

**Об утверждении регламента электронной государственной услуги "Назначение государственной адресной социальной помощи"**

***Утративший силу***

Постановление акимата Есильского района Северо-Казахстанской области от 15 августа 2012 года N 334. Зарегистрировано Департаментом юстиции Северо-Казахстанской области 14 сентября 2012 года N 1859. Утратило силу постановлением акимата Есильского района Северо-Казахстанской области от 12 октября 2012 года N 398

      Сноска. Утратило силу постановлением акимата Есильского района Северо-Казахстанской области от 12.10.2012 N 398

      В соответствии с пунктом 4 статьи 9-1 Закона Республики Казахстан от 27 ноября 2000 года № 107 «Об административных процедурах», постановлением Правительства Республики Казахстан от 7 апреля 2011 года № 394 «Об утверждении стандартов государственных услуг в сфере социальной защиты, оказываемых местными исполнительными органами», акимат Есильского района Северо-Казахстанской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ**:

      1. Утвердить прилагаемый регламент электронной государственной услуги «Назначение государственной адресной социальной помощи».

      2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя акима Есильского района Бектасову Айнагуль Какимжоловну.

      3. Настоящее постановление вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

      *Аким района                                Е. Нуракаев*

*«СОГЛАСОВАНО»:*

*Министр транспорта и коммуникаций*

*Республики Казахстан                           А.Жумагалиев*

Утвержден

постановлением акимата

Есильского района

от 15 августа 2012 года

№ 334

 **Регламент электронной государственной услуги**
**«Назначение государственной адресной социальной помощи»**

 **1. Общие положения**

      1. Электронная государственная услуга оказывается государственным учреждением «Отдел занятости и социальных программ Есильского района Северо-Казахстанской области» (далее – МИО), а также через веб-портал «электронного правительства» (далее - ПЭП) по адресу www.e.gov.kz.

      2. Электронная государственная услуга разработана на основании стандарта государственной услуги «Назначение государственной адресной социальной помощи», утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 7 апреля 2011 года № 394 «Об утверждении стандартов государственных услуг в сфере социальной защиты, оказываемых местными исполнительными органами» (далее - Стандарт).

      3. Форма оказываемой государственной услуги: частично автоматизированная (электронная государственная услуга, содержащая медиа-разрывы).

      4. Вид оказания электронной государственной услуги: транзакционная.

      5. В настоящем Регламенте «Назначение государственной адресной социальной помощи» (далее - Регламент) используются следующие понятия:

      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 (при отсутствии ИИН дополнительно предоставляются свидетельство о присвоении регистрационного номера налогоплательщика (потребителя) и социального индивидуального кода потребителя);

      3) информационная система (далее - ИС) – система, предназначенная для хранения, обработки, поиска, распространения, передачи и предоставления информации с применением аппаратно-программного комплекса;

      4) 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;

      5) ИС НУЦ – информационная система Национального удостоверяющего центра Республики Казахстан;

      6) государственный орган (далее - МИО) – государственное учреждение «Отдел занятости и социальных программ Есильского района Северо-Казахстанской области», непосредственно предоставляющее электронную государственную услугу;

      7) медиа-разрыв – чередование бумажного и электронного документооборота в процессе оказания услуг, когда необходимы преобразования документов из электронной формы в бумажную или наоборот;

      8) пользователь – субъект, обращающийся к информационной системе за получением необходимых ему электронных информационных ресурсов и пользующийся ими;

      9) региональный шлюз «электронного правительства» - информационная система, обеспечивающая информационное взаимодействие между внутренними системами/подсистемами МИО и внешними информационными системами, участвующими в процессе оказания электронных услуг МИО (далее – РШЭП);

      10) СФЕ – структурно-функциональные единицы — это ответственные лица уполномоченных органов, структурные подразделения государственных органов и т.п., принимающие участие в оказании электронной услуги на определенной стадии;

      11) транзакционная услуга - услуга по предоставлению пользователям электронных информационных ресурсов, требующая взаимного обмена информацией с применением электронной цифровой подписи;

      12) электронные государственные услуги – государственные услуги, оказываемые в электронной форме с применением информационных технологий;

      13) электронный документ – документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме и удостоверена посредством электронной цифровой подписи;

      14) электронная цифровая подпись (далее - ЭЦП) — набор электронных цифровых символов, созданный средствами электронной цифровой подписи и подтверждающий достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания;

      15) шлюз «электронного правительства» (далее - ШЭП) - информационная система, предназначенная для интеграции информационных систем «электронного правительства» в рамках реализации электронных услуг.

