

**Об утверждении регламентов электронных государственных услуг в области социальной защиты**

***Утративший силу***

Постановление акимата Мангистауской области от 09 апреля 2012 года N 63 Зарегистрировано Департаментом юстиции Мангистауской области 11 мая 2012 года N 2129. Утратило силу постановлением акимата Мангистауской области от 15 августа 2013 года № 244

      Примечание РЦПИ.  
      В тексте сохранена авторская орфография и пунктуация.

      Сноска. Утратило силу постановлением акимата Мангистауской области от 15.08.2013 № 244.

      В соответствии с Законом Республики Казахстан от 11 января 2007 года "Об информатизации" и постановлением Правительства Республики Казахстан от 7 апреля 2011 года N 394 "Об утверждении стандартов государственных услуг в сфере социальной защиты, оказываемых местными исполнительными органами", акимат области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**  
      1. Утвердить прилагаемые:  
      1) регламент электронной государственной услуги "Выдача справок безработным гражданам";  
      2) исключен - постановлением Мангистауского областного акимата от 26.11.2012 N 297 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).  
      3) регламент электронной государственной услуги "Оформление документов для материального обеспечения детей - инвалидов, обучающихся и воспитывающихся на дому".  
      2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя акима области Бейдали М.Б.  
      3. Настоящее постановление вступает в силу со дня государственной регистрации в органах юстиции и вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

*Аким области                            Б. Мухамеджанов*  
 

*"СОГЛАСОВАНО"*  
*Министр транспорта и коммуникаций*  
*Республики Казахстан*   
*Жумагалиев А.К.*  
*09 апреля 2012 года*

Утвержден  
постановлением акимата   
Мангистауской области  
от 09 апреля 2012 года N 63

**Регламент электронной государственной услуги**  
**"Выдача справок безработным гражданам"**

**1. Общие положения**

      1. Электронная государственная услуга "Выдача справок безработным гражданам" (далее – электронная государственная услуга) оказывается районными и городскими отделами занятости и социальных программ Мангистауской области (далее – МИО), через центры обслуживания населения (далее – ЦОН) на альтернативной основе, а также через веб-портал "электронного правительства": www.e.gov.kz (далее – ПЭП).   
      2. Электронная государственная услуга оказывается на основании стандарта государственной услуги "Выдача справок безработным гражданам", утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 7 апреля 2011 года N 394.  
      3. Степень автоматизации электронной государственной услуги: частично автоматизированная (электронная государственная услуга, содержащая медиа-разрывы).  
      4. Вид оказания государственной услуги: интерактивная.  
      5. Понятия и сокращения, используемые в настоящем регламенте электронной государственной услуги "Выдача справок безработным гражданам" (далее – Регламент):  
      1) веб - портал "электронного правительства" (далее – ПЭП) – информационная система, представляющая собой единое окно доступа ко всей консолидированной правительственной информации, включая нормативную правовую базу, и к электронным государственным услугам;  
      2) индивидуальный идентификационный номер (далее – ИИН) – уникальный номер, формируемый для физического лица, в том числе индивидуального предпринимателя, осуществляющего деятельность в виде личного предпринимательства;  
      3) интерактивная услуга – услуга по предоставлению электронных информационных ресурсов пользователям по их запросам или по соглашению сторон, требующая взаимный обмен информацией;   
      4) информационная система (далее – ИС) – система, предназначенная для хранения, обработки, поиска, распространения, передачи и предоставления информации с применением аппаратно - программного комплекса;  
      5) ИС МИО – информационная система местных исполнительных органов/информационная система "Региональный шлюз, как подсистема шлюза "электронного правительства" Республики Казахстан, в части автоматизированного рабочего места сотрудника местного исполнительного органа;   
      6) ИС НУЦ – информационная система Национального удостоверяющего центра Республики Казахстан;   
      7) ИС ЦОН – информационная система центров обслуживания населения;   
      8) медиа - разрыв – чередование бумажного и электронного документооборота в процессе оказания услуг, когда необходимы преобразования документов из электронной формы в бумажную или наоборот;   
      9) потребитель – физическое лицо, которому оказывается электронная государственная услуга;   
      10) РШЭП – региональный шлюз "электронного правительства";  
      11) структурно - функциональные единицы (далее – СФЕ) – перечень структурных подразделений государственных органов, государственных учреждений или иных организаций, которые участвуют в процессе оказания электронной государственной услуги;   
      12) шлюз "электронного правительства" (далее – ШЭП) – информационная система, предназначенная для интеграции информационных систем "электронного правительства" в рамках реализации электронных услуг;   
      13) электронная цифровая подпись (далее – ЭЦП) — набор электронных цифровых символов, созданный средствами электронной цифровой подписи и подтверждающий достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания;   
      14) электронный документ – документ, в котором информация представлена в электронно - цифровой форме и удостоверена посредством электронной цифровой подписи.

**2. Порядок деятельности услугодателя по оказанию электронной**  
**государственной услуги**

      6. Пошаговые действия и решения услугодателя через МИО (диаграмма N 1 функционального взаимодействия при оказании частично автоматизированной электронной государственной услуги) приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту:  
      1) потребитель должен обратиться в МИО для получения электронной государственной услуги имея при себе заявление и оригиналы необходимых документов. Проверка подлинности заявления и документов  потребителя сотрудником МИО;  
      2) процесс 1 – процесс ввода сотрудником МИО ИИН и пароля (процесс авторизации) в ИС МИО для оказания электронной государственной услуги;  
      3) условие 1 – проверка в ИС МИО подлинности данных о зарегистрированном сотруднике МИО через ИИН и пароль;  
      4) процесс 2 – формирование сообщения об отказе в авторизации в ИС МИО в связи с имеющими нарушениями в данных сотрудника МИО;   
      5) процесс 3 – выбор сотрудником МИО услуги, указанной в настоящем Регламенте, вывод на экран формы запроса для оказания услуги и заполнение формы (ввод данных и прикрепление сканированных документов) с учетом ее структуры и форматных требований;  
      6) процесс 4 – подписание посредством ЭЦП сотрудника МИО заполненной формы (введенных данных, прикрепленных сканированных документов) запроса на оказание электронной государственной услуги;  
      7) условие 2 – проверка соответствия идентификационных данных (между ИИН, указанным в запросе и ИИН, указанным в регистрационном свидетельстве ЭЦП), срока действия регистрационного свидетельства ЭЦП и отсутствия в списке отозванных (аннулированных) регистрационных свидетельств ИС МИО;  
      8) процесс 5 – формирование сообщения об отказе в запрашиваемой электронной государственной услуге в связи с не подтверждением подлинности ЭЦП сотрудника МИО;  
      9) процесс 6 – обработка электронной государственной услуги сотрудником МИО;  
      10) процесс 7 – формирование сотрудником МИО результата оказания электронной государственной услуги (справка о регистрации в качестве безработного, либо мотивированный ответ об отказе в предоставлении услуги). Электронный документ формируется с использованием ЭЦП сотрудника МИО;  
      11) процесс 8 – выдача сотрудником МИО нарочно или посредством отправки на электронную почту потребителя результата оказания электронной государственной услуги.  
      7. Пошаговые действия и решения услугодателя через ЦОН (диаграмма N 2 функционального взаимодействия при оказании частично автоматизированной электронной государственной услуги) приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту:  
      1) процесс 1 – процесс авторизации оператора ЦОН в ИС ЦОН для оказания электронной государственной услуги;  
      2) условие 1 – проверка в ИС ЦОН подлинности данных о зарегистрированном операторе через ИИН и пароль, либо ЭЦП;  
      3) процесс 2 – формирование сообщения об отказе в авторизации   в ИС ЦОН в связи с имеющими нарушениями в данных оператора ЦОН;  
      4) процесс 3 – выбор оператором ЦОН услуги, указанной в настоящем Регламенте, вывод на экран формы запроса для оказания услуги и заполнение формы (ввод данных и прикрепление сканированных документов) с учетом ее структуры и форматных требований;  
      5) процесс 4 – подписание посредством ЭЦП оператора ЦОН заполненной формы (введенных данных, прикрепленных сканированных документов) запроса на оказание электронной государственной услуги;  
      6) условие 2 – проверка соответствия идентификационных данных (между ИИН, указанным в запросе и ИИН, указанным в регистрационном свидетельстве ЭЦП), срока действия регистрационного свидетельства ЭЦП и отсутствия в списке отозванных (аннулированных) регистрационных свидетельств в ИС ЦОН;  
      7) процесс 5 – формирование сообщения об отказе в запрашиваемой электронной государственной услуге в связи с не подтверждением подлинности ЭЦП оператора;  
      8) процесс 6 – направление подписанного ЭЦП оператора ЦОН электронного документа (запроса потребителя) через РШЭП/ШЭП в ИС МИО и обработка электронной государственной услуги сотрудником МИО;  
      9) процесс 7 – формирование сотрудником МИО результата оказания электронной государственной услуги (справка о регистрации в качестве безработного, либо мотивированный ответ об отказе в предоставлении услуги). Электронный документ формируется с использованием ЭЦП сотрудника МИО и передается в ИС ЦОН;  
      10) процесс 8 – выдача выходного документа сотрудником ЦОН  потребителю услуги нарочно или посредством отправки на электронную почту.  
      8. Пошаговые действия и решения услугодателя через ПЭП  (диаграмма N 3 функционального взаимодействия при оказании частично автоматизированной электронной государственной услуги) приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту:  
      1) потребитель осуществляет регистрацию на ПЭП с помощью ИИН и пароля (осуществляется для незарегистрированных потребителей на ПЭП);  
      2) процесс 1 – процесс ввода потребителем ИИН и пароля (процесс авторизации) на ПЭП для получения электронной государственной услуги;  
      3) условие 1 – проверка на ПЭП подлинности данных о зарегистрированном потребителе через ИИН и пароль;  
      4) процесс 2 – формирование ПЭП сообщения об отказе в авторизации в связи с имеющими нарушениями в данных потребителя;  
      5) процесс 3 – выбор потребителем услуги, указанной в настоящем Регламенте, вывод на экран формы запроса для оказания услуги и заполнение потребителем формы (ввод данных, прикрепление сканированных документов) с учетом ее структуры и форматных требований;  
      6) процесс 4 – подписание посредством ЭЦП потребителя заполненной формы (введенных данных, прикрепленных сканированных документов) запроса на оказание электронной государственной услуги;  
      7) условие 2 – проверка соответствия идентификационных данных (между ИИН, указанным в запросе и ИИН, указанным в регистрационном свидетельстве ЭЦП), срока действия регистрационного свидетельства ЭЦП и отсутствия в списке отозванных (аннулированных) регистрационных свидетельств ПЭП;  
      8) процесс 5 – формирование сообщения об отказе в  запрашиваемой электронной государственной услуге в связи с не подтверждением подлинности ЭЦП потребителя;  
      9) процесс 6 – направление подписанного ЭЦП потребителя электронного документа (запроса потребителя) через РШЭП/ШЭП в ИС МИО и обработка электронной государственной услуги сотрудником МИО;  
      10) процесс 7 – формирование сотрудником МИО результата оказания электронной государственной услуги (справка о регистрации в качестве безработного, либо мотивированный ответ об отказе в предоставлении услуги). Электронный документ формируется с использованием ЭЦП сотрудника МИО и передается в личный кабинет на ПЭП.  
      9. В приложении 3 к настоящему Регламенту приведены экранные формы на электронную государственную услугу, предоставляемые потребителю на государственном и русском языках:  
      заполнение запроса – ИИН выбирается автоматически, по результатам регистрации потребителя на ПЭП;  
      подписание запроса – потребитель с помощью кнопки "подписать" осуществляет подписание запроса ЭЦП, после чего запрос передается на обработку;  
      обработка запроса – после обработки запроса у потребителя на экране дисплея выводится следующая информация: ИИН; номер запроса; тип услуги; статус запроса; срок оказания услуги;  
      с помощью кнопки "обновить статус" потребителю предоставляется возможность просмотреть результаты обработки запроса.  
      10. Способ проверки получателем статуса исполнения запроса по электронной государственной услуге: на ПЭП в разделе "История получения услуг", а также при обращении в МИО или ЦОН.  
      11. Номер контактного телефона для получения информации об электронной государственной услуге, также в случае необходимости оценки (в том числе обжалования) их качества: 8(7292) 605253.

