

"Мұрағаттық анықтамалар беру" электрондық мемлекеттік қызмет көрсету регламентін бекіту туралы

Күшін жойған

Қызылорда облысы әкімдігінің 2011 жылғы 22 желтоқсандағы N 243 қаулысы. Қызылорда облысының Әділет департаментінде 2011 жылы 30 желтоқсанда N 4284 тіркелді. Күші жойылды - Қызылорда облысы әкімдігінің 2012 жылғы 06 тамыздағы N 524 қаулысымен

Ескерту. Күші жойылды - Қызылорда облысы әкімдігінің 2012.08.06 N 524 қаулысымен.

Р Қ А О е с к е р т п е с і :

Мәтінде авторлық орфография және пунктуация сақталған.

Қазақстан Республикасының "Әкімшілік рәсімдер туралы" 2000 жылғы 27 қарашадағы және "Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару туралы" 2001 жылғы 23 қаңтардағы Заңдарына сәйкес Қызылорда облысының әкімдігі **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

1. Қоса беріліп отырған "Мұрағаттық анықтамалар беру" электрондық мемлекеттік қызмет көрсету регламенті бекітілсін.

2. Осы қаулының орындалуына бақылау жасау облыс әкімінің орынбасары Р. Нұртаева жүктелсін.

3. Осы қаулы алғаш ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі.

Қызылорда облысының әкімі

Б. Қуандықов

Қызылорда облысы әкімдігінің
2011 жылғы "22" желтоқсандағы
N 243 қаулысымен бекітілген

"Мұрағаттық анықтамалар беру" электрондық мемлекеттік қызметінің регламенті

1. Жалпы ережелер

1. Мемлекеттік қызмет "Қызылорда облысының мұрағаттар мен құжаттама басқармасы" мемлекеттік мекемесімен, мекен-жайы: Ы.Жахаев көшесі, 76, интернет-ресурс: www.e-kyzylorda.kz, сол сияқты атауы мен мекен-жайлары осы "Мұрағаттық анықтамалар беру" мемлекеттік қызмет көрсету регламентінің (бұдан әрі – Регламент) 1-қосымшасында көрсетілген мұрағаттық мекемелермен

көрсетіледі. Баламалы түрде осы регламенттің 2-қосымшасына сәйкес халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы, сонымен бірге "электрондық үкімет" порталы арқылы көрсетіледі: www.e-gov.kz (одан әрі - портал) көрсетіледі.

2. Электрондық мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2009 жылдың 30 желтоқсандағы N 2315 қаулысымен бекітілген "Мұрағаттық анықтамалар беру" мемлекеттік қызметінің стандарты негізінде көрсетіледі.

3. Электрондық мемлекеттік қызметінің автоматтандырылу дәрежесі – ішінара автоматтандырылған (медиа-алшақтықты қамтымайтын электрондық мемлекеттік қызмет).

4. Электрондық мемлекеттік қызмет көрсету түрі: транзакциялық қызмет.

5. Осы Регламентте пайдаланылатын ұғымдар мен қысқартулар:

1) "электрондық үкімет" веб-порталы (бұдан әрі –ЭҮП) - нормативтік құқықтық базаны қоса, барлық шоғырланған үкіметтік ақпараттарға және электрондық мемлекеттік қызметтерге, бірыңғай колжетімділікті ұсынатын ақпараттық жүйе;

2) "Заңды/жеке тұлғалар" мемлекеттік деректер қоры (бұдан әрі – ЗТ/ЖТ МДҚ) – ақпараттық-бағдарламалық кешенді қолдана отырып, ақпаратты автоматты жинақтау, сақтау және өңдеуге арналған ақпараттық жүйе;

3) мемлекеттік мекеме (бұдан әрі – ММ) – Қызылорда облысының мұрағаттар мен құжаттама басқармасы, облыстық мемлекеттік, қала және аудан мұрағаттары ;

4) жеке сәйкестендіру нөмірі (бұдан әрі – ЖСН) – жеке тұлға, оның ішінде жеке кәсіпкерлік түрінде өзінің қызметін жүзеге асыратын жеке кәсіпкер үшін қалыптастырылатын бірегей нөмір;

5) Халыққа қызмет көрсету орталығының ықпалдастырылған ақпараттық жүйесі (бұдан әрі – ХҚКО ҮАЖ) - Қазақстан Республикасының халыққа қызмет көрсету орталығы, сондай-ақ мемлекеттік органдар арқылы халыққа (жеке және заңды тұлғаларға) қызмет көрсету процессін автоматтандыру үшін арналған ақпараттық жүйе;

6) ақпараттық жүйе (бұдан әрі - АЖ) – ақпараттық бағдарламалық кешенді қолдану арқылы ақпаратты сақтау, өңдеу, іздеу, тарату жіберу және ұсыну үшін арналған жүйе;

7) медиа-алшақтық – құжаттарды электрондық нысаннан қағаз немесе керісінше нысанға өзгерту қажет кезінде қызметтерді көрсету барысында қағаз және электрондық құжат айналымының кезектесуі;

8) Жергілікті атқарушы орган (бұдан әрі – ЖАО) - тиісті аумақта жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқаруды өз құзыретінің шегінде облыс, республикалық және астаналық мағынадағы қалалар, аудан (облыстық мағынадағы қалалар) әкімінің басқаруымен, жүзеге асырылатын алқалы

атқарушы

орган;

9) тұтынушы – электрондық мемлекеттік қызмет көрсетілетін жеке тұлға;

10) Қазақстан Республикасының "электрондық үкімет" шлюзінің қосалқы жүйесі ретіндегі аймақтық шлюз, (бұдан әрі – ЭҰАШ) - "е-үкімет" және ЖАО инфрақұрылымының интеграциясын қамтамасыз ететін ақпараттық жүйе ("электрондық үкімет" шлюзі арқылы мемлекеттік ақпараттық ресурстарына жергілікті атқару органдардың кіруге рұқсат механизмдерін беру, сонымен қатар азаматтар мен бизнес-құрылымдарына аймақтық мәртебеде электрондық қызмет көрсету);