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

      6. Пошаговые действия и решения услугодателя при оказании частично автоматизированной электронной государственной услуги МИО, непосредственно предоставляющим данную электронную государственную услугу согласно приложению 2 к настоящему Регламенту (рисунок 1):

      1) потребитель должен обратиться в МИО для получения 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 (при отсутствии ИИН дополнительно предоставляются свидетельство о присвоении регистрационного номера налогоплательщика (потребителя) и социального индивидуального кода потребителя) 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 (при отсутствии ИИН дополнительно предоставляются свидетельство о присвоении регистрационного номера налогоплательщика (потребителя) и социального индивидуального кода потребителя) 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, а также выбор сотрудником МИО регистрационного свидетельства ЭЦП для подписания;

      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 (при отсутствии ИИН дополнительно предоставляются свидетельство о присвоении регистрационного номера налогоплательщика (потребителя) и социального индивидуального кода потребителя) указанным в запросе и ИИН (при отсутствии ИИН дополнительно предоставляются свидетельство о присвоении регистрационного номера налогоплательщика (потребителя) и социального индивидуального кода потребителя) 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 электронной государственной услуги.

      7. Пошаговые действия и решения услугодателя через ПЭП приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту (рисунок 2):

      1) потребитель осуществляет регистрацию на ПЭП с помощью ИИН (при его наличии либо его заменяющий РНН и СИК со сроком действия до 31 декабря 2012 года) и пароля (осуществляется для незарегистрированных потребителей на ПЭП);

      2) процесс 1 – процесс ввода потребителем ИИН (при отсутствии ИИН дополнительно предоставляются свидетельство о присвоении регистрационного номера налогоплательщика (потребителя) и социального индивидуального кода потребителя) и пароля (процесс авторизации) на ПЭП для получения электронной государственной услуги;

      3) условие 1 – проверка на ПЭП подлинности данных о зарегистрированном потребителе через ИИН (при отсутствии ИИН дополнительно предоставляются свидетельство о присвоении регистрационного номера налогоплательщика (потребителя) и социального индивидуального кода потребителя) 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 и прикрепление сканированных документов) с учетом ее структуры и форматных требований, а также выбор потребителем регистрационного свидетельства ЭЦП для подписания;

      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 (при отсутствии ИИН дополнительно предоставляются свидетельство о присвоении регистрационного номера налогоплательщика (потребителя) и социального индивидуального кода потребителя) указанным в запросе и ИИН (при отсутствии ИИН дополнительно предоставляются свидетельство о присвоении регистрационного номера налогоплательщика (потребителя) и социального индивидуального кода потребителя), 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 ШЭП/РШЭП 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 4,5 к настоящему Регламенту представлены экранные формы заполнения запроса и форма заявления на электронную государственную услугу, предоставляемые потребителю в случае получения электронной государственной услуги посредством ПЭП.

      9. Способ проверки получателем статуса исполнения запроса по электронной государственной услуге: на портале «электронного правительства» в разделе «История получения».

      10. Необходимую информацию и консультацию по оказанию электронной государственной услуги можно получить по телефону саll–центра ПЭП: (1414).

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

      11. В процессе оказания государственной услуги задействованы следующие структурно-функциональные единицы (далее - СФЕ):

      сотрудник МИО.

      12. Текстовое табличное описание последовательности и взаимодействие административных действий (процедур) каждой СФЕ с указанием срока выполнения каждого административного действия (процедуры) приведено в приложении 1 к настоящему Регламенту.

      13. Диаграмма, отражающая взаимосвязь между логической последовательностью действий (в процессе оказания электронной государственной услуги) структурных подразделений государственных органов, государственных учреждений или иных организаций в соответствии с их описаниями, приведена в приложении 2 к настоящему Регламенту.

      14. Формы, шаблоны бланков в соответствии с которыми должен быть представлен результат оказания электронной государственной услуги, в том числе с указанием правил форматно-логического контроля, включая формы уведомлений, писем и напоминаний указаны в приложениях 4,5 к настоящему Регламенту.

      15. Результаты оказания электронной государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 3 к настоящему Регламенту.

      16. Требования, предъявляемые к процессу оказания электронной государственной услуги потребителям:

      1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;

      2) соблюдение законности при исполнении служебного долга;

      3) вежливость;

      4) предоставление исчерпывающей и полной информации;

      5) защита и конфиденциальность документов физических и юридических лиц.

      17. Технические условия оказания электронной государственной услуги: выход в Интернет, наличие ИИН (при отсутствии ИИН дополнительно предоставляются свидетельство о присвоении регистрационного номера налогоплательщика (потребителя) и социального индивидуального кода потребителя), авторизация ПЭП, наличие ЭЦП пользователя.