**3. Описание порядка взаимодействия в процессе оказания**  
**электронной государственной услуги**

      12. СФЕ, которые участвуют в процессе оказания электронной   
государственной услуги:  
      1) ПЭП;  
      2) РШЭП/ШЭП;  
      3) ИС НУЦ;  
      4) ИС ЦОН;  
      5) ИС МИО;  
      6) ЦОН;  
      7) МИО.  
      13. Текстовое табличное описание последовательности действий СФЕ с указанием срока выполнения каждого действия приведено в приложении 1 к настоящему Регламенту.  
      14. Диаграммы, отражающие взаимосвязь между логической последовательностью действий (в процессе оказания электронной государственной услуги) СФЕ в соответствии с их описаниями, приведены в приложении 2 (диаграммы N 1, 2, 3) к настоящему Регламенту.  
      15. В приложении 4 к настоящему Регламенту приведены формы, шаблоны бланков в соответствии с которыми должен быть представлен результат оказания электронной государственной услуги.  
      16. Результаты оказания электронной государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 5 к настоящему Регламенту.  
      17. Требования, предъявляемые к процессу оказания электронной государственной услуги потребителям:  
      1) обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации, содержащейся в документах потребителя;  
      2) иные требования, необходимые для защиты прав потребителя.  
      18. Технические условия оказания электронной государственной услуги: доступ в ПЭП, наличие ЭЦП потребителя.

Приложение 1  
к регламенту электронной государственной услуги  
"Выдача справок безработным гражданам"

**Текстовое табличное описание последовательности действий СФЕ**

**Таблица 1. Описание действий посредством МИО**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Действия основного процесса (хода, потока работ) | | | | | |
| 1 | N действия (хода, потока работ) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | Наименование СФЕ, ИС | МИО | ИС МИО | РШЭП (ШЭП) | ИС ЦОН |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Проверка подлинности заявления и документов потребителя, ввод данных в ИС МИО | Авторизация сотрудника МИО в системе и заполнение формы запроса на оказания электронной госу-  дарственной услуги | Маршрутиза-ция  уведомления о смене статуса запроса из ИС МИО в ИС ЦОН | Присвоение номера заявлению. Формирова-ние уведомле-  ния с указанием текущего статуса |
| 4 | Форма завершения (данные, документ, организа-  ционно-рас-  порядитель-  ное решение) | Прием заявления и документов на получения услуги | Регистрация запроса с присвоением номера заявлению | Маршрутиза-ция запроса | Отображе-  ние статуса |
| 5 | Сроки исполнения | Не более  10 минут | Не более 1 минуты | Не более 1 минуты | Не более 1 минуты |
| 6 | Номер следующего действия | 2 | 3 | 4 | 5 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Действия основного процесса (хода, потока работ) | | | | | |
| 1 | N действия (хода, потока работ) | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 2 | Наименование СФЕ, ИС | МИО | ИС МИО | РШЭП (ШЭП) | ИС ЦОН |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Исполнение запроса. Принятие решения | Формирова-  ние выходного документа | Маршрутиза-ция  уведомления о смене статуса запроса  в ИС ЦОН | Отображе-  ние статуса в работе |
| 4 | Форма завершения (данные, документ, организа-  ционно-рас-  порядитель-  ное решение) | Формирова-  ние  справки, либо мотивиро-  ванного отказа | Формирова-  ние выходного документа в системе | Маршрутиза-ция запроса | Отображе-  ние статуса в работе |
| 5 | Сроки исполнения | Не более  10 минут | Не более 1 минуты | Не более 1 минуты | Не более  1 минуты |
| 6 | Номер следующего действия | 6 | 7 | 8 | 9 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Действия основного процесса (хода, потока работ) | | | | | |
| 1 | N действия (хода, потока работ) | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 2 | Наименование СФЕ, ИС | МИО | ИС МИО | РШЭП (ШЭП) | ИС ЦОН |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Создание  выходного документа | Подписание выходного документа ЭЦП сотрудника МИО. Формирова ние уведомленияо смене статуса оказания услуги в ИС ЦОН | Маршрутиза-ция уведомления о смене статуса в ИС ЦОН | Отображе-  ние уведомле-  ния о завершении оказания услуги |
| 4 | Форма завершения (данные, документ, организа-  ционно-рас-  порядитель-  ное решение) | Выдача сотрудником МИО нарочно или посредством отправки на электронную почту потребителя результата электронной государст-  венной услуги | Подписанный ЭЦП сотрудника МИО выходной документ. Отправка уведомления о смене статуса в ИС ЦОН | Маршрутиза-ция | Отображе-  ние статуса завершения исполнения и выдачи выходного документа |
| 5 | Сроки исполнения | Не более 1 минуты | Не более 1 минуты | Не более 1 минуты | Не более 1 минуты |
| 6 | Номер следующего действия | 10 | 11 | 12 | - |

**Таблица 2. Описание действий посредством ЦОН**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Действия основного процесса (хода, потока работ) | | | | |
| 1 | N действия (хода, потока работ) | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Наименование СФЕ, ИС | ЦОН | ИС ЦОН | РШЭП (ШЭП) |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Проверка подлинности заявления и документов потребителя, ввод данных в ИС ЦОН | Авторизация сотрудника ЦОН в системе и заполнение формы запроса на оказания электронной государствен-ной услуги | Маршрутизация  запроса из ИС ЦОН в ИС МИО |
| 4 | Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядитель-  ное решение) | Прием заявления и документов на получения услуги | Регистрация запроса в системе с присвоением номера заявлению | Маршрутизация  запроса |
| 5 | Сроки исполнения | Не более 10 минут | Не более 1 минуты | Не более 1 минуты |
| 6 | Номер следующего действия | 2 | 3 | 4 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Действия основного процесса (хода, потока работ) | | | | |
| 1 | N действия (хода, потока работ) | 4 | 5 | 6 |
| 2 | Наименование СФЕ, ИС | ИС МИО | МИО | МИО |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Присвоение номера заявлению, отправка на исполнение | Проверка документов, принятия заявления в работу | Исполнение запроса. Принятие решения |
| 4 | Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядитель-  ное решение) | Отображения заявления в статусе поступившие из ЦОН в ИС МИО | Принятие запроса в работу | Формирование  справки, либо мотивированного отказа |
| 5 | Сроки исполнения | Не более 1 минуты | Не более 10 минут | 3 рабочих дня (день приема и день выдачи документов не входят в срок оказания государствен-ной услуги) |
| 6 | Номер следующего действия | 5 | 6 | 7 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Действия основного процесса (хода, потока работ) | | | | |
| 1 | N действия (хода, потока работ) | 7 | 8 | 9 |
| 2 | Наименование СФЕ, ИС | ИС МИО | РШЭП (ШЭП) | ИС ЦОН |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Формирование выходного документа | Маршрутизация  уведомления о смене статуса запроса в ИС ЦОН | Отображение статуса в работе |
| 4 | Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядитель-  ное решение) | Формирование выходного документа в системе | Маршрутизация запроса | Отображение статуса в работе |
| 5 | Сроки исполнения | Не более 1 минуты | Не более 1 минуты | Не более 1 минуты |
| 6 | Номер следующего действия | 8 | 9 | 10 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Действия основного процесса (хода, потока работ) | | | | |
| 1 | N действия (хода, потока работ) | 10 | 11 | 12 |
| 2 | Наименование СФЕ, ИС | ЦОН | МИО | ИС МИО |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | - | Создание  выходного документа | Подписание выходного документа ЭЦП сотрудника МИО. Формирование уведомления о смене статуса оказания услуги в ИС ЦОН |
| 4 | Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядитель-  ное решение) | - | Передача подписанного выходного документа в ЦОН | Передача уведомления в ИС ЦОН о завершении исполнения |
| 5 | Сроки исполнения | - | Не более 1 минуты | Не более 1 минуты |
| 6 | Номер следующего действия | 11 | 12 | 13 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Действия основного процесса (хода, потока работ) | | | | |
| 1 | N действия (хода, потока работ) | 13 | 14 | 15 |
| 2 | Наименование СФЕ, ИС | РШЭП (ШЭП) | ИС ЦОН | ЦОН |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Маршрутизация уведомления о смене статуса в ИС ЦОН | Отображение уведомления о завершении оказания услуги | Выдача сотрудником ЦОН нарочно или посредством отправки на электронную почту потребителя результата электронной государствен-ной услуги |
| 4 | Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядитель-  ное решение) | Маршрутизация | Отображение статуса завершения исполнения | Выдача результата оказания услуги |
| 5 | Сроки исполнения | Не более 1 минуты | Не более 1 минуты | Не более 10 минут |
| 6 | Номер следующего действия | 14 | 15 | - |

**Таблица 3. Описание действий посредством ПЭП**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Действия основного процесса (хода, потока работ) | | | | |
| 1 | N действия (хода, потока работ) | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Наименование СФЕ, ИС | ПЭП | РШЭП (ШЭП) | ИС МИО |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Авторизация потребителя на ПЭП, заполнение формы запроса. Проверка корректности введенных данных  для получения электронной государствен-ной услуги | Маршрутизация  запроса в ИС МИО и уведомления в ИС ЦОН (в случае корректности введенных данных) | Присвоение номера заявлению и отображение в статусе поступившие (в случае корректности введенных данных) |
| 4 | Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядитель-  ное решение) | Отображение  уведомления об успешном формировании запроса или формирование сообщения об отказе в запрашиваемой электронной государствен-ной услуге | Маршрутизация запроса (в случае корректности введенных данных) | Отправка уведомления на ПЭП (в случае корректности введенных данных) |
| 5 | Сроки исполнения | Не более 1 минуты | Не более 1 минуты | Не более 1 минуты |
| 6 | Номер следующего действия | 2 | 3 | 4 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Действия основного процесса (хода, потока работ) | | | | |
| 1 | N действия (хода, потока работ) | 4 | 5 | 6 |
| 2 | Наименование СФЕ, ИС | ИС  ЦОН | МИО | МИО |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Отображение статуса поступившие с ПЭП в ИС ЦОН (в случае корректности введенных данных) | Принятие заявления на исполнение (в случае корректности введенных данных) | Исполнение запроса. Принятие решения |
| 4 | Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядитель-  ное решение) | Отображение статуса (в случае корректности введенных данных) | Принятие в работу (в случае корректности введенных данных) | Формирование  справки, либо мотивирован-  ного отказа |
| 5 | Сроки исполнения | Не более 1 минуты | Не более 10 минут | Не более 10 минут |
| 6 | Номер следующего действия | 5 | 6 | 7 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Действия основного процесса (хода, потока работ) | | | | |
| 1 | N действия (хода, потока работ) | 7 | 8 | 9 |
| 2 | Наименование СФЕ, ИС | ИС МИО | РШЭП (ШЭП) | ПЭП |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Формирование выходного документа. | Маршрутизация  уведомления о смене статуса "в работе" на ПЭП и ИС ЦОН | Отображение  статуса "в работе" |
| 4 | Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядитель-  ное решение) | Формирование выходного документа в системе | Маршрутизация | Отображение статуса |
| 5 | Сроки исполнения | Не более 1 минуты | Не более 1 минуты | Не более 1 минуты |
| 6 | Номер следующего действия | 8 | 9 | 10 |