11) ақпаратты криптографиялық қорғау құралдары (бұдан әрі - АКҚК) – Оның мағынасын жасыру не/немесе түпнұсқаладыруды қамтамасыз ету (түпнұсқаландыру деп ақпараттың түпнұсқа екенін анықтау түсініледі және алынған ақпарат бұрмаланбай берілді дегенді білдіреді) мақсатында ақпаратты қайта құрудың алгоритмдері мен әдістері;

12) функционалдық құрылымдық бірліктер (бұдан әрі - ФҚБ) – электрондық мемлекеттік қызмет көрсету процесіне қатысатын мемлекеттік органдардың, мемлекеттік мекемелердің және өзге де ұйымдардың құрылымдық бөлімшелерінің тізбесі;

13) транзакциялық қызмет – пайдаланушыларға электрондық цифрлық қолтаңбаны пайдалана отырып, өзара ақпарат алмасуды талап ететін электрондық ақпараттық ресурстарды беру жөніндегі қызмет;

14) уәкілетті орган – электронды мемлекеттік қызмет көрсететін мемлекеттік мекеме;

15) халыққа қызмет көрсету орталығы (бұдан әрі - ХҚКО) – республикалық мемлекеттік кәсіп орын, "бір терезе" принципі бойынша өтініштерді қабылдау және құжаттарды беру бойынша жеке және заңды тұлғаларға мемлекеттік қызмет ұсынуды ұйымдастырады;

16) "электрондық үкіметтің" шлюзі (бұдан әрі - ЭҰШ) – электрондық қызметтерді жүзеге асыру шеңберінде "электрондық үкімет" ақпараттық жүйелерді интеграциялауға арналған ақпараттық жүйе;

17) электронды цифрлы қолтаңба (бұдан әрі - ЭЦҚ) – электрондық цифрлы қол құралдарымен құралған және электрондық құжаттың растығын, мазмұнының өзгермегенін растайтын электрондық цифрлы белгілер жиынтығы;

18) электрондық мемлекеттік қызметтер – ақпараттық технологияларды пайдалану арқылы электрондық нысанда көрсетілетін мемлекеттік қызметтер;

19) электрондық құжат – ақпарат электрондық цифрлық нысанда берілген және электрондық цифрлық қолтаңба арқылы куәландырылған құжат.

2. Электрондық мемлекеттік қызмет көрсету тәртібінің талаптары

6. Осы Регламенттің 4-қосымшасына (1-сурет) сәйкес ішінара автоматтандырылған электрондық қызметті көрсететін кезде ММ-нің адымдық әрекеттері мен шешімдері:

1) Тұтынушы электрондық қызметті қолдану үшін ММ-ге өзінің жеке құжаты мен арызының түпнұсқасымен келуі тиіс. Тиісті құжаттар тізімі осы Регламенттің 9-тармағында сипатталған;

2) 1-үдеріс - тұтынушы арызы және жеке құжаттарының дұрыстығын ММ қызметкерінің тексеруі;

3) 2-үдеріс - ММ қызметкерінің тұтынушының деректерінде кемшіліктердің болуына және ММ-де мұрағаттық құжаттардың болмауына байланысты сұралып отырған электрондық мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы ауызша хабарлау;

4) 3-үдеріс - ММ қызметкерінің тұтынушы деректерін ЖАО АЖ енгізу;

5) 4-үдеріс – ЗТ/ЖТ МДҚ – дан тексеру сұранысы арқылы тұтынушының құжаттарын және өтініштің дұрыстығын ММ қызметкерінің тексеруі;

6) 5-үдеріс – сұранысқа байланысты деректердің ЗТ/ЖТ МДҚ-да болмауы туралы хабарламаны әзірлеу; тұтынушының жеке куәлігінің немесе сенімді тұлғасының өкілдігін куәландыратын құжатының түпнұсқасы болған жағдайда жеке/заңды тұлға туралы мәліметтерді ММ қызметкерінің енгізуі;

7) 6-үдеріс – ЖАО АЖ-гі талаптарға сәйкес тұтынушының тиісті арызы мен жеке құжаттарын ММ қызметкерінің сканер арқылы өткізіп, тіркеуі;

8) 7-үдеріс – тұтынушының арызын ММ қызметкерінің тіркеуі;

9) 8-үдеріс – электрондық мемлекеттік қызмет көрсетудегі тұтынушының өтініші толтырылған нысанына ММ қызметкерінің ЭЦҚ арқылы қол қоюы;

10) 1-шарт – Тұтынушының АҚҚҚ арқылы және куәландыратын орталықтың ақпараттық жүйесін қолдана отырып, ММ қызметкерінің ЭЦҚ-н дұрыстығын және тіркеу куәлігінің жарамдылық мерзімін тексеруі;

11) 9-үдеріс – ММ қызметкерінің ЭЦҚ түпнұсқалылығының расталмауына байланысты қол қоядан бас тарту туралы хабарламаны дайындауы;

12) 10-үдеріс – ММ қызметкерінің электрондық қызмет көрсетуде ЭЦҚ арқылы толтырылған мәтінге қол қоюы (енгізілген деректер мен сканерленген құжаттар);

13) 11-үдеріс – электрондық мемлекеттік қызмет көрсетудегі тұтынушының сұраныс жағдайын ЖАО АЖ–нен ХҚКО ҰАЖ–не автоматты түрде көшіру;

14) 12-үдеріс - ММ қызметкерінің тұтынушы арызын ЖАО АЖ-де 15 күннен 30 күнге дейін ()он бес күнтізбелік күнде өңдеу;