Приложение 1

к Регламенту электронной государственной

услуги «Назначение государственной

адресной социальной помощи»

 **Таблица 1. Описание действий посредством МИО**

|  |
| --- |
| 1. Действия основного процесса (хода, потока работ)  |
| 1 | № действия
(хода,
потока
работ) | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Наименова
ние СФЕ, ИС | МИО | ИС МИО | РШЭП (ШЭП) |
| 3 | Наименова
ние дейст
вия (про
цесса, про
цедуры,
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
государствен
ной услуги  | Маршрутиза
ция
запросов в
ИС ЦГО для
получения
данных о
потребителе |
| 4 | Форма
завершения
(данные,
документ,
организаци
онно-распо
рядительное
решение) | Прием
заявления и
документов
на получения
услуги | Регистрация
запроса с
присвоением
номера
заявлению | Маршрутиза
ция запроса |
| 5 | Сроки
исполнения | Не более 15
минут | Не более 1
минуты | Не более 1
минуты |
| 6 | Номер следующего действия | 2 | 3 | 4 |

|  |
| --- |
| 2. Действия основного процесса (хода, потока работ) |
| 1 | № действия
(хода,
потока
работ) | 4 | 5 | 6 |
| 2 | Наименова
ние СФЕ, ИС | МИО | ИС МИО | РШЭП (ШЭП) |
| 3 | Наименова
ние дейст
вия (про
цесса, про
цедуры,
операции) и
их описание | Исполнение
запроса.
Принятие
решения о
назначении
государствен
ной адресной
социальной
помощи либо
мотивирован
ного отказа | Формирование
выходного
документа |
 |
| 4 | Форма
завершения
(данные,
документ,
организаци
онно-распо
рядительное
решение) | Формирование
уведомления
о назначении
государствен
ной адресной
социальной
помощи либо
мотивирован
ного отказа | Формирование
выходного
документа в
системе |
 |
| 5 | Сроки
исполнения | При сдаче
потребителем
в уполномо
ченный орган
- в течение
семи рабочих
дней; акиму
сельского
округа по
месту
жительства -
не позднее
двадцати
двух рабочих
дней | Не более 1 минуты. |
 |
| 6 | Номер
следующего
действия | 5 | 6 | 7 |

|  |
| --- |
| 3. Действия основного процесса (хода, потока работ) |
| 1 | № действия
(хода,
потока
работ) | 7 | 8 | 9 |
| 2 | Наименова
ние СФЕ, ИС | МИО | ИС МИО  | ШЭП (РШЭП) |
| 3 | Наименова
ние дейст
вия (про
цесса,
процедуры,
операции) и
их описание | Создание
выходного
документа | Подписание
выходного
документа
ЭЦП
сотрудника
МИО |
 |
| 4 | Форма
завершения
(данные,
документ,
организаци
онно-распо
рядительное
решение) | Выдача
сотрудником
МИО нарочно
или
посредством
отправки на
электронную
почту
потребителя
результата
электронной
государствен
ной услуги | Подписанный
ЭЦП
сотрудника
МИО выходной
документ |
 |
| 5 | Сроки
исполнения | Не более 15
минут | Не более 1
минуты |
 |
| 6 | Номер
следующего
действия | 8 | 9 |
 |

 **Таблица 2. Описание действий посредством ПЭП**

|  |
| --- |
| 1. Действия основного процесса (хода, потока работ) |
| 1 | № действия
(хода,
потока
работ) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | Наименова
ние СФЕ,
ИС | ПЭП | РШЭП
(ШЭП) | ИС МИО | МИО |
| 3 | Наименова
ние дейст
вия (про
цесса, про
цедуры,
операции)
и их
описание | Авториза
ция по
требителя
на ПЭП,
заполне
ние формы
запроса.
Проверка
коррект
ности
введенных
данных
для
получения
электрон
ной госу
дарствен
ной
услуги | Маршрути
зация
запроса в
ИС МИО (в
случае
коррект
ности
введенных
данных) | Присвое
ние
номера
заявлению
(в случае
коррект
ности
введенных
данных) | Принятие
заявления
на
исполнение
(в случае
корректнос
ти
введенных
данных) |
| 4 | Форма
завершения
(данные,
документ,
организа
ционно-рас
порядитель
ное
решение) | Отображе
ние уве
домления
об
успешном
формирова
нии
запроса
или фор
мирование
сообщения
об отказе
в запра
шиваемой
электрон
ной госу
дарствен
ной
услуге | Маршрути
зация
запроса
(в случае
корректно
сти
введенных
данных) | Отправка
уведомле
ния на
ПЭП (в
случае
корректно
сти
введенных
данных) | Принятие в
работу (в
случае кор
ректности
введенных
данных) |
| 5 | Сроки
исполнения | Не более
1 минуты | Не более
1 минуты | Не более
1 минуты | Не более 15
минут |
| 6 | Номер следующего действия | 2 | 3 | 4 | 5 |

