

**Об утверждении регламентов электронных государственных услуг, оказываемых государственным учреждением "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара"**

***Утративший силу***

Постановление акимата города Павлодара Павлодарской области от 28 января 2013 года N 155/1. Зарегистрировано Департаментом юстиции Павлодарской области 28 февраля 2013 года N 3462. Утратило силу постановлением акимата города Павлодара Павлодарской области от 20 июня 2013 года N 778/3

      Сноска. Утратило силу постановлением акимата города Павлодара Павлодарской области от 20.06.2013 N 778/3.

      Примечание РЦПИ.

      В тексте документа сохранена пунктуация и орфография оригинала.

      В соответствии со статьей 9-1 Закона Республики Казахстан от 27 ноября 2000 года "Об административных процедурах", статьей 29 Закона Республики Казахстан от 11 января 2007 года "Об информатизации", акимат города Павлодара **ПОСТАНОВЛЯЕТ**:

      1. Утвердить прилагаемые регламенты электронных государственных услуг:

      1) "Выдача справок безработным гражданам";

      2) "Оформление документов для материального обеспечения детей-инвалидов, обучающихся и воспитывающихся на дому".

      2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на курирующего заместителя акима города.

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

*Аким города Павлодара                      О. Каиргельдинов*

*"СОГЛАСОВАНО"*

*Министр транспорта и коммуникаций*

*Республики Казахстан                       А. Жумагалиев*

*28 января 2013 год*

Утверждено

постановлением акимата

города Павлодара

от 28 января 2013 года N 155/1

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

 **1. Общие положения**

      1. Электронная государственная услуга "Выдача справок безработным гражданам" (далее – электронная государственная услуга) оказывается государственным учреждением "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара" (далее – услугодатель), а также на альтернативной основе через центр обслуживания населения по месту жительства потребителя и через веб-портал "электронного правительства" по адресу: www.e.gov.kz., при условии наличия у потребителя государственной услуги электронной цифровой подписи.

      2. Электронная государственная услуга оказывается в соответствии со стандартом государственной услуги "Выдача справок безработным гражданам", утвержденным постановлением Правительства Республики Казахстан от 7 апреля 2011 года N 394 "Об утверждении стандартов государственных услуг в сфере социальной защиты, оказываемых местными исполнительными органами" (далее – Стандарт).

      3. Степень автоматизации электронной государственной услуги: частично автоматизированная (электронная государственная услуга, содержащая медиа-разрывы).

      4. Вид оказания электронной государственной услуги: транзакционная.

      5. Понятия и сокращения, используемые в настоящем регламенте:

      1) АРМ исполнителя – автоматизированное рабочее место исполнителя, предназначенное для оказания электронных государственных услуг уполномоченными органами области;

      2) 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;

      3) государственная база данных "Физические лица" (далее - ГБД ФЛ) - информационная система, предназначенная для автоматизированного сбора, хранения и обработки, передачи и предоставления информации о физических лицах с применением аппаратно-программного комплекса;

      4) индивидуальный идентификационный номер (далее - ИИН) – уникальный номер, формируемый для физического лица, в том числе индивидуального предпринимателя, осуществляющего деятельность в виде личного предпринимательства;

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

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

      7) национальный удостоверяющий центр Республики Казахстан (далее - ИС НУЦ) - занимается выдачей и сопровождением сертификатов ключей электронной подписи электронная цифровая подпись, которая гарантирует достоверность доставки, учета и хранения электронных документов - аналог собственноручной подписи физического или юридического лица;

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

      9) региональный шлюз, как подсистема шлюза "электронного правительства" Республики Казахстан (далее - РШЭП) – информационная система для обеспечения интеграции инфраструктуры "е-правительства" и услугодателя (предоставление механизмов доступа местных исполнительных органов к государственным информационным ресурсам посредством шлюза "электронного правительства", а также оказание электронных услуг гражданам и бизнес-структурам на региональном уровне;