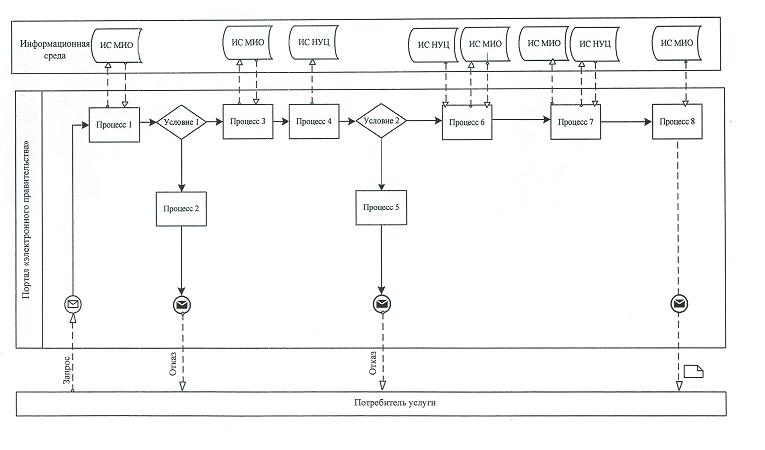
|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Действия основного процесса (хода, потока работ) | | | | |
| 1 | N действия (хода, потока работ) | 10 | 11 | 12 |
| 2 | Наименование СФЕ, ИС | ИС ЦОН | МИО | ИС МИО |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Отображение  уведомления и статуса | Создание  выходного документа | Подписание выходного документа ЭЦП сотрудника МИО. Формирование уведомления о смене статуса оказания услуги на ПЭП и ИС ЦОН |
| 4 | Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядитель-  ное решение) | Отображение статуса | Подписанный выходной документ | Отправка уведомления с выходным документом на ПЭП, и смены статуса в ИС ЦОН |
| 5 | Сроки исполнения | Не более 1 минуты | Не более 1 минуты | Не более 1 минуты |
| 6 | Номер следующего действия | 11 | 12 | 13 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Действия основного процесса (хода, потока работ) | | | | |
| 1 | N действия (хода, потока работ) | 13 | 14 | 15 |
| 2 | Наименование СФЕ, ИС | РШЭП (ШЭП) | ПЭП | ИС ЦОН |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Маршрутизация уведомления о смене статуса с выводом выходного документа на ПЭП и уведомления о смене статуса в ИС ЦОН | Отображение уведомления о завершении оказания услуги с возможностью просмотра выходного документа | Отображение уведомления о завершении оказания услуги |
| 4 | Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядитель-  ное решение) | Маршрутизация | Отображение выходного документа | Отображение статуса исполнения |
| 5 | Сроки исполнения | Не более 1 минуты | Не более 1 минуты | Не более 1 минуты |
| 6 | Номер следующего действия | 14 | 15 | - |

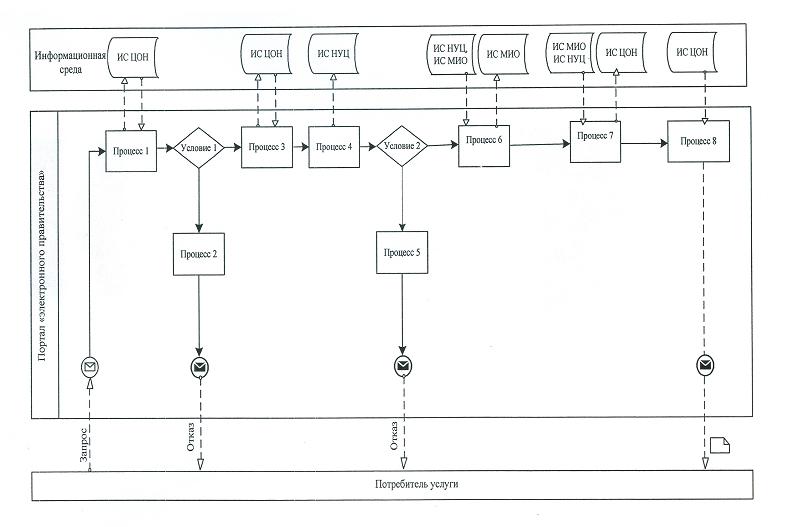
      Примечание:   
      В данной таблице перечисляются действия (функции, процедуры, операции) ПЭП, ИС и всех СФЕ с указанием форм завершения, сроков исполнения и указанием номеров последующих действий в технологической цепочке процесса оказания электронной государственной услуги.   
      На основании таблицы строятся диаграммы функционального взаимодействия при оказании электронных государственных услуг.

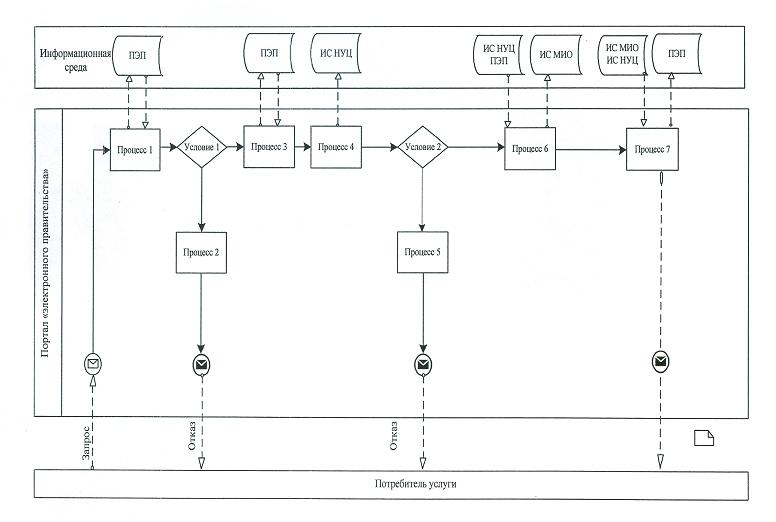
Приложение 2  
к регламенту электронной государственной услуги   
"Выдача справок безработным гражданам"

**Диаграмма N 1 функционального взаимодействия**   
**при оказании частично автоматизированной электронной государственной услуги через  МИО**

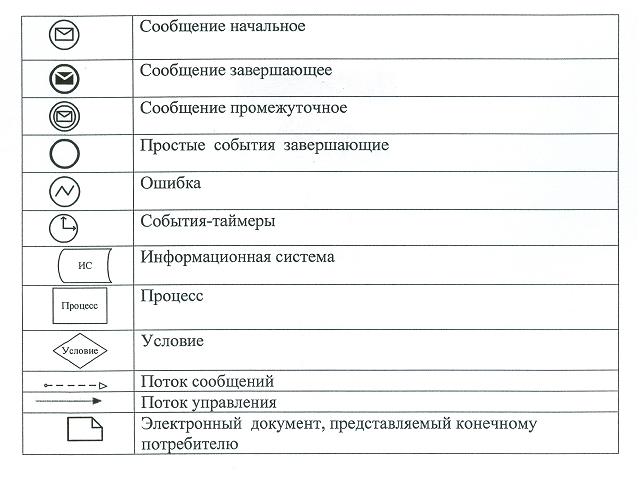


**Диаграмма N 2**   
**функционального взаимодействия**   
**при оказании частично автоматизированной электронной государственной услуги через  ИС ЦОН**



**Диаграмма N 3 функционального взаимодействия**   
**при оказании частично автоматизированной электронной государственной услуги через ПЭП**

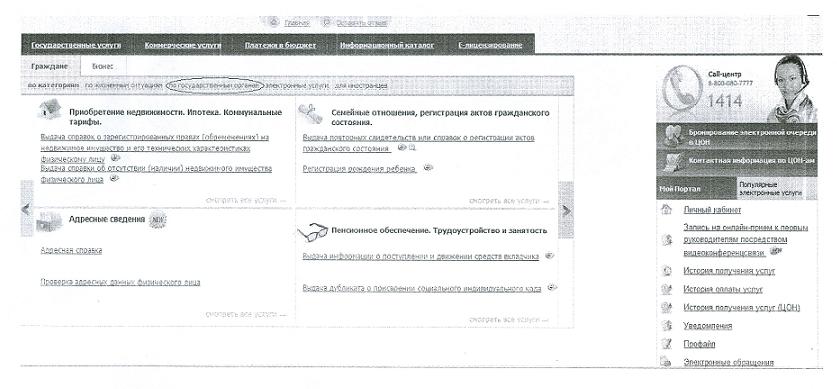
Условные обозначения



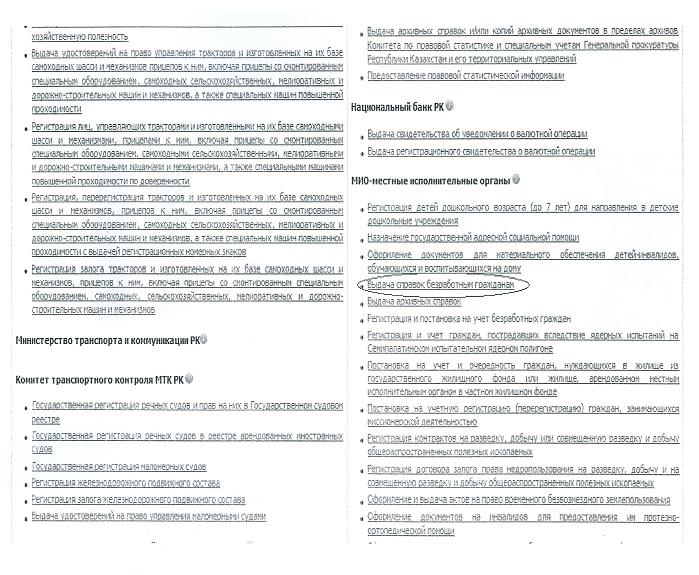
Приложение 3  
к регламенту электронной государственной услуги   
"Выдача справок безработным гражданам"

**Экранные формы на электронную государственную услугу**

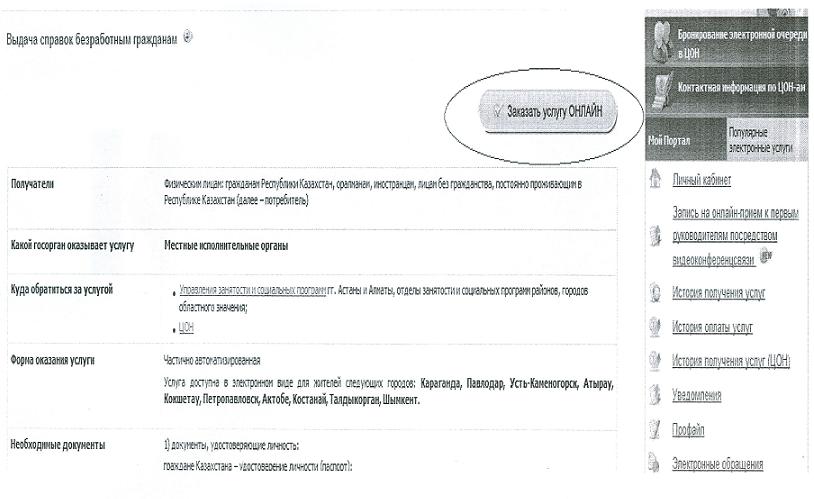
**Шаг 1. Выбор государственного органа**



