие понятия:

Интернет-приемная – сайт общего пользования, размещенный в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», предназначенный для приема электронных обращений граждан и (или) их объединений, в том числе юридических лиц;

участники – Глава Кабардино-Балкарской Республики, Правительство Кабардино-Балкарской Республики, иные исполнительные органы государственной власти Кабардино-Балкарской Республики, иные государственные органы Кабардино-Балкарской Республики, органы местного самоуправления, подключенные к Интернет-приемной;

заявитель – гражданин Российской Федерации или иностранный гражданин, лицо без гражданства, законно находящиеся на территории Российской Федерации, объединения граждан, в том числе юридические лица, обратившиеся в адрес участника, его должностного лица, в форме электронного документа;

электронное обращение – обращение (жалоба, заявление, предложение), запрос заявителя, поступившее через Интернет-приемную в адрес участника, его должностного лица, в форме электронного документа.

личный кабинет – функционал Интернет-приемной, предоставляемый зарегистрированным заявителям, который используется для управления имеющимися функциями, в рамках отдельно взятой учетной записи заявителя.

3. Интернет-приемная создана в целях:

1) обеспечения реализации прав заявителей на обращение в электронной форме;

2) совершенствования системы обработки обращений заявителей, поступивших участникам, их должностным лицам, в электронной форме;

3) автоматизации процесса подачи обращений заявителями и направления их соответствующему участнику.

4. Организационно-техническое обеспечение функционирования Интернет-приемной осуществляется в соответствии с настоящим Положением и регламентом функционирования и подключения к Интернет-приемной, утвержденным Министерством цифрового развития Кабардино-Балкарской Республики (далее – уполномоченный орган).

5. Для обеспечения сохранности и целостности информации уполномоченным органом устанавливаются и принимаются соответствующие меры по соблюдению требований защиты информации от несанкционированного доступа к Интернет-приемной.

6. В целях защиты информации, содержащейся на сервисе Интернет-приемной, уполномоченным органом обеспечивается:

1) предотвращение несанкционированного доступа к указанной информации и (или) ее передачи лицам, не имеющим таких прав;

2) возможность обнаружения фактов несанкционированного доступа к информации, содержащейся на сервисе Интернет-приемной;

3) осуществление непрерывного контроля за уровнем защищенности информации, содержащейся на сервисе Интернет-приемной.

7. Функционирование Интернет-приемной осуществляется в соответствии с требованиями федеральных законов от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», иных нормативных правовых актов Российской Федерации, законов Кабардино-Балкарской Республики от 15 апреля 2010 г. № 23-РЗ «О дополнительных гарантиях права

граждан на обращения в Кабардино-Балкарской Республике», от 25 ноября 2010 г. № 96-РЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Кабардино-Балкарской Республики», иных нормативных правовых актов Кабардино-Балкарской Республики, а также регламентом функционирования и подключения к Единой интернет-приемной Кабардино-Балкарской Республики.

8. Интернет-приемная содержит следующие поля, подлежащие обязательному заполнению заявителем:

1) наименование органа и должность соответствующего должностного лица, которым направляется электронное обращение (предлагается выбрать из выпадающего списка);

2) фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя либо наименование юридического лица (объединения граждан), фамилия, имя, отчество (при наличии) его представителя;

3) поле адресной информации (указывается адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации электронного обращения);

4) поле ввода текста обращения;

5) согласие на обработку персональных данных.

9. Электронное обращение может содержать вложенные файлы (документы и материалы в электронной форме), которые служат подтверждением доводов автора обращения, изложенных в тексте обращения, и не являющиеся самостоятельными обращениями. Указанные документы и материалы могут быть подгружены заявителем в электронной форме в виде электронных образов документов (документов на бумажном носителе, преобразованных в электронную форму путем сканирования) в любой последовательности.

10. В предназначенном для обязательного заполнения поле ввода текста электронного обращения заявитель излагает суть обращения.

11. Не подлежат регистрации и не рассматриваются как самостоятельные электронные обращения отдельные ссылки, указанные в поле ввода текста, материалы и документы (файлы) в отсутствие основного обращения, а также обращения, которые не содержат текст обращения (с пустым полем для ввода текста обращения), о чем в течение семи дней со дня поступления такого обращения сообщается заявителю.

12. Электронные обращения, поступившие посредством Интернет-приемной, подлежат регистрации в системе электронного документооборота в порядке, установленном инструкцией по делопроизводству соответствующего органа публичной власти, Регламентом функционирования системы электронного

документооборота Кабардино-Балкарской Республики.

13. В целях организации эффективной обратной связи с заявителем на интернет-портале обеспечивается возможность создания личного кабинета. Порядок регистрации личного кабинета устанавливается регламентом функционирования и подключения к Единой интернет-приемной Кабардино-Балкарской Республики.

14. Направление обращения через Интернет-приемную возможно:


- 1) без авторизации заявителя;
- 2) с авторизацией заявителя через единую систему идентификации и двухфакторной аутентификации.

15. Поступившие посредством Интернет-приемной электронные обращения маршрутизируются соответствующему участнику.

16. Ответ на электронное обращение либо уведомление о его перенаправлении в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение обозначенных в обращении вопросов, направляется заявителю по адресу электронной почты, указанному в электронном обращении, в сроки, установленные законодательством Российской Федерации о порядке рассмотрения обращений граждан.

С ответом на обращение заявитель может также ознакомиться, войдя в личный кабинет Интернет-приемной под своими учетными данными.

---

 А. Р. Бозиев