15) 13-үдеріс - тұтынушының сұранысына сәйкес электрондық мемлекеттік

қызмет көрсетудің нәтижесін (Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен рәсімделген қағаз тасығыштағы құжаттың түрі) қалыптастыру. Электронды құжат ММ АҚҚ арқылы орындалады;

16) 14-үдеріс – ЖАО АЖ–нен ХҚКО БІАЖ–не сұраныстың орындалудағы жағдайын автоматты түрде жіберу;

17) 15-үдеріс – ММ қызметкерінің ЖАО АЖ–де қалыптастырылған шығыс құжатын тұтынушыға қолма–қол немесе электрондық почта арқылы жіберуі;

7. Осы Регламенттің 4-қосымшасына (2-сурет) сәйкес, ХҚКО арқылы ішінара автоматтандырылған электрондық мемлекеттік қызмет көрсетудегі ММ–нің адымдық әрекеттер мен шешімдері:

1) тұтынушы электрондық мемлекеттік қызметті қолдану үшін ХҚКО–на арыз және қажетті құжаттардың түпнұсқаларымен баруы керек. Тиісті құжаттар тізімі осы Регламенттің 9-тармағында сипатталған;

2) 1-үдеріс – ХҚКО қызметкерінің тұтынушының өтініші мен жеке құжаттар түпнұсқалығы мен дұрыстығын тексеру барысы;

3) 2-үдеріс - ХҚКО қызметкерінің тұтынушының арызында немесе құжаттарында кемшіліктердің болуына байланысты сұралып отырған электрондық мемлекеттік қызметтен бас тарту туралы ауызша хабарлау;

4) 3-үдеріс – тұтынушының арызын ХҚКО қызметкерінің ХҚКО БІАЖ–де тіркеуі ;

5) 4-үдеріс – ЖТ МДҚ/ЗТ МДҚ – дан тексеру сұранысы арқылы тұтынушының құжаттарын және өтініштің дұрыстығын ММ қызметкерінің тексеруі ;

6) 5-үдеріс – сұранысқа байланысты деректердің ЗТ/ЖТ МДҚ–да болмауы туралы хабарламаны әзірлеу; тұтынушының жеке куәлігінің немесе сенімді тұлғасының өкілдігін куәландыратын құжатының түпнұсқасы болған жағдайда жеке/заңды тұлға туралы мәліметтерді ММ қызметкерінің енгізуі;

7) 6-үдеріс – ХҚКО БІАЖ–де талаптарға сәйкес тұтынушының тиісті арызы мен жеке құжаттарын ХҚКО қызметкерінің сканерлеу;

8) 7-үдеріс – тұтынушының арызын ХҚКО қызметкерінің тіркеуі, тіркелген туралы тұтынушыға хабарлау ;

9) 8-үдеріс – электрондық мемлекеттік қызмет көрсетудегі тұтынушының өтінішін толтырылған нысанына ХҚКО қызметкерінің ЭЦҚ арқылы қол қоюы;

10) 1-шарт – тұтынушының АҚҚҚ арқылы және куәландыратын орталықтың ақпараттық жүйесін қолдана отырып, ХҚКО қызметкерінің ЭЦҚ–н дұрыстығын және тіркеу куәлігінің жарамдылық мерзімін тексеруі;

11) 9-үдеріс – ХҚКО қызметкерінің ЭЦҚ түпнұсқалылығының расталмауына байланысты қол қоядан бас тарту туралы хабарламаны әзірлеу;

12) 10-үдеріс – ХҚКО қызметкерінің электрондық қызмет көрсетуде ЭЦҚ

арқылы толтырылған мәтінге қол қоюы (енгізілген деректер мен сканерленген құжаттар) ;

13) 11-үдеріс – электрондық мемлекеттік қызмет көрсетудегі тұтынушының сұраныс жағдайын ХҚКО БІАЖ–нен ЖАО АЖ–не автоматты түрде көшіруі;

14) 12-үдеріс - ММ қызметкерінің тұтынушы арызын ЖАО АЖ-де он бес күнтізбелік күнде өңдеу ;

15) 13-үдеріс - тұтынушының сұранысына сәйкес электрондық мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесін (Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен рәсімделген қағаз тасығыштағы құжаттың түрі) қалыптастыру. Электронды құжат ММ АҚҚ арқылы орындалады.

16) 14-үдеріс – ММ қызметкерінің ЖАО АЖ–нен БІАЖ–не сұраныстың орындалудағы жағдайын автоматты түрде жіберуі;

17) 15-үдеріс – ХҚКО қызметкерінің ЖАО АЖ–де қалыптастырылған шығыс құжатын тұтынушыға қолма–қол немесе электрондық почта арқылы жіберуі.

8. Осы Регламенттің 4-қосымшасына (3-сурет) сәйкес, "электрондық үкімет" порталы арқылы ішінара автоматтандырылған электрондық мемлекеттік қызмет көрсетудегі ММ-нің адымдық әрекеттер мен шешімдері:

1) тұтынушы ЖСН/БИН арқылы ЭҮП тіркеуден өтуі керек (ЭҮП-ға тіркелмеген тұтынушылар үшін жүзеге асырылады);

2) тұтынушыға "Электрондық құжат және электрондық цифрлік қолтаңба туралы" 2003 жылғы 7-қаңтардағы Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес КО ақпараттық жүйесінде және тұтынушының ЭЦҚ-сын тексеру арқылы қалыптастыру үдерісін іске асыратын, криптографикалық қорғау құралын пайдалану арқылы қызмет тұтынушысының ЭЦҚ арқылы қол қойылған, мемлекеттік органға электронды құжат түрінде ұсынылған электрондық мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі ұсынылады;

3) 1-үдеріс - "Электрондық үкімет" порталында тұтынушының реквизиттерінің растығын тексеру үдерісі (ЖСН және пароль);