**Шаг 2. Выбор электронной государственной услуги**



**Шаг 3. Выбор вида электронной государственной услуги**



**Шаг 4. Заполнение запроса – ввод данных физического лица**

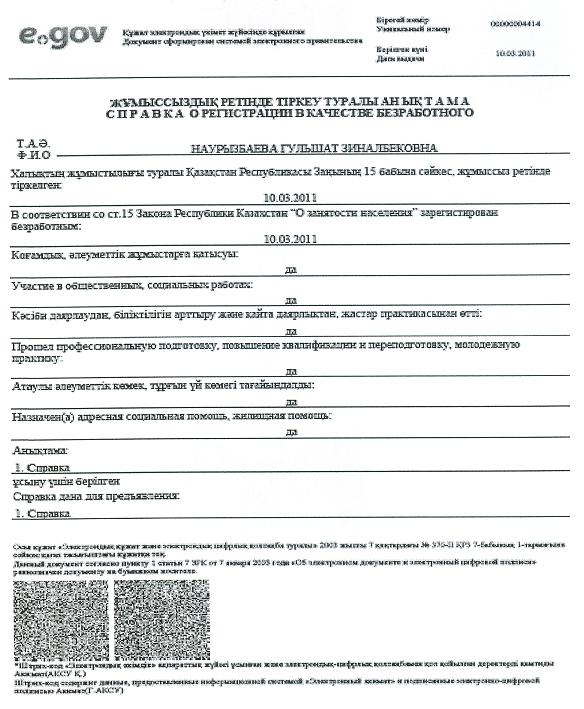
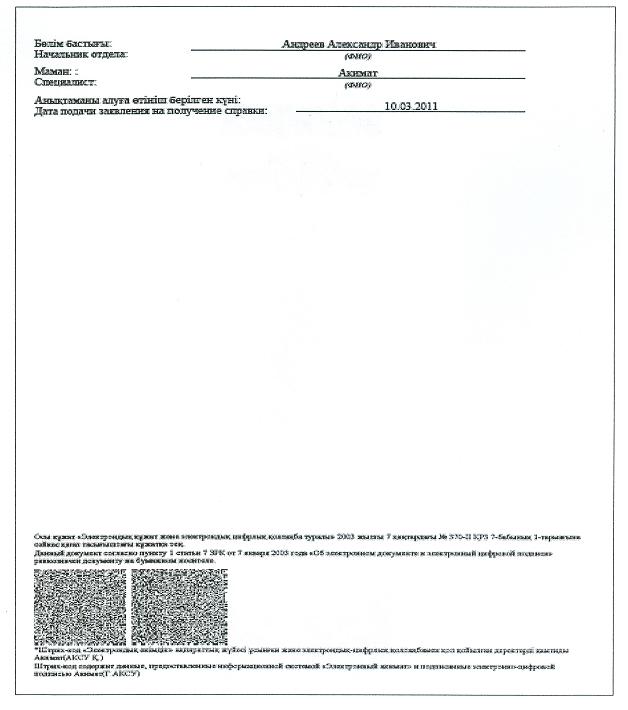


**Шаг 5. Подписание запроса**

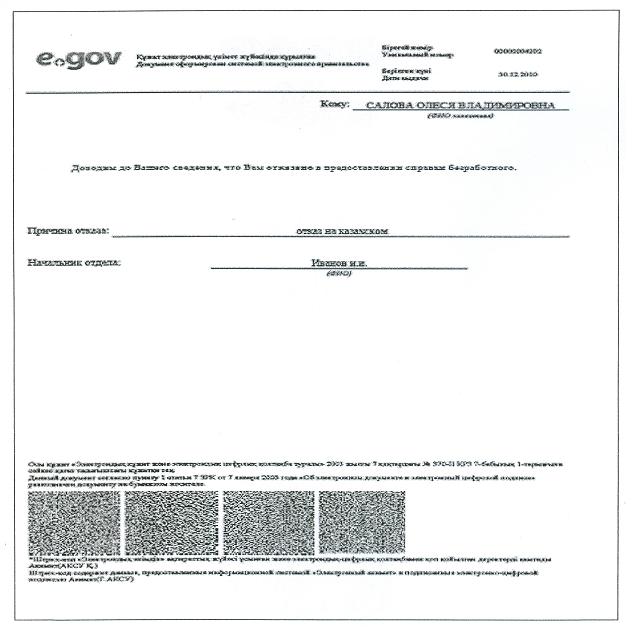


Приложение 4  
к регламенту электронной государственной услуги  
"Выдача справок безработным гражданам"

**Выходная форма положительного ответа**   
**на электронную государственную услугу**

**Выходная форма отрицательного ответа (отказ)**   
**на электронную государственную услугу**



Приложение 5  
к регламенту электронной государственной услуги  
"Выдача справок безработным гражданам"

**Форма анкеты для определения показателей**  
**электронной государственной услуги: "качество" и "доступность"**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
наименование услуги)

      1. Удовлетворены ли Вы качеством процесса и результатом оказания электронной государственной услуги?   
      1) не удовлетворен;   
      2) частично удовлетворен;  
      3) удовлетворен.  
      2. Удовлетворены ли Вы качеством информации о порядке оказания электронной государственной услуги?  
      1) не удовлетворен;   
      2) частично удовлетворен;  
      3) удовлетворен.

Утвержден  
постановлением акимата  
Мангистауской области  
от 09 апреля 2012 года N 63

**Регламент электронной государственной услуги**  
**"Назначение государственной адресной социальной помощи"**

**1. Общие положения**

      1. Электронная государственная услуга "Назначение государственной адресной социальной помощи" (далее – электронная государственная услуга) оказывается районными и городскими отделами занятости и социальных программ Мангистауской области (далее – МИО), а также через веб - портал "электронного правительства": www.e.gov.kz (далее – ПЭП). При отсутствии МИО по месту жительства, потребитель обращается за получением электронной государственной услуги к акиму поселка, аула (села), аульного (сельского) округа (далее – аким сельского округа).  
      2. Электронная государственная услуга оказывается на основании стандарта государственной услуги "Назначение государственной адресной социальной помощи", утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 7 апреля 2011 года N 394.  
      3. Степень автоматизации электронной государственной услуги: частично автоматизированная (электронная государственная услуга, содержащая медиа - разрывы).  
      4. Вид оказания государственной услуги: интерактивная.  
      5. Понятия и сокращения, используемые в настоящем регламенте электронной государственной услуги "Назначение государственной адресной социальной помощи" (далее – Регламент):  
      1) веб - портал "электронного правительства" (далее – ПЭП) – информационная система, представляющая собой единое окно доступа ко всей консолидированной правительственной информации, включая нормативную правовую базу, и к электронным государственным услугам;  
      2) индивидуальный идентификационный номер (далее – ИИН) – уникальный номер, формируемый для физического лица, в том числе индивидуального предпринимателя, осуществляющего деятельность в виде личного предпринимательства;  
      3) интерактивная услуга – услуга по предоставлению электронных информационных ресурсов пользователям по их запросам или по соглашению сторон, требующая взаимный обмен информацией;  
      4) информационная система (далее – ИС) – система, предназначенная для хранения, обработки, поиска, распространения, передачи и предоставления информации с применением аппаратно-программного комплекса;   
      5) ИС МИО – информационная система местных исполнительных органов/информационная система "Региональный шлюз, как подсистема шлюза "электронного правительства" Республики Казахстан, в части автоматизированного рабочего места сотрудника местного исполнительного органа;   
      6) ИС НУЦ – информационная система Национального удостоверяющего центра Республики Казахстан;   
      7) медиа - разрыв – чередование бумажного и электронного документооборота в процессе оказания услуг, когда необходимы преобразования документов из электронной формы в бумажную или  наоборот;   
      8) потребитель – физическое лицо, которому оказывается электронная государственная услуга;  
      9) РШЭП – региональный шлюз "электронного правительства";   
      10) структурно-функциональные единицы (далее – СФЕ) – перечень структурных подразделений государственных органов, государственных учреждений или иных организаций, которые участвуют в процессе оказания электронной государственной услуги;  
      11) шлюз "электронного правительства" (далее – ШЭП) – информационная система, предназначенная для интеграции информационных систем "электронного правительства" в рамках реализации электронных  услуг;  
      12) электронный документ – документ, в котором информация представлена в электронно - цифровой форме и удостоверена посредством электронной цифровой подписи;  
      13) электронная цифровая подпись (далее – ЭЦП) – набор электронных цифровых символов, созданный средствами электронной цифровой подписи и подтверждающий достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания.

**2. Порядок деятельности услугодателя по оказанию электронной**  
**государственной услуги**

      6. Пошаговые действия и решения услугодателя через МИО (диаграмма N 1 функционального взаимодействия при оказании частично автоматизированной электронной государственной услуги) приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту:  
      1) потребитель должен обратиться в МИО для получения электронной государственной услуги имея при себе заявление и оригиналы необходимых документов. Проверка подлинности заявления и документов потребителя сотрудником МИО.  
      2) процесс 1 – процесс ввода сотрудником МИО ИИН и пароля (процесс авторизации) в ИС МИО для оказания электронной государственной услуги;  
      3) условие 1 – проверка в ИС МИО подлинности данных о зарегистрированном сотруднике МИО через ИИН и пароль;  
      4) процесс 2 – формирование сообщения об отказе в авторизации в ИС МИО в связи с имеющими нарушениями в данных сотрудника МИО;  
      5) процесс 3 – выбор сотрудником МИО услуги, указанной в настоящем Регламенте, вывод на экран формы запроса для оказания услуги и заполнение формы (ввод данных и прикрепление сканированных документов) с учетом ее структуры и форматных требований;  
      6) процесс 4 – подписание посредством ЭЦП сотрудника МИО заполненной формы (введенных данных, прикрепленных сканированных документов) запроса на оказание электронной государственной услуги;  
      7) условие 2 – проверка соответствия идентификационных данных (между ИИН, указанным в запросе и ИИН, указанным в регистрационном свидетельстве ЭЦП), срока действия регистрационного свидетельства ЭЦП и отсутствия в списке отозванных (аннулированных) регистрационных свидетельств ИС МИО;  
      8) процесс 5 – формирование сообщения об отказе в запрашиваемой электронной государственной услуге в связи с не подтверждением подлинности ЭЦП сотрудника МИО;  
      9) процесс 6 – обработка электронной государственной услуги сотрудником МИО;  
      10) процесс 7 – формирование сотрудником МИО результата оказания электронной государственной услуги (уведомление о назначении государственной адресной социальной помощи, либо мотивированный ответ об отказе в предоставлении государственной услуги). Электронный документ формируется с использованием ЭЦП сотрудника МИО;  
      11) процесс 8 – выдача сотрудником МИО нарочно или посредством отправки на электронную почту потребителя результата оказания электронной государственной услуги.  
      7. Пошаговые действия и решения услугодателя через ПЭП  (диаграмма N 2 функционального взаимодействия при оказании частично автоматизированной электронной государственной услуги) приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту:  
      1) потребитель осуществляет регистрацию на ПЭП с помощью ИИН и пароля (осуществляется для незарегистрированных потребителей на ПЭП);  
      2) процесс 1 – процесс ввода потребителем ИИН и пароля (процесс авторизации) на ПЭП для получения электронной государственной услуги;  
      3) условие 1 – проверка на ПЭП подлинности данных о зарегистрированном потребителе через ИИН и пароль;  
      4) процесс 2 – формирование ПЭП сообщения об отказе в авторизации в связи с имеющими нарушениями в данных потребителя;  
      5) процесс 3 – выбор потребителем услуги, указанной в настоящем Регламенте, вывод на экран формы запроса для оказания услуги и заполнение потребителем формы (ввод данных, прикрепление сканированных документов) с учетом ее структуры и форматных требований;  
      6) процесс 4 – подписание посредством ЭЦП потребителя заполненной формы (введенных данных, прикрепленных сканированных документов) запроса на оказание электронной государственной услуги;  
      7) условие 2 – проверка соответствия идентификационных данных (между ИИН, указанным в запросе и ИИН, указанным в регистрационном свидетельстве ЭЦП), срока действия регистрационного свидетельства ЭЦП и отсутствия в списке отозванных (аннулированных) регистрационных свидетельств ПЭП;  
      8) процесс 5 – формирование сообщения об отказе в запрашиваемой электронной государственной услуге в связи с не подтверждением подлинности ЭЦП потребителя;  
      9) процесс 6 – направление подписанного ЭЦП потребителя электронного документа (запроса потребителя) через РШЭП/ШЭП в ИС МИО и обработка электронной государственной услуги сотрудником МИО;  
      10) процесс 7 – формирование сотрудником МИО результата оказания электронной государственной услуги (уведомление о назначении государственной адресной социальной помощи, либо мотивированный ответ об отказе в предоставлении государственной услуги). Электронный документ формируется с использованием ЭЦП сотрудника МИО и передается в личный кабинет на ПЭП.  
      8. В приложении 3 к настоящему Регламенту приведены экранные формы на электронную государственную услугу, предоставляемые потребителю на государственном и русском языках:  
      заполнение запроса – ИИН выбирается автоматически, по результатам регистрации потребителя на ПЭП;  
      подписание запроса – потребитель с помощью кнопки "подписать" осуществляет подписание запроса ЭЦП, после чего запрос передается на обработку;  
      обработка запроса – после обработки запроса у потребителя на экране дисплея выводится следующая информация: ИИН; номер запроса; тип услуги; статус запроса; срок оказания услуги;  
      с помощью кнопки "обновить статус" потребителю предоставляется возможность просмотреть результаты обработки запроса.  
      9. Способ проверки получателем статуса исполнения запроса по электронной государственной услуге: на ПЭП в разделе "История получения услуг", а также при обращении в МИО или к акиму сельского округа.  
      10. Номер контактного телефона для получения информации об электронной государственной услуге, также в случае необходимости оценки (в том числе обжалования) их качества: 8(7292) 605253.