      10) структурно-функциональные единицы (далее - СФЕ) — 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) услугодатель - государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара", непосредственно предоставляющее электронную государственную услугу;

      13) ЦОН – центр обслуживания населения;

      14) шлюз "электронного правительства" (далее – ШЭП) – информационная система, предназначенная для интеграции информационных систем "электронного правительства" в рамках реализации электронных услуг;

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

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

      17) 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 ПЭП (диаграмма N 1 функционального взаимодействия при оказании 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 – ввод потребителем ИИН и пароля (процесс авторизации) на ПЭП для получения услуги;

      3) условие 1 – проверка на ПЭП подлинности данных о зарегистрированном потребителе через ИИН и пароль;

      4) процесс 2 – формирование ПЭПом сообщения об отказе в авторизации в связи с имеющимися нарушениями в данных потребителя;

      5) процесс 3 – выбор потребителем электронной государственной услуги, указанной в настоящем Регламенте, вывод на экран формы запроса для оказания электронной государственной услуги и заполнение потребителем формы (ввод данных) с учетом ее структуры и форматных требований, прикрепление к форме запроса необходимых копий документов в электронном виде, указанные в пункте 11 Стандарта, а также выбор потребителем регистрационного свидетельства ЭЦП для удостоверения (подписания) запроса;

      6) условие 2 – проверка на ПЭП срока действия регистрационного свидетельства ЭЦП и отсутствия в списке отозванных (аннулированных) регистрационных свидетельств, а также соответствия идентификационных данных (между ИИН указанным в запросе, и ИИН указанным в регистрационном свидетельстве ЭЦП);

      7) процесс 4 – формирование сообщения об отказе в запрашиваемой электронной государственной услуге в связи с не подтверждением подлинности ЭЦП потребителя;

      8) процесс 5 – удостоверение запроса для оказания электронной государственной услуги посредством ЭЦП потребителя и направление электронного документа (запроса) через ШЭП в АРМ РШЭП для обработки услугодателем;

      9) процесс 6 – регистрация электронного документа в АРМ РШЭП;

      10) условие 3 – проверка (обработка) услугодателем соответствия приложенных потребителем документов, указанных в Стандарте и основаниям для оказания электронной государственной услуги;

      11) процесс 7 - формирование сообщения об отказе в запрашиваемой электронной государственной услуге в связи с имеющимися нарушениями в документах потребителя;

      12) процесс 8 – получение потребителем результата электронной государственной услуги (справка о регистрации в качестве безработного), сформированный АРМ РШЭП. Электронный документ формируется с использованием ЭЦП уполномоченного лица услугодателя.

      7. Пошаговые действия и решения услугодателя (диаграмма N 2 функционального взаимодействия при оказании электронной государственной услуги) приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту:

      1) процесс 1 – ввод сотрудником услугодателя в АРМ РШЭП ИИН и пароля (процесс авторизации) для оказания электронной государственной услуги;

      2) процесс 2 – выбор сотрудником услугодателя электронной государственной услуги, указанной в настоящем Регламенте, вывод на экран формы запроса для оказания электронной государственной услуги и ввод сотрудником услугодателя данных потребителя;

      3) процесс 3 – направление запроса через ШЭП в ГБД ФЛ о данных потребителя;

      4) условие 1 – проверка наличия данных потребителя в ГБД ФЛ;

      5) процесс 4 – формирование сообщения о невозможности получения данных в связи с отсутствием данных потребителя в ГБД ФЛ;

      6) процесс 5 – заполнение сотрудником услугодателя формы запроса в части отметки о наличии документов в бумажной форме и сканирование документов, предоставленных потребителем, прикрепление их к форме запроса и удостоверение посредством ЭЦП заполненной формы (введенных данных) запроса на оказание электронной государственной услуги;

      7) процесс 6 – регистрация электронного документа в АРМ РШЭП;

      8) условие 2 – проверка (обработка) услугодателем соответствия приложенных документов, указанных в Стандарте и основаниям для оказания электронной государственной услуги;

      9) процесс 7 - формирование сообщения об отказе в запрашиваемой электронной государственной услуге в связи с имеющимися нарушениями в документах потребителя;

      10) процесс 8 – получение потребителем результата электронной государственной услуги (справка о регистрации в качестве безработного) сформированной АРМ РШЭП. Электронный документ формируется с использованием ЭЦП уполномоченного лица услугодателя.

