



ТОО «Интернет-компания PS»

Правила обработки обращений

Версия от 25.01.2022

Правила принятия, обработки и отслеживания Регистратором жалоб, сообщений о злоупотреблениях и иных обращений.

1. Жалобы, сообщения о злоупотреблениях, иные обращения граждан и (или) юридических лиц подаются заявителями Регистратору в электронной форме путем отправления на адрес электронной почты abuse@ps.kz.

2. Регистратор при поступлении письменных обращений, содержащих вопросы, решение которых не относится к его компетенции, в течение 72 (семидесяти двух) часов направляет обращения для рассмотрения [организациям](#) в соответствии с их компетенцией и в тот же срок уведомляют об этом заявителей.

3. Обращения, содержащие информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении, либо ином правонарушении, немедленно, но, в любом случае, не позднее 72 (семидесяти двух) часов после получения направляются Регистратором в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы.

4. Подача заявителями заявлений и предложений сроком не ограничивается.

5. Обращения излагаются на казахском или русском языке. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения излагаются на языке обращения.

6. Письменные обращения граждан должны содержать:

- наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;
- фамилию, имя, отчество (если таковое имеется), либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания), а также адрес электронной почты, на который может быть отправлен ответ;
- изложение сути обращения.

7. Письменные обращения юридических лиц должны содержать:

- наименование и (или) адрес организации, либо должность лица, которым направляется обращение;
- полное наименование юридического лица и его место нахождения, адрес электронной почты, на который может быть отправлен ответ;
- изложение сути обращения;
- фамилию, имя, отчество (если таковое имеется), либо инициалы руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения.

8. К письменным обращениям, подаваемым представителями заявителей, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия (их копии).

9. Обращения, поданные в порядке, установленном настоящим Приложением, подлежат обязательному приему и регистрации. Регистрация производится в электронном виде. Отказ в приеме обращений не допускается. При подаче заявителем нескольких идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, до направления ответа (уведомления) на первоначальное обращение на такие обращения может направляться общий ответ (уведомление) в сроки, установленные настоящим Приложением для рассмотрения первоначально поступившего обращения. В этом случае указанные обращения учитываются как одно обращение.

10. Жалобы, сообщения о злоупотреблениях и иные обращения должны быть рассмотрены по существу в течение 72 (семидесяти двух) часов с момента поступления Регистратору. В случае, если рассмотрение жалобы, сообщения о злоупотреблениях или иного обращения требует проведения проверки, срок рассмотрения может быть продлен на время, необходимое для проведения проверки, при этом проведение проверки должно быть начато в течение

48 (сорок восемь) часов с момента поступления обращения. Письменные обращения считаются рассмотренными по существу, если рассмотрены все изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов заявителей и им направлены письменные ответы.

11. Ответ на претензию предоставляется в электронной форме и содержит имя, почтовый и электронный адреса, а также номер телефона держателя доменного имени и его представителей, уполномоченных выступать от имени владельца в ходе административного разбирательства, за исключением случаев, когда предусмотрено предоставление письменного варианта.

12. При отсутствии в обращениях каких-либо рекомендаций, требований, ходатайств, сообщений о нарушении актов законодательства, недостатках в работе Регистратора, либо при наличии в них только благодарности — такие обращения принимаются к сведению и ответы на них не направляются.

13. Заявитель имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу путем подачи соответствующего письменного заявления.

14. В случае отзыва заявителем своего обращения, Регистратор прекращает рассмотрение этого обращения по существу и возвращают заявителю оригиналы документов, приложенных к обращению.

15. Ответ Регистратора на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу могут быть обжалованы в судебном порядке, установленном законодательством.

16. Если Регистратор обнаружит в оформлении претензии административные недостатки, он обязан незамедлительно уведомить отправителя претензии о характере обнаруженных недостатков. Отправителю предоставляется 5 (пять) календарных дней на исправление любых таких недостатков, в противном случае административное разбирательство будет прекращено.