**3. Описание порядка взаимодействия в процессе оказания**  
**электронной государственной услуги**

      11. СФЕ, которые участвуют в процессе оказания электронной государственной услуги:  
      1) МИО;  
      2) ПЭП;  
      3) ИС МИО;  
      4) ИС НУЦ;  
      5) РШЭП/ШЭП.  
      12. Текстовое табличное описание последовательности действий СФЕ с указанием срока выполнения каждого действия приведено в приложении 1 к настоящему Регламенту.  
      13. Диаграммы, отражающие взаимосвязь между логической последовательностью действий (в процессе оказания электронной государственной услуги) СФЕ в соответствии с их описаниями, приведены в приложении 2 (диаграммы N 1, 2) к настоящему Регламенту.  
      14. В приложении 4 к настоящему Регламенту приведены формы, шаблоны бланков в соответствии с которыми должен быть представлен результат оказания электронной государственной услуги.  
      15. Результаты оказания электронной государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 5 к настоящему Регламенту.  
      16. Требования, предъявляемые к процессу оказания электронной государственной услуги потребителям:  
      1) обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации, содержащейся в документах потребителя;  
      2) иные требования, необходимые для защиты прав потребителя.  
      17. Технические условия оказания электронной государственной услуги: доступ в ПЭП, наличие ЭЦП потребителя.

Приложение 1  
к регламенту электронной  
государственной услуги  
"Назначение государственной  
адресной социальной помощи"

**Текстовое табличное описание последовательности действий СФЕ**

**Таблица 1. Описание действий посредством МИО**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Действия основного процесса (хода, потока работ) | | | | |
| 1 | N действия (хода, потока работ) | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Наименование СФЕ, ИС | МИО | ИС МИО | РШЭП (ШЭП) |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Проверка подлинности заявления и документов потребителя, ввод данных в ИС МИО | Авторизация сотрудника МИО в системе и заполнение формы запроса на оказания электронной государственной услуги | Маршрути-  зация  запроса в ИС МИО  для получения данных о потребите-ле |
| 4 | Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядитель-  ное решение) | Прием заявления и документов на получения услуги | Регистрация запроса с присвоением номера заявлению | Маршрути-  зация запроса |
| 5 | Сроки исполнения | Не более  15 минут | Не более 1 минуты | Не более  1 минуты |
| 6 | Номер следующего действия | 2 | 3 | 4 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Действия основного процесса (хода, потока работ) | | | | |
| 1 | N действия (хода, потока работ) | 4 | 5 | 6 |
| 2 | Наименование СФЕ, ИС | МИО | ИС МИО | РШЭП (ШЭП) |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Исполнение запроса. Принятие решения о назначении государственной адресной социальной помощи | Формирование выходного документа | - |
| 4 | Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядитель-  ное решение) | Формирование  уведомления о назначении государственной адресной социальной помощи, либо мотивированного отказа | Формирование выходного документа в системе | - |
| 5 | Сроки исполнения | Не более 10 минут | Не более 1 минуты | - |
| 6 | Номер следующего действия | 5 | 6 | 7 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Действия основного процесса (хода, потока работ) | | | | |
| 1 | N действия (хода, потока работ) | 7 | 8 | 9 |
| 2 | Наименование СФЕ, ИС | МИО | ИС МИО | РШЭП (ШЭП) |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Создание  выходного документа | Подписание выходного документа ЭЦП сотрудника МИО | - |
| 4 | Форма завершения (данные, документ, организационно-распоряди-  тельное решение) | Выдача сотрудником МИО нарочно или посредством отправки на электронную почту потребителя результата электронной государственной услуги | Подписанный ЭЦП сотрудника МИО выходной документ | - |
| 5 | Сроки исполнения | Не более 1 минуты | Не более 1 минуты | - |
| 6 | Номер следующего действия | 8 | 9 | - |

**Таблица 3. Описание действий посредством ПЭП**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Действия основного процесса (хода, потока работ) | | | | |
| 1 | N действия (хода, потока работ) | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Наименование СФЕ, ИС | ПЭП | РШЭП (ШЭП) | ИС МИО |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Авторизация потребителя на ПЭП, заполнение формы запроса. Проверка корректности введенных данных для получения электронной государствен-  ной услуги | Маршрутиза-  ция  запроса в ИС МИО (в случае корректности введенных данных) | Присвоение номера заявлению (в случае корректности введенных данных) |
| 4 | Форма завершения (данные, документ, организацион-  но-распоряди-  тельное решение) | Отображение  уведомления об успешном формировании запроса или формирование сообщения об отказе в запрашиваемой электронной государствен-  ной услуге | Маршрутиза-  ция запроса (в случае корректности введенных данных) | Отправка уведомления на ПЭП (в случае корректности введенных данных) |
| 5 | Сроки исполнения | Не более 1 минуты | Не более 1 минуты | Не более 1 минуты |
| 6 | Номер следующего действия | 2 | 3 | 4 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Действия основного процесса (хода, потока работ) | | | | |
| 1 | N действия (хода, потока работ) | 4 | 5 | 6 |
| 2 | Наименование СФЕ, ИС | МИО | МИО | ИС МИО |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Принятие заявления на исполнение (в случае корректности введенных данных) | Исполнение запроса. Принятие решения  о назначении государствен ной адресной социальной помощи, либо мотивирован-  ного отказа | Формирование выходного документа. |
| 4 | Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядитель-  ное решение) | Принятие в работу (в случае корректности введенных данных) | Формирование  уведомления, либо мотивированно-го отказа | Формирование выходного документа в системе |
| 5 | Сроки исполнения | Не более 15 минут | В течение 10 календарных дней. Сельский округ не предусмотрен | Не более 1 минуты |
| 6 | Номер следующего действия | 5 | 6 | 7 |

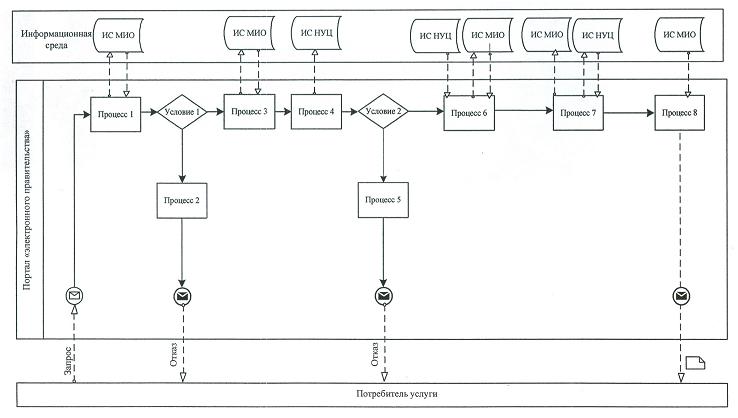
|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Действия основного процесса (хода, потока работ) | | | | |
| 1 | N действия (хода, потока работ) | 7 | 8 | 9 |
| 2 | Наименование СФЕ, ИС | РШЭП (ШЭП) | ПЭП | МИО |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Маршрутизация  уведомления о смене статуса "в работе" на ПЭП | Отображение  статуса "в работе" | Создание  выходного документа |
| 4 | Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядитель-  ное решение) | Маршрутизация | Отображение статуса | Подписанный выходной документ |
| 5 | Сроки исполнения | Не более 1 минуты | Не более 1 минуты | Не более 1 минуты |
| 6 | Номер следующего действия | 8 | 9 | 10 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Действия основного процесса (хода, потока работ) | | | | |
| 1 | N действия (хода, потока работ) | 10 | 11 | 12 |
| 2 | Наименование СФЕ, ИС | ИС МИО | РШЭП (ШЭП) | ПЭП |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Подписание выходного документа ЭЦП сотрудника МИО. Формирование уведомления о смене статуса оказания услуги на ПЭП | Маршрутизация уведомления о смене статуса с выводом выходного документа на ПЭП | Отображение уведомления о завершении оказания услуги с возможностью просмотра выходного документа |
| 4 | Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядитель-  ное решение) | Отправка уведомления с выходным документом на ПЭП | Маршрутизация | Отображение выходного документа |
| 5 | Сроки исполнения | Не более 1 минуты | Не более 1 минуты | Не более 1 минуты |
| 6 | Номер следующего действия | 11 | 12 | - |

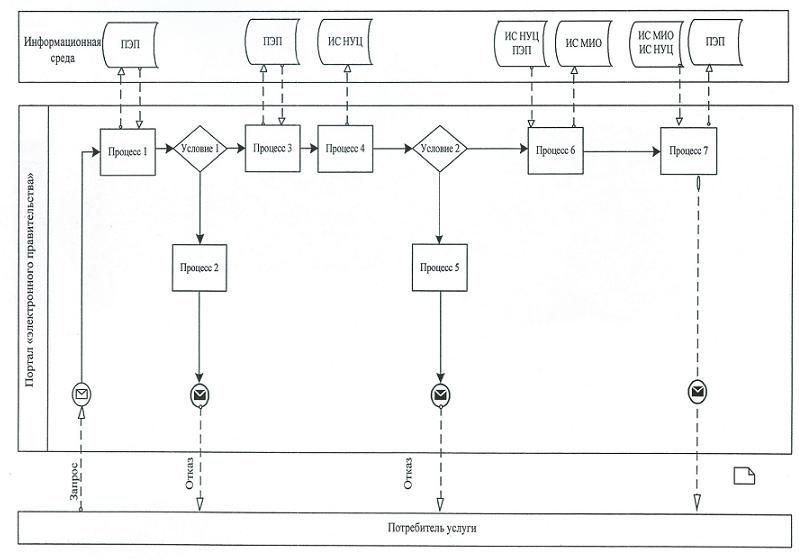
      Примечание:   
      В данной таблице перечисляются действия (функции, процедуры, операции) ПЭП, ИС и всех СФЕ с указанием форм завершения, сроков исполнения и указанием номеров последующих действий в технологической цепочке процесса оказания электронной государственной услуги.   
      На основании таблицы строятся диаграммы функционального взаимодействия при оказании электронных государственных услуг.