      8. Пошаговые действия и решения услугодателя через ЦОН (диаграмма N 3 функционального взаимодействия при оказании электронной государственной услуги) приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту:

      1) процесс 1 – ввод оператора ЦОН в АРМ ИС ЦОН логина и пароля (процесс авторизации) для оказания электронной государственной услуги;

      2) процесс 2 – выбор оператором ЦОН электронной государственной услуги, указанной в настоящем Регламенте, вывод на экран формы запроса для оказания электронной государственной услуги и ввод оператором ЦОН данных потребителя;

      3) процесс 3 – направление запроса через ШЭП в ГБД ФЛ о данных потребителя;

      4) условие 1 – проверка наличия данных потребителя в ГБД ФЛ;

      5) процесс 4 – формирование сообщения о невозможности получения данных в связи с отсутствием данных потребителя в ГБД ФЛ;

      6) процесс 5 – заполнение оператором ЦОН формы запроса в части отметки о наличии документов в бумажной форме и сканирование документов, предоставленных потребителем, прикрепление их к форме запроса и удостоверение посредством ЭЦП заполненной формы (введенных данных) запроса на оказание электронной государственной услуги;

      7) процесс 6 - направление электронного документа (запроса потребителя) удостоверенного (подписанного) ЭЦП оператора ЦОН через ШЭП в АРМ РШЭП;

      8) процесс 7 – регистрация электронного документа в АРМ РШЭП;

      9) условие 2 – проверка (обработка) услугодателем соответствия приложенных потребителем документов, указанных в Стандарте и основаниям для оказания электронной государственной услуги;

      10) процесс 8 - формирование сообщения об отказе в запрашиваемой электронной государственной услуге в связи с имеющимися нарушениями в документах потребителя;

      11) процесс 9 – получение потребителем через оператора ЦОН результата электронной государственной услуги (справка о регистрации в качестве безработного) сформированной АРМ РШЭП.

      9. В приложении 3 к настоящему Регламенту представлена экранная форма заявления на электронную государственную услугу, предоставляемую потребителю в случае обращения за оказанием электронной государственной услуги посредством веб-портала "Электронного правительства".

      10. Способ проверки получателем статуса исполнения запроса по электронной государственной услуге: на веб-портале "электронного правительства" в разделе "История получения услуг", а также при обращении в ЦОН либо к услугодателю.

      11. 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**

      12. СФЕ, которые участвуют в процессе оказания электронной государственной услуги:

      Услугодатель;

      Оператор ЦОН;

      ПЭП;

      ШЭП;

      РШЭП;

      АРМ РШЭП;

      АРМ ИС ЦОН;

      ГБД ФЛ.

      13. Текстовое табличное описание последовательности действий (процедур, функций, операций) СФЕ с указанием срока выполнения каждого действия приведены в приложении 1 к настоящему Регламенту.

      14. В приложении 2 к настоящему Регламенту представлены диаграммы, отражающие 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.

      15. Результаты оказания электронной государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 5 к настоящему Регламенту.

      16. В приложении 4 к настоящему Регламенту представлены формы, шаблоны бланков в соответствии с которыми должен быть представлен результат оказания электронной государственной услуги (выходной документ), включая формы уведомления.