|  |
| --- |
| 2 Действия основного процесса (хода, потока работ) |
| 1 | №
действия
(хода,
потока
работ) | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 2 | Наименова
ние СФЕ,
ИС | МИО | ИС МИО | ШЭП
(РШЭП) | ПЭП |
| 3 | Наименова
ние дейст
вия (про
цесса, процеду
ры, опе
рации) и
их
описание | Исполне
ние
запроса.
Принятие
решения о
назначе
нии го
сударст
венной
адресной
социаль
ной
помощи
либо моти
вированно
го отказа | Формирова
ние
выходного
документа | Маршрути
зация уве
домления
о смене
статуса
«в
работе»
на ПЭП | Отображение
статуса «в
работе» |
| 4 | Форма за
вершения
(данные,
документ,
организа
ционно-
распоряди
тельное
решение) | Формирова
ние уве
домления
либо моти
вированно
го отказа | Формирова
ние вы
ходного
документа
в системе | Маршрути
зация | Отображение
статуса |
| 5 | Сроки ис
полнения | При сдаче
потребите
лем в
уполномо
ченный
орган в
течение
семи
рабочих
дней;
акиму
сельского
округа по
месту жи
тельства
- не
позднее
двадцати
двух
рабочих
дней | Не более
1 минуты | Не более
1 минуты | Не более 1
минуты |
| 6 | Номер сле
дующего
действия | 6 | 7 | 8 | 9 |

|  |
| --- |
| 3 Действия основного процесса (хода, потока работ) |
| 1 | №
действия
(хода,
потока
работ) | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 2 | Наименова
ние СФЕ,
ИС | МИО | ИС МИО | ШЭП
(РШЭП) | ПЭП |
| 3 | Наименова
ние дейст
вия (про
цесса,
процеду
ры, опе
рации) и
их
описание | Создание
выходного
документа | Подписа
ние вы
ходного
документа
ЭЦП со
трудника
МИО.
Формирова
ние уве
домления
о смене
статуса
оказания
услуги на
ПЭП | Маршрути
зация уве
домления
о смене
статуса с
выводом
выходного
документа
на ПЭП | Отображение
уведомления
о заверше
нии ока
зания
услуги с
возможно
стью
просмотра
выходного
документа |
| 4 | Форма за
вершения
(данные,
документ,
организа
ционно-
распоряди
тельное
решение) | Подписан
ный
выходной
документ | Отправка
уведомле
ния с
выходным
докумен
том на
ПЭП | Маршрути
зация | Отображение
выходного
документа |
| 5 | Сроки ис
полнения | Не более
1 минуты | Не более
1 минуты | Не более
1 минуты | Не более 1
минуты |
| 6 | Номер сле
дующего
действия | 10 | 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.

Приложение 2

к Регламенту электронной государственной

услуги «Назначение государственной

адресной социальной помощи»





Таблица. Условные обозначения

|  |  |
| --- | --- |
|  | Сообщение начальное |
|  | Сообщение завершающее |
|  | Сообщение промежуточное |
|  | Простые события завершающие |
|  | Ошибка |
|  | События-таймеры |
|   | Информационная система |
|   | Процесс |
|   | Условие |
|   | Поток сообщений |
|  | Поток управления |
|   | Электронный документ, представляемый конечному потребителю |

      Примечание:

      Типовое оформление диаграммы приведено в графической нотации BPMN 1.2, используемой для моделирования бизнес-процессов. Моделирование в BPMN осуществляется посредством диаграмм с небольшим числом графических элементов. Это помогает потребителям быстро понимать логику процесса. Выделяют четыре основные категории элементов:

      1) объекты потока управления: события, действия и логические операторы;

      2) соединяющие объекты: поток управления, поток сообщений и ассоциации;

      3) роли: пулы и дорожки;

      4) артефакты: данные, группы и текстовые аннотации.

      Элементы этих четырех категорий позволяют строить диаграммы бизнес процессов. Для повышения выразительности модели спецификация разрешает создавать новые типы объектов потока управления и артефактов, которые должны быть приведены в разделе «Примечания».

Приложение 3

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.

Приложение 4

к Регламенту электронной государственной

услуги «Назначение государственной

адресной социальной помощи»

 **Экранная форма заявления на электронную государственную услугу**









Приложение 5

к Регламенту электронной государственной

услуги «Назначение государственной

адресной социальной помощи»

 **Выходная форма положительного ответа (уведомление о назначении государственной адресной социальной помощи) на электронную государственную услугу, предоставляемого потребителю.**



 **Уведомления, предоставляемые потребителю**

Уведомления поставляются по мере изменения статуса исполнения заявления, либо в случае продления срока оказания услуги. Произвольная строка с текстом уведомления отражается в разделе «Уведомления» в личном кабинете на портале «электронного правительства».

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

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



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