Приложение 2  
к регламенту электронной  
государственной услуги  
"Назначение государственной  
адресной социальной помощи"

**Диаграмма N 1 функционального взаимодействия**   
**при оказании частично автоматизированной электронной государственной услуги через  МИО**



**Диаграмма N 2 функционального взаимодействия при оказании частично автоматизированной электронной государственной услуги через ПЭП**



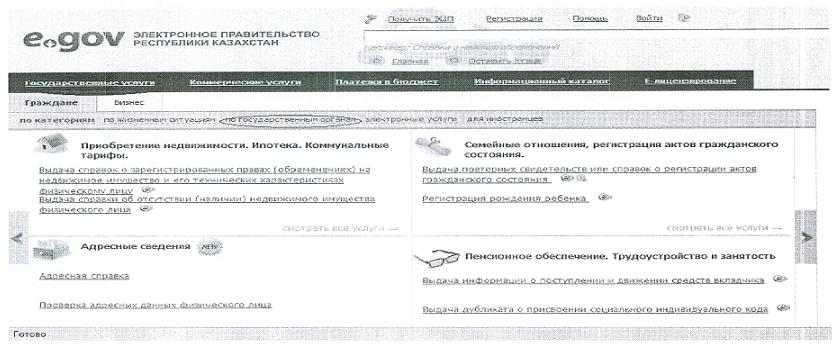
Условные обозначения:



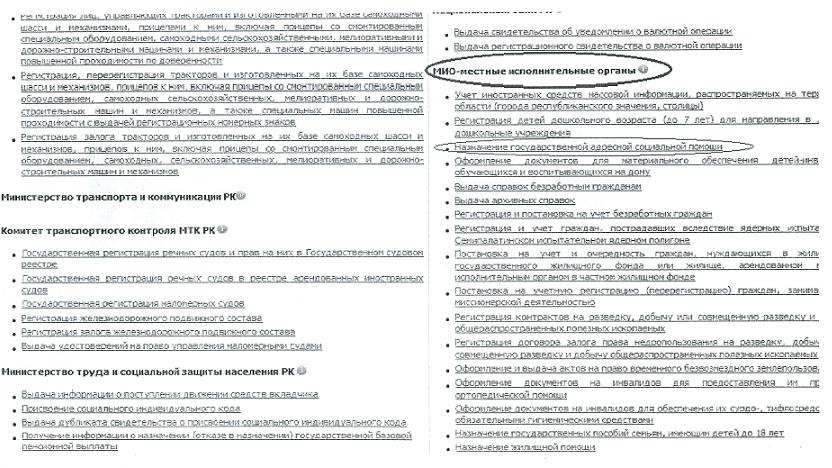
Приложение 3  
к регламенту электронной   
государственной услуги   
"Назначение государственной   
адресной социальной помощи"

**Экранные формы на электронную государственную услугу**

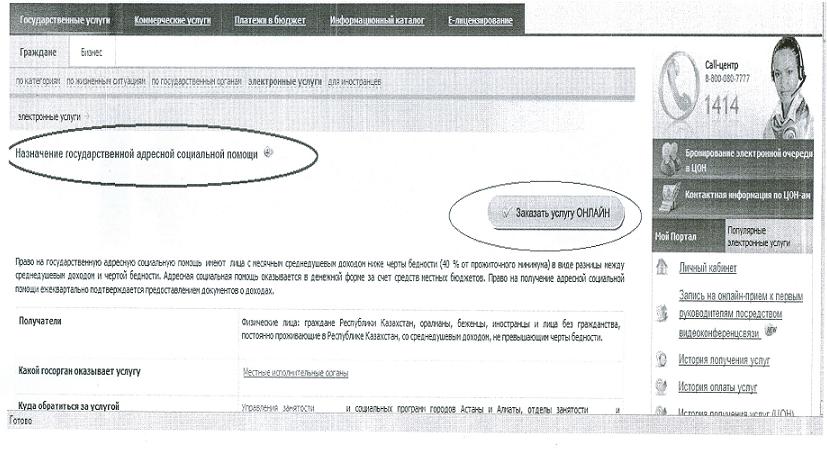
**Шаг 1.  Выбор государственного органа**



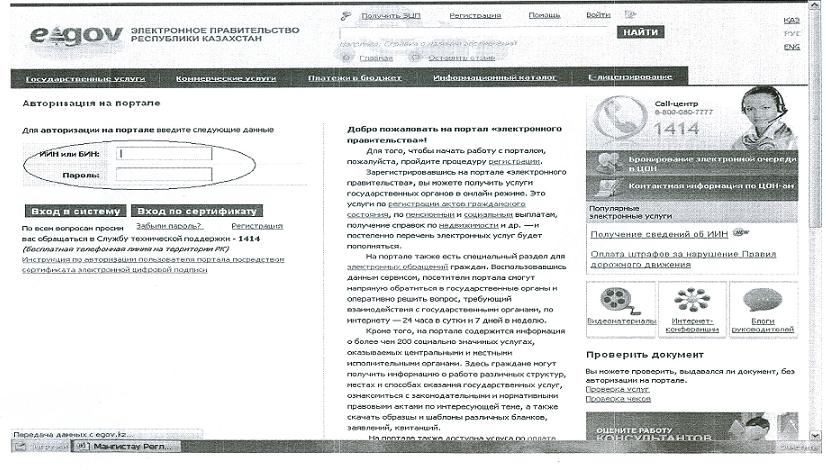
**Шаг 2. Выбор электронной государственной услуги**



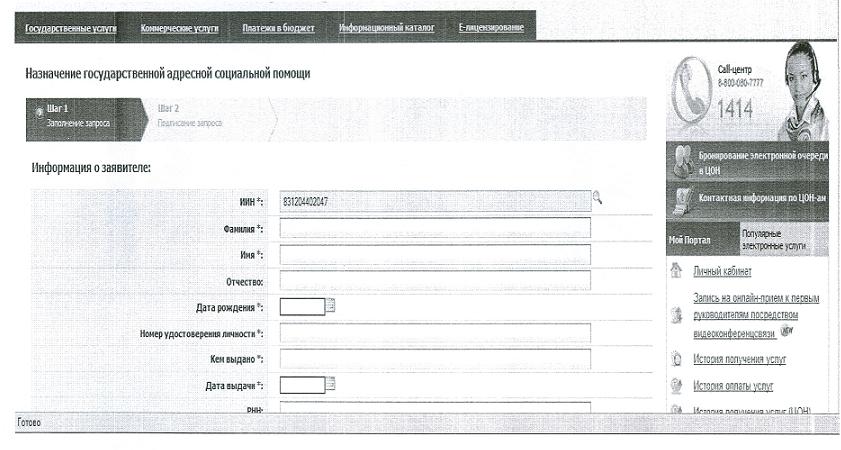
**Шаг 3. Выбор вида электронной государственной услуги**



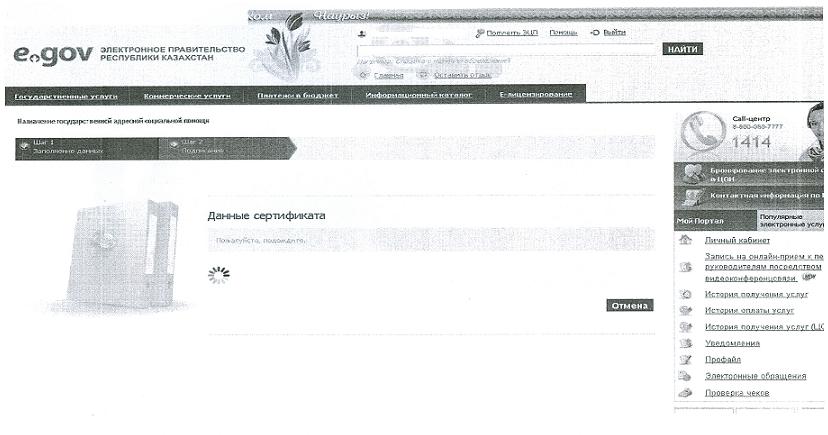
**Шаг 4. Авторизация**



**Шаг 5. Заполнение запроса – ввод данных физического лица**

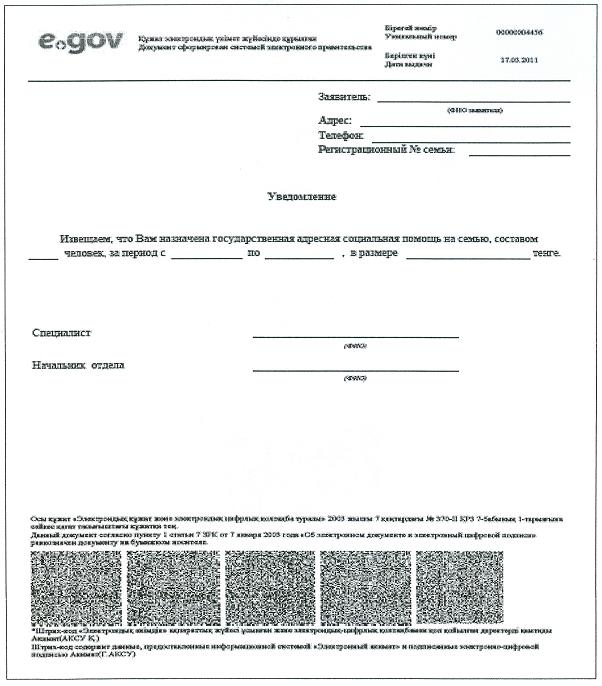


**Шаг 6.  Подписание запроса**

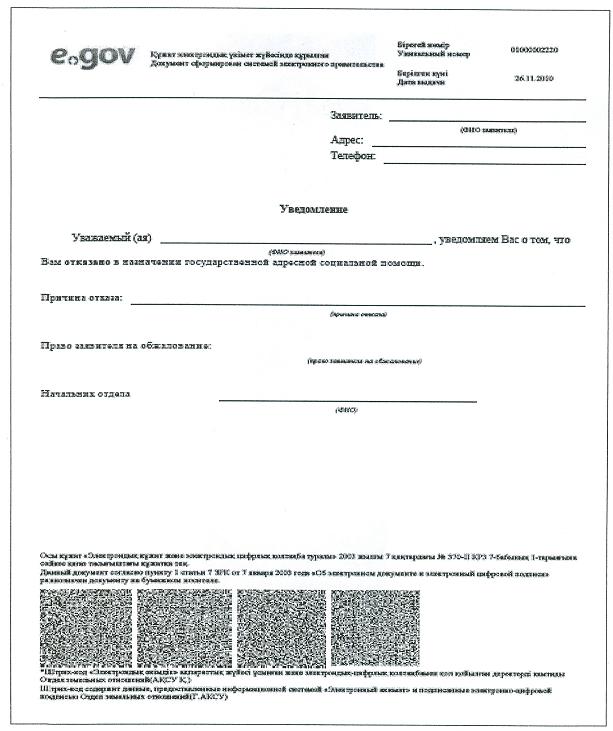


Приложение 4  
к регламенту электронной   
государственной услуги   
"Назначение государственной   
адресной социальной помощи"

**Выходная форма положительного ответа на электронную государственную услугу**



**Выходная форма отрицательного ответа (отказ) на электронную государственную услугу**



Приложение 5  
к регламенту электронной   
государственной услуги   
"Назначение государственной   
адресной социальной помощи"

**Форма анкеты для определения показателей электронной государственной услуги: "качество" и "доступность"**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
(наименование услуги)

      1. Удовлетворены ли Вы качеством процесса и результатом оказания электронной государственной услуги?  
      1) не удовлетворен;   
      2) частично удовлетворен;  
      3) удовлетворен.  
   
      2. Удовлетворены ли Вы качеством информации о порядке оказания электронной государственной услуги?  
      1) не удовлетворен;   
      2) частично удовлетворен;  
      3) удовлетворен.