      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. Техническое условие оказания электронной государственной услуги:

      1) выход в Интернет;

      2) наличие ИИН у лица, которому оказывается услуга;

      3) авторизация с ПЭП;

      4) наличие у пользователя ЭЦП.

Приложение 1

к регламенту электронной

государственной услуги

"Выдача справок безработным гражданам"

 **Таблица 1. Описание действий СФЕ через ПЭП**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | N действия (хода, потока работ) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | Наименование СФЕ | Потребитель | ПЭП | Потребитель | ПЭП |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Авторизуется на ПЭП по ИИН и пароля | Формирует сообщение об отказе в связи с имеющимися нарушениями в данных потребителя | Выбирает услугу и формирует данные запроса, выбором потребителя ЭЦП | Формирует сообщение об отказе в связи с имеющимися нарушениями в данных потребителя ЭЦП |
| 4 | Форма завершения (данные, документ организационно–распорядительное решение) | Отображение уведомления об успешном формировании запроса | Формирование сообщения об отказе в запрашиваемой электронной государственной услуге | Маршрутизация запроса | Формирование сообщения об отказе в запрашиваемой электронной государственной услуге |
| 5 | Сроки исполнения | 30 секунд – 1 минута | 30 секунд | 1,5 минуты | 1,5 минуты |
| 6 | Номер следующего действия | 2 – если есть нарушения в данных потребителя; 3 – если авторизация прошла успешно | – | 4 - если есть нарушения в данных потребителя; 5 – если нарушений нет | - |

*продолжение таблицы*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 5 | 6 | 7 | 8 |
| Потребитель | АРМ ШЭП | АРМ РШЭП | АРМ РШЭП |
| Удостоверение (подписание) посредством ЭЦП потребителя и направление запроса в АРМ РШЭП | Регистрация документа | Формирование сообщения об отказе в связи с имеющимися нарушениями в документах потребителя | Получение потребителем результата услуги |
| Маршрутизация запроса | Регистрация запроса с присвоением номера заявлению | Формирование мотивированного отказа | Отображение выходного документа |
| 30 секунд – 1 минута | 1 минута | 30 секунд | 4 минуты |
| - | 7 - если есть нарушения в данных потребителя; 8 – если нарушений нет | - | - |

 **Таблица 2. Описание действий СФЕ через услугодателя**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | N действия (хода, потока работ) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | Наименование СФЕ | Услугодатель | Услугодатель | Услугодатель | ГБД ФЛ |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Авторизуется на АРМ РШЭП через ИИН и пароля | Выбор сотрудником услугодателя услуги | Направление запроса о данных потребителя в ГБД ФЛ | Формирование сообщения об отсутствие данных ГБД ФЛ |
| 4 | Форма завершения (данные, документ, организационно–распорядительное решение) | Регистрация запроса в системе с присвоением номера заявлению | Отображение уведомления об успешном формировании запроса | Маршрутизация запроса | Формирование мотивированного отказа |
| 5 | Сроки исполнения | 10-15 секунд | 10 секунд | 1,5 минуты | 10-15 секунд |
| 6 | Номер следующего действия | - | – | 4 – если есть нарушения; 5 – если нарушений нет | - |

*продолжение таблицы*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **5** | **6** | **7** | **8** |
| Услугодатель | АРМ РШЭП | АРМ РШЭП | АРМ РШЭП |
| Заполнение формы запроса с прикреплением сканированных документов и удостоверением ЭЦП | Регистрация документа в АРМ РШЭП | Формирует сообщение об отказе в связи с имеющимися нарушениями в документах потребителя | Получение потребителем результата услуги |
| Маршрутизация запроса | Регистрация запроса с присвоением номера заявлению | Формирование мотивированного отказа | Формирование результата услуги- уведомления |
| 10-15 секунд | 1,5 минуты | 1,5 минуты | 4 минуты |
| 6 | 7 – если есть нарушения; 8 – если нарушений нет | - | - |