4) 2-үдеріс - тұтынушының мәліметтерінде орын алған қателіктерге байланысты сұралған электронды мемлекеттік қызмет көрсетуге бас тарту туралы хабарламаны әзірлеу ;

5) 3-үдеріс – осы Регламентте көрсетілген қызметтерді тұтынушының таңдауы, қызмет көрсету және тұтынушы форманы толтыру үшін экранға форманы шығару (мәліметтер енгізу), құрылымы мен форматтық талаптарын ескеріп ;

6) 4-үдеріс - ЗТ/ЖТ МДҚ ақпараттық жүйесінен жеке тұлғаның (тұтынушының) қажетті мәліметтерін сұрау;

7) 5-үдеріс – тұтынушының қосымша мәліметтерін енгізу және қажетті сканерленген құжаттарын қосу ;

8) 6-үдеріс – КО АЖ тұтынушының ЭЦҚ тіркеу куәлігінің жарамды мерзімі туралы мәліметті және идентификациялық мәліметтерді сұрау;

9) 1-шарт – КО АЖ және тұтынушының АКҚҚ пайдаланып ЭЦҚ растығын және ЭЦҚ тіркеу куәлігінің жарамды мерзімін тексеру;

10) 7-үдеріс – тұтынушының ЭЦҚ расталмағандықтан сұралған электронды мемлекеттік қызмет көрсетуге бас тарту туралы хабарламаны әзірлеу;

11) 8-үдеріс - электронды мемлекеттік қызмет көрсетуге толтырылған сұрау формасын тұтынушының ЭЦҚ арқылы қол қою;

12) 9-үдеріс - электронды мемлекеттік қызмет көрсетуге тұтынушының сұранысын автоматты түрде ХҚО ҰАЖ сұраныс жағдайы мен ЭҰАШ арқылы ЭҰП-нан ЖАО АЖ-не автоматты түрде сұраныс жіберу;

13) 10-үдеріс – ММ қызметкері он бес күн ішінде ЖАО АЖ–дегі с ұ р а н ы с т ы ө н д е у ;

14) 11-үдеріс – тұтынушының сұрауына сәйкес қызмет көрсету нәтижесін қалыптастыру (электронды құжат немесе Қазақстан Республикасы заңнамасында белгіленген тәртіпке сәйкес рәсімделген қағаз тасығыштағы құжат). Электронды құжат мемлекеттік органның ЭҰАШ және КО ақпараттық жүйесін пайдаланып қ а л ы п т а с т ы р ы л а д ы ;

15) 12-үдеріс – электронды шығыс құжатты автоматты түрде тұтынушының электронды поштасына және /немесе ЭҰП тұтынушының жеке кабинетіне ЖАО АЖ нен жіберу, сонымен қатар ХҚО ҰАЖ атқару мәртебесін беру;

16) 13-үдеріс - электронды шығыс құжатты автоматты түрде тұтынушының электронды поштасында немесе ЭҰП тұтынушының жеке кабинетінде алу.

9. Осы Регламенттегі 6-қосымшада сұрауды толтырудың экрандық нысандары және тұтынушыға ЭҰП арқылы электрондық мемлекеттік қызмет алуы жағдайында көрсетілетін электрондық мемлекеттік қызметке өтініш н ы с а н ы к ө р с е т і л г е н .

Өтінішке қоса тіркелген құжаттар тізімі:

ММ-ге өтініш жасағанда:

1) міндетті дәлелденуге тиіс мәліметтер көрсетілген өтініш;

2) тұтынушы жеке келген кезде тұтынушыны куәландыратын құжат немесе басқа адамға нотариалдық куәландырылған сенімхат;

Тұтынушы портал арқылы өтініш жасаған жағдайда электрондық сұраныс жіберуші тұлғаның электрондық сандық қолымен расталады.

ХҚКО-на өтініш жасағанда:

1) міндетті дәлелденуге тиіс мәліметтер көрсетілген өтініш;

2) тұтынушы жеке келген кезде оны куәландыратын құжаттың түпнұсқасы мен көшірмесі немесе басқа адамға нотариалдық куәландырылған сенімхат;

Орталықтағы қызметкер құжаттар жиынтығын қабылдау кезінде көшірменің

шынайлылығын түпнұсқамен салыстырып, түпнұсқаны тұтынушыға қайтарады.

Қажет болған жағдайда тұтынушы өтінішке (хатқа, электрондық сұранысқа) тиісті құжаттар мен материалдарды немесе олардың көшірмелерін қосады.

Қабылдаушының электрондық мемлекеттік қызмет көрсету бойынша сұраныстың орындалу мәртебесін тексеру әдісі: "Электронды үкімет" порталындағы "Қызмет алу тарихы" бөлімінде, сондай-ақ ММ/ХҚКО-ға өтініш пен бар кезінде.

Мемлекеттік органдардың атаулары, олардың заңды мекен-жайлары, телефон нөмірлері, электрондық мемлекеттік қызмет көрсету туралы ақпаратты алу үшін электрондық пошта мекен-жайы, уәкілетті лауазымды тұлғалардың әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібін түсіндіру, сондай-ақ электрондық мемлекеттік қызмет сапасын бағалау қажеттігі осы Регламентте 1-ші және 2-қосымшаларда көрсетілген.

3. Электрондық мемлекеттік қызмет көрсету процесінде өзара іс-әрекет тәртібінің сипаты

10. Электрондық мемлекеттік қызмет көрсету процесіне қатысатын мемлекеттік органдар, мемлекеттік мекемелер, ұйымдар мен АЖ құрылымдық бөлімшелерінің тізімі:

Э Ю П ;
Ж А О А Ж ;
Э Ю А Ш (Э Ю Ш) ;
Х Қ К О Ы А Ж ;

ММ осы регламентте 1-қосымшаға сәйкес;
ХҚКО осы регламентте 2-қосымшаға сәйкес;

11. Мемлекеттік органдар, ММ немесе басқа ұйымдар құрылымдық бөлімшелерінің әрекеттері (процедуралары, міндеттері, операциялары) жүйелілігінің мәтіндік кестелік сипаты, әр істің орындалу мерзімі көрсетіліп, осы Регламенттің 3-қосымшасында келтірілген.