Утвержден  
постановлением акимата  
Мангистауской области  
от 09 апреля 2012 года N 63

**Регламент электронной государственной услуги "Оформление документов для материального обеспечения детей-инвалидов, обучающихся и воспитывающихся на дому"**

**1. Общие положения**

      1. Электронная государственная услуга "Оформление документов для материального обеспечения детей - инвалидов, обучающихся и воспитывающихся на дому" оказывается районными и городскими отделами занятости и социальных программ Мангистауской области (далее – МИО), а также через веб - портал "электронного правительства": www.e.gov.kz (далее – ПЭП).   
      2. Электронная государственная услуга оказывается на основании стандарта государственной услуги "Назначение государственной адресной социальной помощи", утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 7 апреля 2011 года N 394.  
      3. Степень автоматизации электронной государственной услуги: частично автоматизированная (электронная государственная услуга, содержащая медиа - разрывы).  
      4. Вид оказания государственной услуги: интерактивная.  
      5. Понятия и сокращения, используемые в настоящем регламенте электронной государственной услуги "Оформление документов для материального обеспечения детей - инвалидов, обучающихся и воспитывающихся на дому" (далее – Регламент):  
      1) веб - портал "электронного правительства" (далее – ПЭП) – информационная система, представляющая собой единое окно доступа ко всей консолидированной правительственной информации, включая нормативную правовую базу, и к электронным государственным услугам;  
      2) индивидуальный идентификационный номер (далее – ИИН) – уникальный номер, формируемый для физического лица, в том числе индивидуального предпринимателя, осуществляющего деятельность в виде личного предпринимательства;  
      3) интерактивная услуга – услуга по предоставлению электронных информационных ресурсов пользователям по их запросам или по соглашению сторон, требующая взаимный обмен информацией;  
      4) информационная система (далее – ИС) – система, предназначенная для хранения, обработки, поиска, распространения, передачи и предоставления информации с применением аппаратно - программного комплекса;  
      5) ИС МИО – информационная система местных исполнительных органов/информационная система "Региональный шлюз, как подсистема шлюза "электронного правительства" Республики Казахстан, в части автоматизированного рабочего места сотрудника местного исполнительного органа;   
      6) ИС НУЦ – информационная система Национального удостоверяющего центра Республики Казахстан;   
      7) медиа - разрыв – чередование бумажного и электронного документооборота в процессе оказания услуг, когда необходимы преобразования документов из электронной формы в бумажную или наоборот;  
      8) потребитель – физическое лицо, которому оказывается электронная государственная услуга;  
      9) РШЭП – региональный шлюз "электронного правительства";   
      10) структурно - функциональные единицы (далее – СФЕ) – перечень структурных подразделений государственных органов, государственных учреждений или иных организаций, которые участвуют в процессе оказания электронной государственной услуги;  
      11) шлюз "электронного правительства" (далее – ШЭП) – информационная система, предназначенная для интеграции информационных систем "электронного правительства" в рамках реализации электронных  услуг;  
      12) электронный документ – документ, в котором информация представлена в электронно - цифровой форме и удостоверена посредством электронной цифровой подписи;  
      13) электронная цифровая подпись (далее – ЭЦП) – набор электронных цифровых символов, созданный средствами электронной цифровой подписи и подтверждающий достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания.

**2. Порядок деятельности услугодателя по оказанию электронной**  
**государственной услуги**

      6. Пошаговые действия и решения услугодателя через МИО (диаграмма N 1 функционального взаимодействия при оказании частично автоматизированной электронной государственной услуги) приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту:  
      1) потребитель должен обратиться в МИО для получения электронной государственной услуги имея при себе заявление и оригиналы необходимых документов. Проверка подлинности заявления и документов потребителя сотрудником МИО.   
      2) процесс 1 – процесс ввода сотрудником МИО ИИН и пароля (процесс авторизации) в ИС МИО для оказания электронной государственной услуги;  
      3) условие 1 – проверка в ИС МИО подлинности данных о зарегистрированном сотруднике МИО через ИИН и пароль;   
      4) процесс 2 – формирование сообщения об отказе в авторизации в ИС МИО в связи с имеющими нарушениями в данных сотрудника МИО;   
      5) процесс 3 – выбор сотрудником МИО услуги, указанной в настоящем Регламенте, вывод на экран формы запроса для оказания услуги и заполнение формы (ввод данных и прикрепление сканированных документов) с учетом ее структуры и форматных требований;   
      6) процесс 4 – подписание посредством ЭЦП сотрудника МИО заполненной формы (введенных данных, прикрепленных сканированных документов) запроса на оказание электронной государственной услуги;   
      7) условие 2 – проверка соответствия идентификационных данных (между ИИН, указанным в запросе и ИИН, указанным в регистрационном свидетельстве ЭЦП), срока действия регистрационного свидетельства ЭЦП и отсутствия в списке отозванных (аннулированных) регистрационных свидетельств ИС МИО;  
      8) процесс 5 – формирование сообщения об отказе в запрашиваемой электронной государственной услуге в связи с не подтверждением подлинности ЭЦП сотрудника МИО;   
      9) процесс 6 – обработка электронной государственной услуги сотрудником МИО;  
      10) процесс 7 – формирование сотрудником МИО результата оказания электронной государственной услуги (уведомление об оформлении документов для материального обеспечения детей-инвалидов, обучающихся и воспитывающихся на дому, либо мотивированный ответ об отказе в предоставлении государственной услуги). Электронный документ формируется с использованием ЭЦП сотрудника МИО;  
      11) процесс 8 – выдача сотрудником МИО нарочно или посредством отправки на электронную почту потребителя результата оказания электронной государственной услуги.  
      7. Пошаговые действия и решения услугодателя через ПЭП (диаграмма N 2 функционального взаимодействия при оказании частично автоматизированной электронной государственной услуги) приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту:  
      1) потребитель осуществляет регистрацию на ПЭП с помощью ИИН и пароля (осуществляется для незарегистрированных потребителей на ПЭП);   
      2) процесс 1 – процесс ввода потребителем ИИН и пароля (процесс авторизации) на ПЭП для получения электронной государственной услуги;  
      3) условие 1 – проверка на ПЭП подлинности данных о зарегистрированном потребителе через ИИН и пароль;  
      4) процесс 2 – формирование ПЭП сообщения об отказе в авторизации в связи с имеющими нарушениями в данных потребителя;  
      5) процесс 3 – выбор потребителем услуги, указанной в настоящем Регламенте, вывод на экран формы запроса для оказания услуги и заполнение потребителем формы (ввод данных, прикрепление сканированных документов) с учетом ее структуры и форматных требований;  
      6) процесс 4 – подписание посредством ЭЦП потребителя заполненной формы (введенных данных, прикрепленных сканированных документов) запроса на оказание электронной государственной услуги;  
      7) условие 2 – проверка соответствия идентификационных данных (между ИИН, указанным в запросе и ИИН, указанным в регистрационном свидетельстве ЭЦП), срока действия регистрационного свидетельства ЭЦП и отсутствия в списке отозванных (аннулированных) регистрационных свидетельств ПЭП;  
      8) процесс 5 – формирование сообщения об отказе в запрашиваемой электронной государственной услуге в связи с не подтверждением подлинности ЭЦП потребителя;  
      9) процесс 6 – направление подписанного ЭЦП потребителя электронного документа (запроса потребителя) через РШЭП/ШЭП в ИС МИО и обработка электронной государственной услуги сотрудником МИО;  
      10) процесс 7 – формирование сотрудником МИО результата оказания электронной государственной услуги (уведомление об оформлении документов для материального обеспечения детей-инвалидов, обучающихся и воспитывающихся на дому, либо мотивированный ответ об отказе в предоставлении государственной услуги). Электронный документ формируется с использованием ЭЦП сотрудника МИО и передается в личный кабинет на ПЭП.  
      8. В приложении 3 к настоящему Регламенту приведены экранные формы на электронную государственную услугу, предоставляемые потребителю на государственном и русском языках:  
      заполнение запроса – ИИН выбирается автоматически, по результатам регистрации потребителя на ПЭП;  
      подписание запроса – потребитель с помощью кнопки "подписать" осуществляет подписание запроса ЭЦП, после чего запрос передается на обработку;  
      обработка запроса – после обработки запроса у потребителя на экране дисплея выводится следующая информация: ИИН; номер запроса; тип услуги; статус запроса; срок оказания услуги;  
      с помощью кнопки "обновить статус" потребителю предоставляется возможность просмотреть результаты обработки запроса.  
      9. Способ проверки получателем статуса исполнения запроса по электронной государственной услуге: на ПЭП в разделе "История получения услуг", а также при обращении в МИО.  
      10. Номер контактного телефона для получения информации об электронной государственной услуге, также в случае необходимости оценки (в том числе обжалования) их качества: 8(7292) 605253.

**3. Описание порядка взаимодействия в процессе оказания**  
**электронной государственной услуги**

      11. СФЕ, которые участвуют в процессе оказания электронной государственной услуги:  
      1) МИО;  
      2) ПЭП;  
      3) ИС МИО;  
      4) ИС НУЦ;  
      5) РШЭП/ШЭП.  
      12. Текстовое табличное описание последовательности действий СФЕ с указанием срока выполнения каждого действия приведено в приложении 1 к настоящему Регламенту.  
      13. Диаграммы, отражающие взаимосвязь между логической последовательностью действий (в процессе оказания электронной государственной услуги) СФЕ в соответствии с их описаниями, приведены в приложении 2 (диаграммы N 1, 2) к настоящему Регламенту.  
      14. В приложении 4 к настоящему Регламенту приведены формы, шаблоны бланков в соответствии с которыми должен быть представлен результат оказания электронной государственной услуги.  
      15. Результаты оказания электронной государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 5 к настоящему Регламенту.  
      16. Требования, предъявляемые к процессу оказания электронной государственной услуги потребителям:  
      1) обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации, содержащейся в документах потребителя;  
      2) иные требования, необходимые для защиты прав потребителя.  
      17. Технические условия оказания электронной государственной услуги: доступ в ПЭП, наличие ЭЦП потребителя.

Приложение 1  
к регламенту электронной  
государственной услуги  
"Оформление документов для  
материального обеспечения  
детей-инвалидов, обучающихся  
и воспитывающихся на дому"

**Текстовое табличное описание последовательности действий СФЕ**

**Таблица 1. Описание действий посредством МИО**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Действия основного процесса (хода, потока работ) | | | | |
| 1 | N действия (хода, потока работ) | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Наименование СФЕ, ИС | МИО | ИС МИО | РШЭП/ШЭП |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Проверка подлинности заявления и документов потребителя, ввод данных в ИС МИО | Авторизация сотрудника МИО в системе и заполнение формы запроса на оказания электронной государственной услуги | Маршрути-  зация  запроса в ИС МИО  для получения данных о потребите-ле |
| 4 | Форма завершения (данные, документ, организационно-распоряди-  тельное решение) | Прием заявления и документов на получения услуги | Регистрация запроса с присвоением номера заявлению | Маршрути-  зация запроса |
| 5 | Сроки исполнения | Не более 15 минут | Не более 1 минуты | Не более 1 минуты |
| 6 | Номер следующего действия | 2 | 3 | 4 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Действия основного процесса (хода, потока работ) | | | | |
| 1 | N действия (хода, потока работ) | 4 | 5 | 6 |
| 2 | Наименование СФЕ, ИС | МИО | ИС МИО | РШЭП/ШЭП |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Исполнение запроса. Принятие решения | Формирование выходного документа | - |
| 4 | Форма завершения (данные, документ, организационно-распоряди-  тельное решение) | Формирование уведомления об оформлении документов для материального обеспечения детей-инвалидов, обучающихся и воспитывающихся на дому, либо мотивированного отказа | Формирование выходного документа в системе | - |
| 5 | Сроки исполнения | Не более 10 рабочих дней | Не более 1 минуты | - |
| 6 | Номер следующего действия | 5 | 6 | 7 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Действия основного процесса (хода, потока работ) | | | | |
| 1 | N действия (хода, потока работ) | 7 | 8 | 9 |
| 2 | Наименование СФЕ, ИС | МИО | ИС МИО | РШЭП/ШЭП |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Создание  выходного документа | Подписание выходного документа ЭЦП сотрудника МИО | - |
| 4 | Форма завершения (данные, документ, организационно-распоряди-  тельное решение) | Выдача сотрудником МИО нарочно или посредством отправки на электронную почту потребителя результата электронной государственной услуги | Подписанный ЭЦП сотрудника МИО выходной документ | - |
| 5 | Сроки исполнения | Не более 1 минуты | Не более 1 минуты | - |
| 6 | Номер следующего действия | 8 | 9 | - |