 **Таблица 3. Описание действий СФЕ через ЦОН**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | N действия (хода, потока работ) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | Наименование СФЕ | АРМ ИС ЦОН | Оператор ЦОН | Оператор ЦОН | ГБД ФЛ, ЕНИС |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Авторизуется оператор ЦОН по логину и паролю | Выбирает услугу и формирует данные запроса | Направление запроса в ГБД ФЛ, ЕНИС | Формирует сообщение о невозможности получения данных в связи с отсутствием данных потребителя |
| 4 | Форма завершения (данные, документ организационно–распорядительное решение) | Регистрация запроса в системе с присвоением номера заявлению | Отображение уведомления об успешном формировании запроса | Маршрутизация запроса | Формирование мотивированного отказа |
| 5 | Сроки исполнения | 30 секунд – 1 минута | 30 секунд | 1,5 минуты | 1,5 минуты |
| 6 | Номер следующего действия | 2 | 3 | 4 - если есть нарушения в данных потребителя; 5 – если нарушений нет | - |

*продолжение таблицы*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Оператор ЦОН | Оператор ЦОН | АРМ РШЭП | АРМ РШЭП | АРМ РШЭП |
| Заполнение запроса с прикрепление к форме запроса необходимых документов и удостоверение ЭЦП | Направление документа удостоверенного (подписанного) ЭЦП в АРМ РШЭП | Регистрация документа | Формирование сообщения об отказе в услуге в связи с имеющимися нарушениями в документах потребителя | Получение потребителем результата услуги |
| Отображение уведомления об успешном формировании запроса | Маршрутизация запроса | Регистрация запроса с присвоением номера заявлению | Формирование мотивированного отказа | Формирование результата услуги- уведомления |
| 30 секунд – 1 минута | 1 минута | 1 минута | 30 секунд – 1 минута | 2 рабочих дня |
| - | - | 8 – если есть нарушения; 9 – если нарушений нет | - | - |

Приложение 2

к регламенту электронной

государственной услуги

"Выдача справок безработным гражданам"

 **Диаграмма N 1 функционального взаимодействия при оказании**
**электронной государственной услуги через ПЭП**



 **Диаграмма N 2 функционального взаимодействия при оказании**
**электронной государственной услуги через услугодателя**



 **Диаграмма N 3 функционального взаимодействия при оказании**
**электронной государственной услуги через ИС ЦОН**



 **Условные обозначения**



Приложение 3

к регламенту электронной

государственной услуги

"Выдача справок безработным гражданам"

 **Экранная форма заявления на электронную государственную услугу**



Приложение 4

к регламенту электронной

государственной услуги

"Выдача справок безработным гражданам"

 **Выходная форма положительного ответа (Выдача справок**
**безработным гражданам) на электронную государственную услугу**





 **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.



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.

Утверждено

постановлением акимата

города Павлодара

от 28 января 2013 года N 155/1

 **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" (далее - электронная государственная услуга) оказывается государственным учреждением "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара" (далее – услугодатель), также через веб-портал "электронного правительства" по адресу: www.e.gov.kz., при условии наличия у потребителя государственной услуги электронной цифровой подписи.

      2. Электронная государственная услуга оказывается в соответствии со стандартом государственной услуги "Оформление документов для материального обеспечения детей-инвалидов, обучающихся и воспитывающихся на дому", утвержденный постановлением Правительства Республики Казахстан от 7 апреля 2011 года N 394 "Об утверждении стандартов государственных услуг в сфере социальной защиты, оказываемых местными исполнительным органами" (далее – Стандарт).

      3. Степень автоматизации электронной государственной услуги: частично автоматизированная (электронная государственная услуга, содержащая медиа-разрывы).

      4. Вид оказания электронной государственной услуги: транзакционная услуга.