12. Осы Регламенттің 4-қосымшасында (1, 2, 3 суреттер) мемлекеттік органдар, ММ немесе басқа ұйымдар құрылымдық бөлімшелерінің пайымдық жүйелік қызметтерінің өзара қатынасы бейнеленген (электрондық мемлекеттік қызмет көрсету процесі кезіндегі) диаграммалар (сызбалар), осы Регламенттің 3-қосымшасында көрсетілген олардың сипаттарына сәйкес беріліп отыр.

13. Тұтынушыларға электрондық мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері, осы Регламенттегі 5-қосымшаға сәйкес сапа мен қолжетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

14. Осы Регламентте 6, 7-қосымшаларда электрондық мемлекеттік қызмет

көрсету (шығыс құжаты) нәтижелері көрсетілуі керек, хабардар ету нысанымен қоса, үлгілер мен бланкілер нысандары ұсынылып отыр.

15. Тұтынушыларға электрондық мемлекеттік қызмет көрсету процесіне қ о й ы л а т ы н т а л а п т а р :

- 1) адамдардың конституциялық құқықтары мен бостандықтарын сақтау;
- 2) қызметтік борыштарын атқарудағы заңдылықтар;
- 3) кәсіби әдеп пен мәдениетті сақтау;
- 4) орындалған және толық ақпараттар беру;
- 5) ақпараттардың қорғалуы мен құпиялылығы;
- 6) тұтынушы белгіленген мерзімде ала алмаған құжаттардың сақталуын

қ а м т а м а с ы з е т у .

16. Электрондық мемлекеттік қызмет көрсетудің техникалық шарттары:

Электронды мемлекеттік қызмет көрсету мен қолжетімділігін көтермелеу құрылымы (компьютер, Интернет жүйесіне қоғамдық қолжетімділік қосыны, ХҚКО, мемлекеттік мекемелер).

"Мұрағаттық анықтамалар беру"
электрондық мемлекеттік қызмет көрсету
регламентіне 1-қосымша

Мемлекеттік қызметті көрсететін мұрағат мекемелерінің атауы және мекен-жайлары:

Р/с	Мұрағат мекемелерінің атауы	Мекен-жайы	Телефон н
1	"Қызылорда облысының мұрағаттар мен құжаттама басқармасы" ММ	Қызылорда қаласы, Ы. Жахаев көшесі, 76	8(724)227-
2	"Қызылорда облысының мемлекеттік мұрағаты" ММ	Қызылорда қаласы, А. Тоқмағанбетов көшесі, 44	8(724)227-
3	Қызылорда облысының мемлекеттік мұрағатының филиалы	Қызылорда қаласы, Ы. Жахаев көшесі, 76	8(724)227-
4	"Қызылорда қалалық мұрағаты" ММ	Қызылорда қаласы, Ы. Жахаев көшесі, 76	8(724)227-
5	"Арал аудандық мұрағаты" ММ	Қызылорда облысы, Арал қ., Толқын газеті көшесі, 1	8(724)332-
6	"Қазалы аудандық мұрағаты" ММ	Қызылорда облысы, Әйтеке би кенті, Жаңқожа батыр көшесі, 98	8(724)382-
7	"Қармақшы аудандық мұрағаты" ММ	Қызылорда облысы, Жосалы қыстағы, Амангелді көшесі, 42	8(724)372-
8	"Жалағаш аудандық мұрағаты" ММ	Қызылорда облысы, Жалағаш қыстағы, Жамбыл көшесі 4	8(724)312-
9	"Шиелі аудандық мұрағаты" ММ	Қызылорда облысы, Шиелі қыстағы, Амангелді көшесі 111	8(724)322-

10	"Сырдария аудандық мұрағаты" ММ	Қызылорда облысы, Теренөзек кыстағы, Алиакбаров көшесі, 16	8(724)362:
11	"Жаңақорған аудандық мұрағаты" ММ	Қызылорда облысы, Жаңақорған кыстағы, Мусаханов көшесі, 4	8(724)352:

Ескерту: ММ – мемлекеттік мекеме.

"Мұрағаттық анықтамалар беру"
электрондық мемлекеттік қызмет
көрсету регламентіне
2-қосымша

Мемлекеттік қызметті көрсететін халыққа қызмет көрсету
орталықтарының атауы және мекен-жайлары:

N	ХҚКО-ның атауы	Мекен-жайы	Телефон нөмері
1	"Қызылорда облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы" ММ	Қызылорда қаласы, Мұратбаев көшесі, н/з	8(724)22 3-07-16
2	N 1 қалалық филиалы	Тасбөгет қыстағы, Амангелді көшесі, н/з	8(724)2 21-66-11, 2163-6
3	N 2 қалалық филиалы	Қызылорда қаласы, Жанқожа батыр көшесі, 82 а	8(724)2 25-60-57, 25-60-53
4	N 3 қалалық филиалы	Қызылорда қаласы, Мұстафа Шокай көшесі, н/з	8(724)2 24-86-38
5	N 4 қалалық филиалы	Қызылорда қаласы, Акмешіт м/а, 16	8(724)2 55-10-36
6	Қызылорда облысының Халыққа қызмет көрсету орталығының Арал аудандық филиалы	Қызылорда облысы, Арал қ., Ерімбет көшесі, н/з	8(724)33 2-50-52
7	Қызылорда облысының Халыққа қызмет көрсету орталығының Қазалы аудандық филиалы	Қызылорда облысы, Айтеке би кенті, Жанқожа батыр көшесі, н/з	8(724)38 2-61-27
8	Қызылорда облысының Халыққа қызмет көрсету орталығының Байқоңыр қаласының филиалы	Қызылорда облысы, Байқоңыр қаласы, Максимов көшесі, 17а	8(336)227-54-82
9	Қызылорда облысының Халыққа қызмет көрсету орталығының Қармақшы аудандық филиалы	Қызылорда облысы, Жосалы кенті, Абай көшесі, н/з	8(724)372-13-88
10	Қызылорда облысының Халыққа қызмет көрсету орталығының Жалағаш аудандық филиалы	Қызылорда облысы, Жалағаш кенті, Желтоқсан көшесі, н/з	8(724)311-10-51
11	Қызылорда облысының Халыққа қызмет көрсету орталығының Сырдария аудандық филиалы	Қызылорда қаласы, Тасбөгет кенті, Аманкелді көшесі, 55а	8(724)362- 9-01 2
12	Қызылорда облысының Халыққа қызмет көрсету орталығының Шиелі аудандық филиалы	Қызылорда облысы, Шиелі кенті, Рысқұлов көшесі, н/з	8(724)324-35-86

13	Қызылорда облысының Халыққа қызмет көрсету орталығының Жаңақорған аудандық филиалы	Қызылорда облысы, Жаңақорған кенті, Сығанақ көшесі, н/з	8(724)352-14-41
----	--	---	-----------------

Ескерту: ММ – мемлекеттік мекеме.

"Мұрағаттық анықтамалар беру"
электрондық мемлекеттік қызмет регламентіне

3-қосымша

1-кесте. ММ арқылы іс-қимылдарды бейнелеу

1) Негізгі үдерістің іс-қимылы (жұмыс барысы, ағыны)				
1	Іс-қимыл N (жұмыс барысы, ағыны)	1	2	3
2	ҚФБ, АЖ атауы	ММ	ЖАО АЖ	ЭҰАШ (ЭҰШ
3	Іс-қимыл атауы (процесс, рәсім, операция) және олардың бейнесі	Өтініш пен құжаттардың шынайылығын тексеру, ЖАО АЖ мәліметтерді енгізу	ЖТ ММБ /ЗТ ММБ мәліметтерді тексеру, жүйеге сканерленген құжаттарды тіркеу	ЖАО АЖ м арасындағы і ескертуді бағ
4	Аяқталу нысаны (мәліметтер, құжаттар, ұйымдастыру-реттеу шешімі)	Қызметтер алуға өтініш пен құжаттар қабылдау	Өтінішке номер бере отырып сұрауды тіркеу	Сұрауды бағь
5	Орындау мерзімі	15 минуттан артық емес	5 минуттан артық емес	5 минуттан ағ
2) Негізгі үдерістің іс-қимылы (жұмыс барысы, ағыны)				
1	Іс-қимыл N (жұмыс барысы, ағыны)	5	6	7
2	ҚФБ, АЖ атауы	ММ	ЖАО АЖ	ЭҰАШ (ЭҰШ
3	Іс-қимыл атауы (процесс, рәсім, операция) және олардың бейнесі	Сұрауды орындау. Мұрағаттық анықтама берудегі жауапты немесе негізделген бас тартуды құрастыру. Шешім қабылдау	Анықтама қалыптастыру. Қызмет көрсету мәртебесін ауыстыру туралы ескерту қалыптастыру	Ескертуді бағ
4	Аяқталу нысаны (мәліметтер, құжаттар, ұйымдастыру-реттеу шешімі)	Анықтаманы немесе негізделген бас тартуды құрастыру	Шығыс құжатын және сұрауды орындау мәртебесін қалыптастыру	Бағыттау

5	Орындау мерзімі	15-тен 30 күнтізбелік күн ішінде (ерекше жағдайда 6 айға дейін)	5 минуттан артық емес	5 минуттан ағ
3) Негізгі үдерістің іс-қимылы (жұмыс барысы, ағыны)				
1	Іс-қимыл N (жұмыс барысы, ағыны)	9	10	11
2	ҚФБ, АЖ атауы	ММ	ЖАО АЖ	ЭҰАШ (ЭҰШ)
3	Іс-қимыл атауы (процесс, рәсім, операция) және олардың бейнесі	Шығыс құжатын жасау	Уәкілетті тұлғаның ЭСК қол қойылған шығыс құжатын құрастыру және тіркеу	Шығыс құжа бағыттау
4	Аяқталу нысаны (мәліметтер, құжаттар, ұйымдастыру-реттеу шешімі)	ММ-ге жүгінген жағдайда тұтынушыға шығыс құжатын беру	Шығыс құжатымен ескертуді жолдау	Бағыттау
5	Орындау мерзімі	15-тен 30 күнтізбелік күн ішінде (ерекше жағдайда 6 айға дейін)	5 минуттан артық емес	5 минуттан ағ

2-кесте. ХҚКО арқылы іс-қимылдарды бейнелеу

1) Негізгі үдерістің іс-қимылы (жұмыс барысы, ағыны)					
1	Іс-қимыл N (жұмыс барысы, ағыны)	1	2	3	4
2	ҚФБ, АЖ атауы	ХҚКО	ХҚКО БІАЖ	ЭҰАШ (ЭҰШ)	Ж
3	Іс-қимыл атауы (процесс, рәсім, операция) және олардың бейнесі	Өтініштің түпнұсқасын және ЖАО АЖ –не енгізу құжаттарын тексеру	ЖТ ММБ / ЗТ ММБ-дағы деректерді, электрондық түрде енгізілген құжаттарды жүйеге бекітілгенін тексеру	ЖАО АЖ-не ХҚКО БІАЖ-нен сұраныстарды бағыттау	Өт ор
4	Аяқталу нысаны (мәліметтер, құжаттар, ұйымдастыру-реттеу шешімі)	Қызметтерді алуға құжаттарды және өтініштерді қабылдау	Өтінішке нөмір бекітумен бірге сұранысты тіркеу	Сұранысты бағыттау	Өт мә
5	Орындау мерзімі	15 минуттан артық емес	5 минуттан артық емес	5 минуттан артық емес	5 м
2) Негізгі үдерістің іс-қимылы (жұмыс барысы, ағынды)					