**Таблица 3. Описание действий посредством ПЭП**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Действия основного процесса (хода, потока работ) | | | | |
| 1 | N действия (хода, потока работ) | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Наименование СФЕ, ИС | ПЭП | РШЭП/ШЭП | ИС МИО |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Авторизация потребителя на ПЭП, заполнение формы запроса. Проверка корректности введенных данных для получения электронной государствен-  ной услуги | Маршрутиза-  ция запроса в ИС МИО (в случае корректности введенных данных) | Присвоение номера заявлению (в случае корректности введенных данных) |
| 4 | Форма завершения (данные, документ, организационно-распоряди-  тельное решение) | Отображение  уведомления об успешном формировании запроса или формирование сообщения об отказе в запрашиваемой электронной государствен-  ной услуге | Маршрутиза-  ция запроса (в случае корректности введенных данных) | Отправка уведомления на ПЭП (в случае корректности введенных данных) |
| 5 | Сроки исполнения | Не более 1 минуты | Не более 1 минуты | Не более 1 минуты |
| 6 | Номер следующего действия | 2 | 3 | 4 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Действия основного процесса (хода, потока работ) | | | | |
| 1 | N действия (хода, потока работ) | 4 | 5 | 6 |
| 2 | Наименование СФЕ, ИС | МИО | МИО | ИС МИО |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Принятие заявления на исполнение (в случае корректности введенных данных) | Исполнение запроса. Принятие решения | Формирование выходного документа. |
| 4 | Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядитель-  ное решение) | Принятие в работу (в случае корректности введенных данных) | Формирование   уведомления об оформлении документов для материального обеспечения детей-инвали-дов, обучающихся и воспитываю-  щихся на дому, либо мотивирован-  ного отказа | Формирование выходного документа в системе |
| 5 | Сроки исполнения | Не более 15 минут | В течение 10 рабочих дней | Не более 1 минуты |
| 6 | Номер следующего действия | 5 | 6 | 7 |

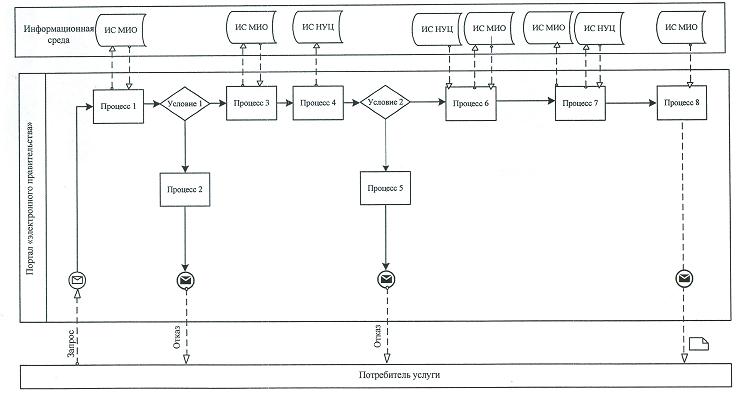
|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Действия основного процесса (хода, потока работ) | | | | |
| 1 | N действия (хода, потока работ) | 7 | 8 | 9 |
| 2 | Наименование СФЕ, ИС | РШЭП/ШЭП | ПЭП | МИО |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Маршрутизация  уведомления о смене статуса "в работе" на ПЭП | Отображение  статуса "в работе" | Создание  выходного документа |
| 4 | Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядитель-  ное решение) | Маршрутизация | Отображение статуса | Подписанный выходной документ |
| 5 | Сроки исполнения | Не более 1 минуты | Не более 1 минуты | Не более 1 минуты |
| 6 | Номер следующего действия | 8 | 9 | 10 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Действия основного процесса (хода, потока работ) | | | | |
| 1 | N действия (хода, потока работ) | 10 | 11 | 12 |
| 2 | Наименование СФЕ, ИС | ИС МИО | РШЭП/ШЭП | ПЭП |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Подписание выходного документа ЭЦП сотрудника МИО. Формирование уведомления о смене статуса оказания услуги на ПЭП | Маршрутизация уведомления о смене статуса с выводом выходного документа на ПЭП | Отображение уведомления о завершении оказания услуги с возможностью просмотра выходного документа |
| 4 | Форма завершения (данные, документ, организационно-распоряди-  тельное решение) | Отправка уведомления с выходным документом на ПЭП | Маршрутизация | Отображение выходного документа |
| 5 | Сроки исполнения | Не более 1 минуты | Не более 1 минуты | Не более 1 минуты |
| 6 | Номер следующего действия | 11 | 12 | - |

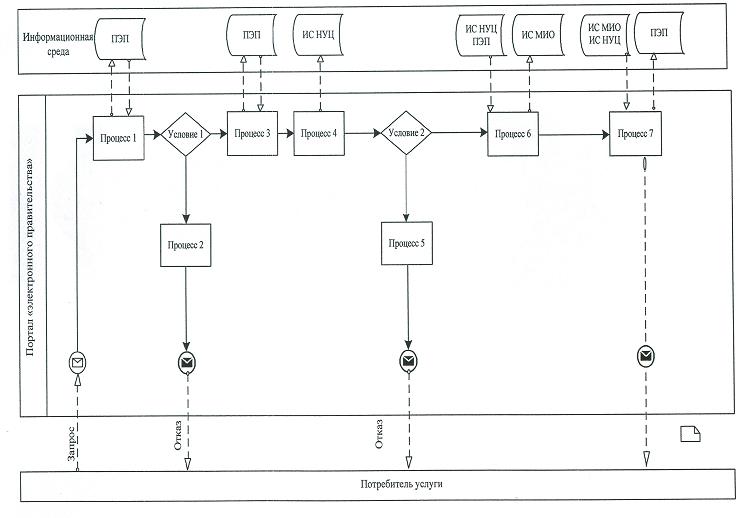
      Примечание:   
      В данной таблице перечисляются действия (функции, процедуры, операции) ПЭП, ИС и всех СФЕ с указанием форм завершения, сроков исполнения и указанием номеров последующих действий в технологической цепочке процесса оказания электронной государственной услуги.   
      На основании таблицы строятся диаграммы функционального взаимодействия при оказании электронных государственных услуг.

Приложение 2  
к регламенту электронной государственной услуги  
"Оформление документов для материального  
обеспечения детей-инвалидов, обучающихся и  
воспитывающихся на дому"

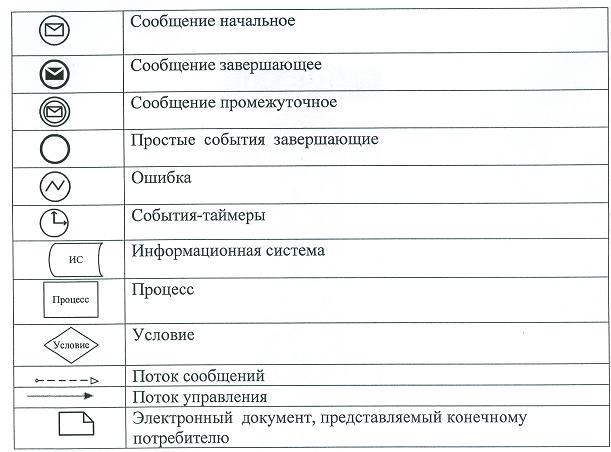
**Диаграмма N 1 функционального взаимодействия при оказании частично автоматизированной электронной государственной услуги через МИО**



**Диаграмма N 2 функционального взаимодействия при оказании частично автоматизированной электронной государственной услуги через ПЭП**



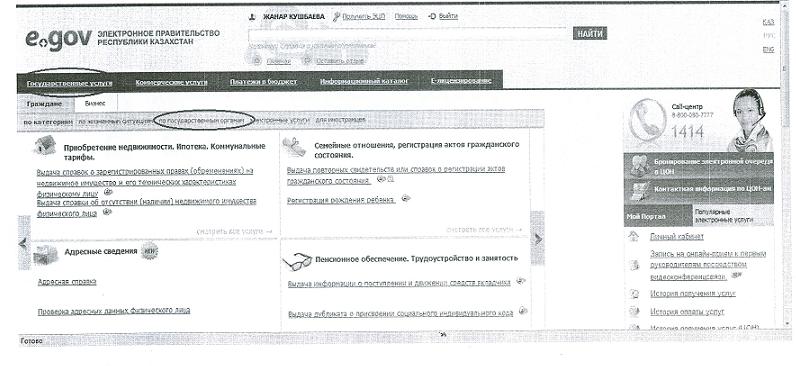
Условные обозначения:



Приложение 3  
к регламенту электронной государственной услуге   
"Оформление документов для материального   
обеспечения детей-инвалидов, обучающихся и   
воспитывающихся на дому"

**Экранная форма заполнения запроса на электронную государственную услугу**

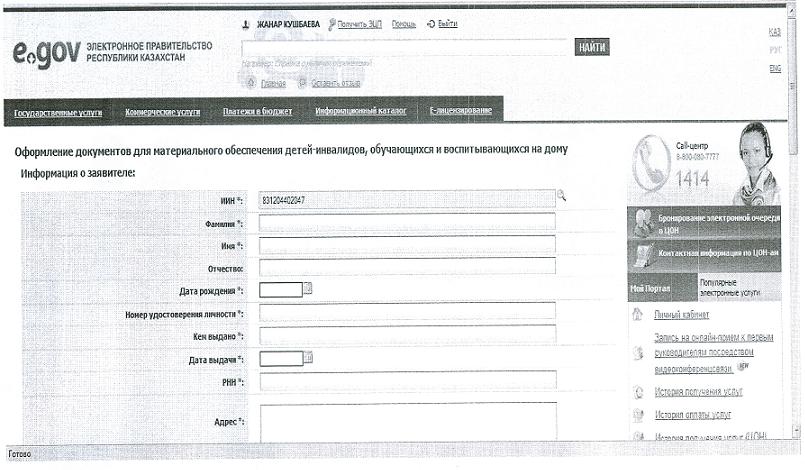
**Шаг 1.  Выбор государственного органа**



**Шаг 2. Выбор вида электронной государственной услуги**



**Шаг 3. Заполнение запроса – ввод данных физического лица**

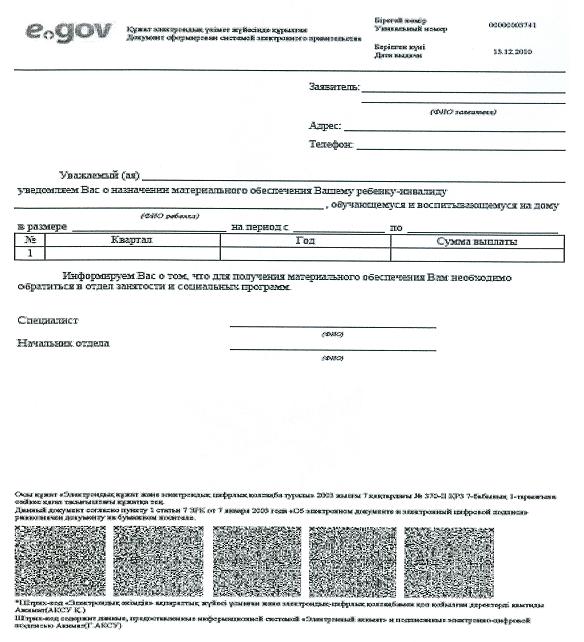


**Шаг 4. Подписание запроса**



Приложение 4  
к регламенту электронной государственной  
услуге "Оформление документов для  
материального обеспечения детей-  
инвалидов, обучающихся и  
воспитывающихся на дому"

**Выходная форма положительного ответа на электронную государственную услугу**



**Выходная форма отрицательного ответа (отказ)**   
**на электронную государственную услугу**

      Выходная форма отрицательного ответа предоставляется в произвольной форме в виде письма с текстом обоснования отказа при формировании заключения комиссии.

Приложение 5  
к регламенту электронной государственной  
услуге "Оформление документов для  
материального обеспечения детей-  
инвалидов, обучающихся и  
воспитывающихся на дому"

**Форма анкеты для определения показателей электронной государственной услуги: "качество" и "доступность"**   
  
**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  
**(наименование услуги)**

      1. Удовлетворены ли Вы качеством процесса и результатом оказания электронной государственной услуги?   
      1) не удовлетворен;   
      2) частично удовлетворен;  
      3) удовлетворен.  
      2. Удовлетворены ли Вы качеством информации о порядке оказания электронной государственной услуги?  
      1) не удовлетворен;   
      2) частично удовлетворен;  
      3) удовлетворен.

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан» Министерства юстиции Республики Казахстан