      5. Понятия и сокращения, используемые в настоящем регламенте:

      1) АРМ исполнителя – автоматизированное рабочее место исполнителя, предназначенное для оказания электронных государственных услуг уполномоченными органами области;

      2) 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;

      3) государственная база данных "Физические лица" (далее - ГБД ФЛ) - информационная система, предназначенная для автоматизированного сбора, хранения и обработки, передачи и предоставления информации о физических лицах с применением аппаратно-программного комплекса;

      4) индивидуальный идентификационный номер (далее - ИИН) – уникальный номер, формируемый для физического лица, в том числе индивидуального предпринимателя, осуществляющего деятельность в виде личного предпринимательства;

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

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

      7) национальный удостоверяющий центр Республики Казахстан (далее - ИС НУЦ) - занимается выдачей и сопровождением сертификатов ключей электронной подписи электронная цифровая подпись, которая гарантирует достоверность доставки, учета и хранения электронных документов - аналог собственноручной подписи физического или юридического лица;

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

      9) региональный шлюз, как подсистема шлюза "электронного правительства" Республики Казахстан (далее - РШЭП) – информационная система для обеспечения интеграции инфраструктуры "е-правительства" и услугодатель (предоставление механизмов доступа местных исполнительных органов к государственным информационным ресурсам посредством шлюза "электронного правительства", а также оказание электронных услуг гражданам и бизнес-структурам на региональном уровне;

      10) структурно-функциональные единицы (далее - СФЕ) — 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) услугодатель - государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара", непосредственно предоставляющее электронную государственную услугу;

      13) шлюз "электронного правительства" (далее – ШЭП) – информационная система, предназначенная для интеграции информационных систем "электронного правительства" в рамках реализации электронных услуг;

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

      16) 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 ПЭП (диаграмма N 1 функционального взаимодействия при оказании 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 – ввод потребителем ИИН и пароля (процесс авторизации) на ПЭП для получения услуги;

      3) условие 1 – проверка на ПЭП подлинности данных о зарегистрированном потребителе через ИИН и пароль;

      4) процесс 2 – формирование ПЭПом сообщения об отказе в авторизации в связи с имеющимися нарушениями в данных потребителя;

      5) процесс 3 - выбор потребителем электронной государственной услуги, указанной в настоящем Регламенте, вывод на экран формы запроса для оказания электронной государственной услуги и заполнение потребителем формы (ввод данных) с учетом ее структуры и форматных требований, прикрепление к форме запроса необходимых копий документов в электронном виде, указанные в пункте 11 Стандарта, а также выбор потребителем регистрационного свидетельства ЭЦП для удостоверения (подписания) запроса;

      6) условие 2 – проверка на ПЭП срока действия регистрационного свидетельства ЭЦП и отсутствия в списке отозванных (аннулированных) регистрационных свидетельств, а также соответствия идентификационных данных (между ИИН указанным в запросе, и ИИН указанным в регистрационном свидетельстве ЭЦП);

      7) процесс 4 – формирование сообщения об отказе в запрашиваемой электронной государственной услуге в связи с не подтверждением подлинности ЭЦП потребителя;

      8) процесс 5 – удостоверение запроса для оказания электронной услуги посредством ЭЦП потребителя и направление электронного документа (запроса) через ШЭП в АРМ РШЭП для обработки услугодателем;

      9) процесс 6 – регистрация электронного документа в АРМ РШЭП;

      10) условие 3 – проверка (обработка) услугодателем соответствия приложенных потребителем документов, указанных в стандарте и основаниям для оказания электронной государственной услуги;

      11) процесс 7 – формирование сообщения об отказе в запрашиваемой электронной государственной услуге в связи с имеющимися нарушениями в документах потребителя;

      12) процесс 8 – получение потребителем результата электронной государственной услуги (уведомление в форме электронного документа), сформированный АРМ РЩЭП. Электронный документ формируется с использованием ЭЦП уполномоченного лица услугодателя.