1	Іс-қимыл N (жұмыс барысы, ағыны)	6	7	8	9
2	ҚФБ, АЖ атауы	ММ	ЖАО АЖ	ЭҮАШ (ЭҮШ)	ХҒ
3	Іс-қимыл атауы (процесс, рәсім, операция) және олардың бейнесі	Сұрауды орындау. Мұрағаттық анықтама берудегі жауапты немесе негізделген бас тартуды құрастыру. Шешім қабылдау	Анықтама қалыптастыру. Қызмет көрсету мәртебесін ауыстыру туралы ескерту қалыптастыру	Ескертуді бағыттау	Ес кө
4	Аяқталу нысаны (мәліметтер, құжаттар, ұйымдастыру-реттеу шешімі)	Анықтаманы немесе негізделген бас тартуды қалыптастыру	Өтініштің орындау мәртебесін және шығыс құжатын қалыптастыру	Бағыттау	Оғ кө
5	Орындау мерзімі	15-тен 30 күнтізбелік күн ішінде (ерекше жағдайда 6 айға дейін)	5 минуттан артық емес	5 минуттан кем емес	5 м
6	Келесі іс-қимыл нөмірі	7	8	9	10

3) Негізгі үдерістің іс-қимылы (жұмыс барысы, ағынды)

1	Іс-қимыл N (жұмыс барысы, ағыны)	11	12	13	14
2	ҚФБ, АЖ атауы	ММ	ЖАО АЖ	ЭҮШ (ЭҮАШ)	ХҒ
3	Іс-қимыл атауы (процесс, рәсім, операция) және олардың бейнесі	Шығыс құжаттарды дайындау	Уәкілетті тұлғаның ЭСҚ мен қойылған шығыс құжатын тіркеу және қалыптастыру	Шығыс құжаттарының ескертуін бағыттау	Ш кө есі
4	Аяқталу нысаны (мәліметтер, құжаттар, ұйымдастыру-реттеу шешімі)	ХҚКО қол қойылған шығыс құжатты тапсыру	Шығыс құжаттарының ескертуін жіберу	Бағыттау	Оғ мә
5	Орындау мерзімі	15-тен 30 күнтізбелік күн ішінде (ерекше жағдайда 6 айға дейін)	5 минуттан артық емес	5 минуттан артық емес	5 м

3-кесте. ЭҮП арқылы іс-қимылдарды бейнелеу

1) Негізгі үдерістің іс-қимылы (жұмыс барысы, ағыны)

1	Іс-қимыл N (жұмыс барысы, ағыны)	1	2	3	4
2	ҚФБ, АЖ атауы	ЭҮП	ЭҮАШ	ЖАО АЖ	ХҒ

3	Іс-қимыл атауы (процесс, рәсім, операция) және олардың бейнесі	Мәліметтердің шынайылығын тексеру. Өтінішті сақтау және ЭҮШ арқылы жолдау	ЖАО АЖ ескертуді бағыттау	Өтінішке номер беру. Ағымдағы мәртебесін көрсете отырып ескертуді қалыптастыру	Тү кө
4	Аяқталу нысаны (мәліметтер, құжаттар, ұйымдастыру-реттеу шешімі)	Бас тарту туралы ескерту немесе сұранысты сәтті қалыптастыру туралы ескертуді көрсету	Сұранысты бағыттау	ЭҮП-ке ескертуді жіберу	Мә
5	Орындау мерзімі	5 минуттан артық емес	5 минуттан артық емес	5 минуттан артық емес	5 м
2) Негізгі үдерістің іс-қимылы (жұмыс барысы, ағыны)					
1	Іс-қимыл N (жұмыс барысы, ағыны)	6	7	8	9
2	ҚФБ, АЖ атауы	ММ	ЖАО АЖ	ЭҮШ	ЭҮ
3	Іс-қимыл атауы (процесс, рәсім, операция) және олардың бейнесі	Сұрауды орындау. Мұрағаттық анықтама берудегі жауапты немесе негізделген бас тартуды құрастыру. Шешім қабылдау	Шығыс құжатын қалыптастыру. Қызмет көрсету мәртебесінің өзгергені туралы ескерту қалыптастыру	Ескертуді бағыттау	Ес
4	Аяқталу нысаны (мәліметтер, құжаттар, ұйымдастыру-реттеу шешімі)	Анықтаманы немесе негізделген бас тартуды қалыптастыру	Шығыс құжатын және мәртебені қалыптастыру	Бағыттау	Ш ор кө
5	Орындау мерзімі	15-тен 30 күнтізбелік күн ішінде (ерекше жағдайда 6 айға дейін)	5 минуттан артық емес	5 минуттан артық емес	5 м
3) Негізгі үдерістің іс-қимылы (жұмыс барысы, ағыны)					
1	Іс-қимыл N (жұмыс барысы, ағыны)	11	12	13	14
2	ҚФБ, АЖ атауы	ММ	ЖАО АЖ	ЭҮШ	ЭҮ
3	Іс-қимыл атауы (процесс, рәсім, операция) және олардың бейнесі	Шығыс құжатын жасау. Құжатқа қол қою.	Шығыс құжатын тіркеу. Уәкілетті тұлға қол қойған шығыс құжатын қалыптастыру	Шығыс құжатымен ескертуді бағыттау	Ш мү кө есі

4	Аяқталу нысаны (мәліметтер, құжаттар, ұйымдастыру-реттеу шешімі)	Қол қойылған шығыс құжаты	Шығыс құжатымен ескертуді жолдау	Бағыттау	Ш
5	Орындау мерзімі	15-тен 30 күнтізбелік күн ішінде (ерекше жағдайда 6 айға дейін)	5 минуттан артық емес	5 минуттан артық емес	5 м

Е с к е р т п е :

Аталған кестеде ЭҮП, АЖ және барлық ҚФБ іс-қимылдары аяқталу нысандарын, орындалу мерзімдерін және кейінгі іс-қимылдар нөмірлерін электрондық мемлекеттік қызмет көрсету процесінің технологиялық тізбесінде көрсете отырып беріледі.