      7. Пошаговые действия и решения услугодателя (диаграмма N 2 функционального взаимодействия при оказании электронной государственной услуги) приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту:

      1) процесс 1 – ввод сотрудником услугодателя в АРМ РШЭП ИИН и пароля (процесс авторизации) для оказания электронной государственной услуги;

      2) процесс 2 – выбор сотрудником услугодателя электронной государственной услуги, указанной в настоящем регламенте, вывод на экран формы запроса для оказания электронной государственной услуги и ввод сотрудником услугодателя данных потребителя;

      3) процесс 3 – направление запроса через ШЭП в ГБД ФЛ о данных потребителя;

      4) условие 1 – проверка наличия данных потребителя в ГБД ФЛ;

      5) процесс 4 – формирование сообщения о невозможности получения данных в связи с отсутствием данных потребителя в ГБД ФЛ;

      6) процесс 5 – заполнение сотрудником услугодателя формы запроса в части отметки о наличии документов в бумажной форме и сканирование документов, предоставленных потребителем, прикрепление их к форме запроса и удостоверение посредством ЭЦП заполненной формы (введенных данных) запроса на оказание электронной государственной услуги;

      7) процесс 6 – регистрация электронного документа в АРМ РШЭП;

      8) условие 2 – проверка (обработка) услугодателем соответствия приложенных документов, указанных в стандарте и основаниям для оказания электронной государственной услуги;

      9) процесс 7 – формирование сообщения об отказе в запрашиваемой электронной государственной услуге в связи с имеющимися нарушениями в документах потребителя;

      10) процесс 8 – получение потребителем результата электронной государственной услуги (уведомление в форме электронного документа), сформированный АРМ РШЭП. Электронный документ формируется с использованием ЭЦП уполномоченного лица услугодателя.

      8. В приложении 3 к настоящему Регламенту представлена экранная форма заявления на электронную государственную услугу, предоставляемую потребителю в случае обращения за оказанием электронной государственной услуги посредством веб-портала "Электронного правительства".

      9. Способ проверки получателем статуса исполнения запроса по электронной государственной услуге: на веб-портале "Электронного правительства" в разделе "История получения услуг", а также при обращении непосредственно к услугодателю.

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

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

      11. СФЕ, которые участвуют в процессе оказания электронной государственной услуги:

      Услугодатель;

      ПЭП;

      ШЭП;

      РШЭП;

      АРМ РШЭП;

      ГБД ФЛ

      12. Текстовое табличное описание последовательности действий (процедур, функций, операций) СФЕ с указанием срока выполнения каждого действия приведены в приложении 1 к настоящему Регламенту.

      13. В приложении 2 к настоящему Регламенту представлены диаграммы, отражающие 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.

      14. Результаты оказания электронной государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 5 к настоящему Регламенту.

      15. В приложении 4 к Регламенту представлены формы, шаблоны бланков в соответствии с которыми должен быть представлен результат оказания электронной государственной услуги (выходной документ), включая формы уведомления.

      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:

      1) выход в Интернет;

      2) наличие ИИН у лиц, которому оказывается электронная государственная услуга;

      3) авторизация с ПЭП;

      4) наличие у пользователя ЭЦП.

Приложение 1

к регламенту электронной

государственной услуги

"Оформление документов

для материального обеспечения

детей-инвалидов, обучающихся и

воспитывающихся на дому"

 **Таблица 1. Описание действий СФЕ через ПЭП**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | N действия (хода, потока работ) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | Наименование СФЕ | Потребитель | ПЭП | Потребитель | ПЭП |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Авторизуется на ПЭП по ИИН и пароля | Формирует сообщение об отказе в связи с имеющимися нарушениями в данных потребителя | Выбирает услугу и формирует данные запроса, выбором потребителя ЭЦП | Формирует сообщение об отказе в связи с имеющимися нарушениями в данных потребителя ЭЦП |
| 4 | Форма завершения (данные, документ организационно–распорядительное решение) | Отображение  уведомления об успешном формировании запроса | Формирование сообщения об отказе в запрашиваемой электронной государственной услуге | Маршрутизация запроса | Формирование сообщения об отказе в запрашиваемой электронной государственной услуге |
| 5 | Сроки исполнения | 30 секунд – 1 минута | 30 секунд | 1,5 минуты | 1,5 минуты |
| 6 | Номер следующего действия | 2 – если есть нарушения в данных потребителя; 3–если авторизация прошла успешно | – | 4 - если есть нарушения в данных потребителя;
5 – если нарушений нет | - |

*продолжение таблицы*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 5 | 6 | 7 | 8 |
| Потребитель | АРМ РШЭП | АРМ РШЭП | АРМ РШЭП |
| Удостоверение (подписание) посредством ЭЦП потребителя и направление запроса в АРМ РШЭП | Регистрация документа | Формирование сообщения об отказе в связи с имеющимися нарушениями в документах потребителя | Получение потребителем результата услуги |
| Маршрутизация запроса | Регистрация запроса с присвоением номера заявлению | Формирование мотивированного отказа | Отображение выходного документа |
| 30 секунд – 1 минута | 1 минута | 30 секунд | 10 минут |
| - | 7 - если есть нарушения в данных потребителя; 8 –если нарушений нет | - | - |

 **Таблица 2. Описание действий СФЕ через услугодателя**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | N действия (хода, потока работ) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | Наименование СФЕ | Услугодатель | Услугодатель | Услугодатель | ГБД ФЛ |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Авторизуется на АРМ РШЭП через ИИН и пароля | Выбор сотрудником услугодателя услуги | Направление запроса о данных потребителя в ГБД ФЛ | Формирование сообщения об отсутствие данных ГБД ФЛ |
| 4 | Форма завершения (данные, документ, организационно–распорядительное решение) | Регистрация запроса в системе с присвоением номера заявлению | Отображение уведомления об успешном формировании запроса | Маршрутизация запроса | Формирование мотивированного отказа |
| 5 | Сроки исполнения | 10-15 секунд | 10 секунд | 1,5 минуты | 10-15 секунд |
| 6 | Номер следующего действия | - | – | 4 – если есть нарушения; 5 – если нарушений нет | - |

*продолжение таблицы*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 5 | 6 | 7 | 8 |
| Услугодатель | АРМ РШЭП | АРМ РШЭП | АРМ РШЭП |
| Заполнение формы запроса с прикреплением сканированных документов и удостоверением ЭЦП | Регистрация документа в АРМ РШЭП | Формирует сообщение об отказе в связи с имеющимися нарушениями в документах потребителя | Получение потребителем результата услуги |
| Маршрутизация запроса | Регистрация запроса с присвоением номера заявлению | Формирование мотивированного отказа | Формирование результата услуги - уведомления |
| 10-15 секунд | 1,5 минуты | 1,5 минуты | 10 минут |
| 6 | 7 – если есть нарушения; 8 – если нарушений нет | - | - |

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**
**электронной государственной услуги через ПЭП**



 **Диаграмма N 2 функционального взаимодействия при оказании**
**электронной государственной услуги через услугодателя**



 **Условные обозначения**



Приложение 3

к регламенту электронной

государственной услуги

"Оформление документов

для материального обеспечения

детей-инвалидов, обучающихся и

воспитывающихся на дому"

 **Экранная форма заявления на электронную государственную услугу**



Приложение 4

к регламенту электронной

государственной услуги

"Оформление документов

для материального обеспечения

детей-инвалидов, обучающихся и

воспитывающихся на дому"

 **Выходная форма положительного ответа (документов для**
**материального обеспечения детей-инвалидов, обучающихся и**
**воспитывающихся на дому) на электронную государственную услугу**



 **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 веб-портале "Электронного правительства".

 **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 услуги

"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