Осы регламенттің 3-қосымшасы кестесінің негізінде электрондық мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі функционалдық өзара іс-қимыл диаграммалары жасалады.

"Мұрағаттық анықтамалар беру"
электрондық мемлекеттік қызмет
көрсету регламентіне

4-қосымша

(суретті қағаз жүзінде қараңыз)

1-сурет. ММ арқылы ішінара атоматтандырылған электрондық қызметтерді көрсету кезіндегі функционалдық іс-қимылының диаграммасы

"Мұрағаттық анықтамалар беру"
электрондық мемлекеттік қызмет
көрсету регламентіне

4-қосымшаның жалғасы

(суретті қағаз жүзінде қараңыз)

2-сурет. ХҚКО арқылы ішінара автоматтандырылған электрондық қызметтерді көрсету кезіндегі функционалдық іс-қимылының диаграммасы

"Мұрағаттық анықтамалар беру"
электрондық мемлекеттік қызмет
көрсету регламентіне

4-қосымшаның жалғасы

(суретті қағаз жүзінде қараңыз)

3-сурет. "Электрондық үкімет" порталы арқылы ішінара автоматтандырылған электрондық қызметтерді көрсету кезіндегі функционалдық іс-қимылының диаграммасы

"Мұрағаттық анықтамалар беру"
электрондық мемлекеттік қызмет

4-қосымшаның жалғасы
Кесте. Шартты белгілер
(кестені қағаз жүзінде қараңыз)

Е с к е р т у :

Диаграммалық үлгілік рәсімделуі бизнес үдерістерді модельдеу үшін пайдаланылатын BPMN 1.2 графикалық нотациясында келтірілген. BPMN модельдеу графикалық элементтердің аз саны бар диаграммалар арқылы жүзеге асырылады. Бұл тұтынушыға үдерістің қисынын жылдам түсінуге көмектеседі. Элементтердің төрт негізгі санатын атап көрсетуге болады:

- 1) басқару ағынының объектілері: оқиғалар, әрекеттер және қисынды операторлар ;
- 2) біріктіруші объектілер: басқару ағымы, хабарламалар мен қауымдастықтар ағымы ;
- 3) рөлдер: пулдар және жолдар ;
- 4) артефакттар: деректер, топтар және мәтіндік аннотациялар.

Осы төрт санаттың элементтері бизнес үдерістердің диаграммасын құруға мүмкіндік береді. Айрықшалық моделінің мәнерлілігін арттыру үшін "Ескертпелер" деген бөлімінде келтірілуі тиіс басқару ағыны объектілерінің жаңа түрлерінің және артефакттарды құруға рұқсат береді.

"Мұрағаттық анықтамалар беру"
Электрондық мемлекеттік қызмет
к ө р с е т у р е г л а м е н т і н е

5-қосымша

"Сапа және қолжетімділік" нысанын анықтайтын көрсеткіш Электрондық мемлекеттік қызмет көрсету

(қызметтің атауы)

1. Электрондық мемлекеттік қызмет көрсету үдерісі мен сапасының нәтижесіне сіз қанағаттанасыз ба?

- 1) қанағаттанарлықсыз
- 2) жартылай қанағаттанарлық
- 3) қанағаттанарлық

2. Электрондық мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы ақпарат сапалығына сіз қанағаттанасыз ба?

1) қанағаттанарлықсыз
2) жартылай қанағаттанарлық
3) қанағаттанарлық

"Мұрағаттық анықтамалар беру"
Электрондық мемлекеттік
қызмет көрсету регламентіне
6-қосымша

**Электрондық мемлекеттік қызмет көрсетудегі сауалнама-өтінішінің
экрандық нысаны**

Мемлекеттік мұрағат директоры

_____ (директордың Т.А.Ә.аты)

Арыз беруші _____ (Арыз берушінің Т.А.Ә.аты)

Мекен-жай _____ (Арыз берушінің мекен-жайы)

Телефон: _____ (Арыз берушінің байланыс телефоны)

АНКЕТА-АРЫЗ

Тұлғалар үшін, мәліметтер сұрайтын туралы	
Тегі, аты, әкесінің аты туралы	
Тегі, аты, әкесінің аты өзгеруі	
Туған уақыты	
Байланыс телефоны және индексі көрсетілген пошталық мекен-жайы	
Қандай мәліметтер сұрайтын туралы	
Қайда, қандай мақсатпен мәліметтер сұратылады	
Анықтама сұрайтын мерзім	

Өтінішке құжаттар қоса тіркеледі: _____

_____ "Мұрағаттық анықтамалар беру"
Электрондық мемлекеттік

7-қосымша

Электрондық мемлекеттік қызмет көрсетудегі оң нәтижелі шығыс құжатының нысаны Мұрағаттық анықтама

Арыз беруші _____
(Т. А. Ә. _____ немесе _____ мекеме атауы)

Мұрағаттық анықтаманың түрі _____
Анықтама сұрайтын дәуір _____

(Мұрағаттық анықтаманың мазмұны)
Негіздеме: _____

Мұрағаттық директоры _____

Мұрағатшы _____

Анықтамаға құжаттар қоса тіркелді:

