

## Электрондық мемлекеттік қызметтерді көрсетудің регламенттерін бекіту туралы

### *Күшін жойған*

Қазақстан Республикасы Мәдениет және ақпарат министрінің 2012 жылғы 7 қарашадағы № 178 Бұйрығы. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 2012 жылы 10 желтоқсанда № 8141 тіркелді. Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрінің 2016 жылғы 11 сәуірдегі № 100 бұйрығымен

**Ескерту. Бұйрықтың күші жойылды - ҚР Мәдениет және спорт министрінің 11.04.2016 № 100 бұйрығымен.**

### Баспасөз-релиз

«Нормативтік құқықтық актілер туралы» Қазақстан Республикасының 1998 жылғы 24 наурыздағы Заңының 21-1-бабына, «Әкімшілік рәсімдер туралы» Қазақстан Республикасының 2000 жылғы 27 қарашадағы Заңының 9-1-бабының 4-тармағына, «Автоматизациялау туралы» Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 11 қаңтардағы Заңының 29-бабының 2-тармағына сәйкес және «Электрондық мемлекеттік қызметтің үлгі регламентін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2010 жылғы 26 қазандағы № 1116 қаулысын жүзеге асыру мақсатында, **БҰЙЫРАМЫН:**

### 1. Қоса беріліп отырған:

- 1) осы бұйрыққа 1-қосымшаға сәйкес «Қазақстан Республикасының мемлекеттік мұрағаттарынан шығатын және шетелге жіберілетін мұрағаттық анықтамалар мен мұрағаттық құжаттардың көшірмелерін апостильдеу»;
- 2) осы бұйрыққа 2-қосымшаға сәйкес «Мұрағаттық анықтамалар беру»;
- 3) осы бұйрыққа 3-қосымшаға сәйкес «Бұқаралық ақпарат құралдарын есепке қою» электрондық мемлекеттік қызметтерінің регламенттері бекітілсін.

### 2. Мыналардың күші жойылды деп танылсын:

- 1) «Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің регламенттерін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Байланыс және ақпарат министрінің 2011 жылғы 20 қазандағы № 317 бұйрығы (Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінің мемлекеттік тізілімінде № 7296 болып тіркелген);

- 2) «Бұқаралық ақпарат құралдарын есепке қою» электрондық мемлекеттік қызметінің регламентін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Байланыс және ақпарат министрінің 2011 жылғы 26 желтоқсандағы № 418 бұйрығы (Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінің мемлекеттік тізілімінде № 7362 болып тіркелген).

3. Қазақстан Республикасының Мәдениет және ақпарат министрлігі Ақпарат және мұрағат комитеті:

1) осы бұйрықтың Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінен мемлекеттік тіркеуді және оны ресми жария етуді қамтамасыз етсін;

2) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Мәдениет және ақпарат министрлігінің интернет-ресурсына орналастыруды қамтамасыз етсін;

3) осы бұйрықтан туындайтын өзге шараларды қабылдасын.

4. Осы бұйрықтың орындалуына бақылау жетекшілік ететін Қазақстан Республикасы Мәдениет және ақпарат министрлігінің вице-министріне жүктелсін.

5. Осы бұйрық алғаш рет ресми жарияланған күнінен бастап он күнтізбелік күн өткеннен кейін қолданысқа енгізіледі.

Министр

Д. Мыңбай

« К Е Л І С І Л Д І »

Қазақстан Республикасы

Көлік және коммуникация министрі

А. Жұмағалиев

2012 жылғы 19 қараша

Қазақстан Республикасы

Мәдениет және ақпарат министрінің

2012 жылғы 7 қарашадағы

№ 178 бұйрығына

1-қосымша

**«Қазақстан Республикасының мемлекеттік мұрағаттарынан шығатын және шетелге жіберілетін мұрағаттық анықтамалар мен мұрағаттық құжаттардың көшірмелерін апостильдеу» электрондық мемлекеттік қызметтің регламенті**

## **1. Жалпы ережелер**

1. «Қазақстан Республикасының мемлекеттік мұрағаттарынан шығатын және шетелге жіберілетін мұрағаттық анықтамалар мен мұрағаттық құжаттардың көшірмелерін апостильдеу» электрондық мемлекеттік қызметі (бұдан әрі – электрондық мемлекеттік қызмет) Қазақстан Республикасы Мәдениет және ақпарат министрлігі Ақпарат және мұрағат комитетімен (бұдан әрі – қызмет көрсетуші), баламалы негізде халыққа қызмет көрсету орталықтары (бұдан әрі – Орталық) арқылы, сондай-ақ «электрондық үкімет» [www.e.gov.kz](http://www.e.gov.kz) веб-порталы

2. Электрондық мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2012 жылғы 9 қазандағы № 1278 қаулысымен бекітілген «Қазақстан Республикасының мемлекеттік мұрағаттарынан шығатын және шетелге жіберілетін мұрағаттық анықтамалар мен мұрағаттық құжаттардың көшірмелерін апостильдеу» мемлекеттік қызмет стандарты (бұдан әрі – Стандарт) негізінде көрсетіледі.

3. Электрондық мемлекеттік қызметтің автоматизациялау дәрежесі: ішінара автоматтандырылған.

4. Электрондық мемлекеттік қызмет көрсетудің түрі: транзакциялық.

5. Осы регламентте қолданылған ұғымдар мен қысқартулар:

1) АЖО – автоматтандырылған жұмыс орны;  
2) ақпараттық жүйе – аппараттық-бағдарламалық кешенді қолданумен ақпаратты сақтау, өңдеу, іздеу, тарату, тапсыру және беру үшін арналған жүйе (бұдан әрі – АЖ);

3) алушы – электрондық мемлекеттік қызмет көрсетілетін жеке тұлға;

4) бизнес-сәйкестендіргіш нөмір – қызметін бірлесіп жүзеге асырушы жеке кәсіпкер және заңды тұлға (бөлімше және өкілдік) үшін қалыптасқан бірегей нөмір (бұдан әрі – БСН);

5) бірыңғай нотариаттық ақпараттық жүйе – бұл нотариаттық қызметті автоматтандыруға және әділет органдары мен нотариаттық палаталардың өзара іс-қимылына арналған аппараттық-бағдарламалық кешен (бұдан әрі – БНАЖ);

6) жеке сәйкестендіргіш нөмір – жеке кәсіпкерге жеке кәсіпкер ретінде өз қызметін іске асырушы, сондай-ақ жеке тұлғалар үшін қалыптасқан бірегей нөмір (бұдан әрі – ЖСН);

7) «Жеке тұлғалар» мемлекеттік деректер қоры – автоматты жинауға, сақтауға және ақпараттарды өңдеуге, Қазақстан Республикасында жеке тұлғалардың бірыңғай сәйкестендіргішін енгізу мақсатында жеке сәйкестендіргіш нөмірінің Ұлттық реестрін құру және Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес және құзыреті аясында мемлекеттік басқару органдарына және басқа да субъектілерге олар туралы өзекті және нақты ақпарат ұсынуға арналған ақпараттық жүйе (бұдан әрі – ЖТ МДҚ);

8) «Заңды тұлғалар» мемлекеттік деректер қоры – автоматты жинауға, сақтауға және ақпараттарды өңдеуге, Қазақстан Республикасында заңды тұлғалардың бірыңғай сәйкестендіргішін енгізу мақсатында бизнес-сәйкестендіргіш нөмірінің Ұлттық реестрін құру және Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес және құзыреті аясында мемлекеттік басқару органдарына және басқа да субъектілерге олар туралы өзекті және нақты ақпарат ұсынуға арналған ақпараттық жүйе (бұдан әрі – ЗТ МДҚ);

9) құрылымдық-функционалды бірлік – қызмет көрсету процесінде

қатысатын бар мемлекеттік органның құрылымдық бөлімшелері, мекемелер немесе басқа да ұйымдар және ақпараттық жүйе тізімі (бұдан әрі – ҚФБ);

10) пайдаланушы – ақпараттық жүйеге оған қажетті электрондық ақпараттық ресурстарды алу үшін жүгінетін және оларды пайдаланатын субъект (алушы, қызмет көрсетуші);

11) транзакциялық қызмет – электрондық сандық қолтаңбаны қолданып, өзара ақпаратты алмасу арқылы электрондық ақпараттық қорды қолданушыға ұсыну қызметі;

12) халыққа қызмет көрсету орталықтарының ақпараттық жүйесі – халыққа (жеке және заңды тұлғаларға), сондай-ақ тиісті министрліктер мен ведомстволардың Қазақстан Республикасының халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы қызмет ұсыну үрдісін автоматтандыруға арналған ақпараттық жүйе (бұдан әрі – ХҚКО АЖ);

13) «электрондық үкіметтің» веб-порталы – нормативтік құқықтық базаны қоса алғанда, барлық шоғырландырылған үкіметтік ақпаратқа және электрондық мемлекеттік қызметтерге қолжетімділіктің бірыңғай терезесін білдіретін ақпараттық жүйе (бұдан әрі – ЭҮП);

14) электрондық құжат – электронды-сандық пішінде ұсынылған ақпараттар және электрондық сандық қолтаңба арқылы дәлелденген құжат;

15) электрондық мемлекеттік қызмет – ақпараттық технологияларды қолдану арқылы электронды пішінде көрсетілетін мемлекеттік қызмет;

16) «электрондық үкіметтің» төлем шлюзі – жеке және заңды тұлғалардың «электрондық үкімет» төлемдерін жүзеге асыру кезінде және жеке банктік операцияларды жүзеге асыратын мекемелер мен екінші дәрежелі банктердің ақпараттық жүйесі арасындағы әрекеттесуді қамтамасыз ету үшін арналған автоматты ақпараттық жүйе (бұдан әрі – ЭҮТШ);

17) «электрондық үкіметтің» шлюзі – электронды қызметті жүзеге асыру шеңберінде «электронды үкімет» ақпараттық жүйесін интеграциялау үшін арналған ақпараттық жүйе (бұдан әрі – ЭҮШ);

18) электрондық цифрлы қолтаңба – электрондық құжаттың нақтылығын және оған тиесілі мазмұнының айнымастығын дәлелдейтін және электрондық сандық қолтаңба құралдары арқылы құрылған электрондық сандық белгілердің жиынтығы (бұдан әрі – ЭЦҚ).

## **2. Электрондық мемлекеттік қызметті көрсету кезінде қызмет көрсетушінің қызмет тәртібі**

6. ЭҮП арқылы қызмет көрсетушінің реттік іс-әрекеті (ЭҮП арқылы мемлекеттік қызмет көрсету кезінде өзара функционалды әрекет етудің № 1-

диаграммасы) осы Регламенттің 1-қосымшасында көрсетілген:

1) алушы компьютерінің интернет-браузерінде сақталып тұрған өзінің ЭЦҚ тіркеу куәлігінің көмегімен алушы ЭҮП тіркеуді жүзеге асырады (ЭҮП тіркелмеген алушылар үшін жүзеге асырылады);

2) 1 үдеріс – алушының ЭЦҚ тіркеу куәлігін компьютердің интернет-браузеріне бекітуі, электрондық мемлекеттік қызметті алу үшін алушының ЭҮП парольді енгізу үдерісі (авторландыру үдерісі);

3) 1 шарт – логин (ЖСН) және пароль арқылы тіркелген алушы туралы деректердің дұрыстығын ЭҮП тексеру;

4) 2 үдеріс – алушының деректерінде бұзушылықтардың болуымен байланысты, ЭҮП авторландырудан бас тарту хабарламасын қалыптастырады;

5) 3 үдеріс – алушымен осы Регламентте көрсетілген қызметті таңдауы, қызмет көрсету үшін сұраныс формасы экранға шығару және Стандарттың 11-тармағында көрсетілген қажетті құжаттарды электрондық түрде бекітумен алушының форманы оның құрылымдық және пішіндік талаптарына сай толтыруы (мәлімет енгізуі), сұраныс формасына қажетті құжаттардың электронды түрде қыстырумен, сондай-ақ сауалды куәландыру (қол қою) үшін алушымен ЭЦҚ тіркеу куәлігін таңдауы;

6) 4 үдеріс – ЭҮТШ қызмет төлемақысын жасау, сосын бұл ақпарат қызмет көрсетушінің АЖО келіп түседі;

7) 2 шарт – қызмет көрсетушінің АЖО көрсетілетін қызмет үшін төлеу фактісін тексеру;

8) 5 үдеріс – қызмет көрсетушінің АЖО көрсетілетін қызмет үшін төлемақының жоқтығына байланысты сұрау салынған қызметтен бас тарту туралы хабарламаны құрастыру;

9) 6 үдеріс – алушының сауалды куәландыру (қол қою) үшін ЭЦҚ тіркеу куәлігін таңдауы;

10) 3 шарт – ЭҮП ЭЦҚ тіркеу куәлігінің әрекет ету мерзімін және тізімде қайтарып алынған (күші жойылған) тіркеу куәліктерінің болмауын, сондай-ақ сәйкестендірме деректерінің (сауал салуда көрсетілген ЖСН/БСН және ЭЦҚ тіркеу куәлігінде көрсетілген ЖСН/БСН) сәйкестігін тексеру;

11) 7 үдеріс – алушының ЭЦҚ шынайылығының расталмауымен байланысты сұрау салынған қызметтен бас тарту туралы хабарламаны құрастыру;

12) 8 үдеріс – алушының ЭЦҚ көмегімен сауалдың толтырылған нысанын (енгізілген деректерді) және оған қызмет көрсетудің электрондық түрде бекітілген құжаттарын куәландыруы (қол қоюы);

13) 9 үдеріс – қызмет көрсетушінің АЖО электрондық құжатты (алушының сауалын) тіркеу және қызмет көрсетушінің АЖО сауалды өңдеу;

14) 4 шарт – қызмет көрсетушінің алушының мұрағаттық анықтамаға

апостиль қою үшін негіздерге сәйкестігін тексеруі;

15) 10 үдеріс – қызмет көрсетушінің АЖО алушының деректерінде бұзушылықтардың болуымен байланысты сұрау салынған қызметті көрсетуден бас тарту туралы хабарламаны құрастыру;

16) 11 үдеріс – алушымен қызмет көрсетушінің АЖО қалыптастырылған апостиль мөртабанын басуға дайындығы туралы хабарламаны алуы. Хабарлама қызмет көрсетушінің уәкілетті тұлғасының ЭЦҚ пайдаланумен құрастырылады.

7. Қызмет көрсетушінің шешімі және реттік іс-әрекеті (қызмет көрсетуші арқылы мемлекеттік қызмет көрсету кезінде өзара функционалды әрекет етудің № 2-диаграммасы) осы Регламенттің 1-қосымшасында көрсетілген:

1) 1 үдеріс – қызмет көрсетуші қызметкерінің қызметті көрсетушінің АЖО ЖСН/БСН және парольді енгізу үдерісі (авторландыру үдерісі);

2) 2 үдеріс – қызмет көрсетуші қызметкерінің осы Регламентте көрсетілген қызметті таңдауы, қызмет көрсетуге арналған сауал нысанын экранға шығаруы және алушының деректерін енгізуі;

3) 3 үдеріс – ЭҮШ арқылы ЖТ МДҚ/ЗТ МДҚ алушының деректері туралы сұрау салу;

4) 1 шарт – ЖТ МДҚ/ЗТ МДҚ алушы деректерінің болуын тексеру;

5) 4 үдеріс – ЖТ МДҚ/ЗТ МДҚ алушы деректерінің болмауына байланысты деректерді алу мүмкін еместігі туралы хабарламаны құрастыру;

6) 5 үдеріс – қызмет көрсетуші қызметкерінің алушымен ұсынылған сауал салу нысанын құжаттардың қағаз нысанында болуын белгілеу бөлігінде толтыруы, оларды сауал нысанына бекітуі және қызмет көрсетуге толтырылған сауал салу нысанын (енгізілген деректерді) ЭЦҚ арқылы куәландыруы;

7) 6 үдеріс – электрондық құжатты қызмет көрсетушінің АЖО тіркеу;

8) 2 шарт – қызмет көрсетушімен қоса берілген құжаттардың Стандартта көрсетілгенмен және қызметті көрсету негіздеріне сәйкестігін тексеру (өңдеу);

9) 7 үдеріс – алушының құжаттарында бұзушылықтардың болуына байланысты сұрау салынған қызметті көрсетуден бас тарту туралы хабарламаны құрастыру;

10) 8 үдеріс – алушымен қызмет нәтижесін алуы (апостиль мөртабанын басу).

8. ХҚКО арқылы қызмет көрсетушінің реттік іс-әрекеті (электронды мемлекеттік қызметтің ХҚКО АЖ арқылы көрсету кезінде өзара функционалды әрекет етудің № 3-диаграммасы) осы Регламенттің 2-қосымшасында көрсетілген:

1) 1 үдеріс – қызметті көрсету үшін Орталықтың операторымен ХҚКО АЖ АЖО логинді және парольді енгізу үдерісі (авторландыру үдерісі);

2) 2 үдеріс – Орталықтың операторымен осы Регламентте көрсетілген қызметті таңдауы, қызмет көрсетуге арналған сауал салу нысанын экранға шығаруы және Орталықтың операторымен алушының деректерін, сондай-ақ

алушының сенімхат бойынша өкілінің деректерін (нотариальды куәландырылған сенімхат болса, сенімхатты өзге түрде куәландырылған кезде – сенімхаттың деректері толтырылмайды) енгізуі;

3) 3 үдеріс – ЭҮШ арқылы ЖТ МДҚ/ЗТ МДҚ алушының деректері, сондай-ақ БНАЖ – алушының сенімхат бойынша өкілінің деректері туралы сұрау салу;

4) 1 шарт – ЖТ МДҚ/ЗТ МДҚ алушы деректерінің, БНАЖ сенімхат деректерінің болуын тексеру;

5) 4 үдеріс – ЖТ МДҚ/ЗТ МДҚ алушы деректерінің, БНАЖ сенімхат деректерінің болмауына байланысты деректерді алу мүмкін еместігі туралы хабарламаны құрастыру;

6) 5 үдеріс – Орталықтың операторымен алушымен ұсынылған сауал салу нысанын құжаттардың қағаз нысанында болуын белгілеу бөлігінде толтыруы және құжаттарды сканерлеуі, оларды сауал салу нысанына бекітуі және қызмет көрсетуге толтырылған сауал нысанын (енгізілген деректерді) ЭЦҚ арқылы куәландыруы;

7) 6 үдеріс – Орталық операторының ЭЦҚ куәландырылған (қол қойылған) электрондық құжатты (алушының сұрау салуын) ЭҮШ арқылы қызмет көрсетушінің АЖО, сондай-ақ Стандарттың 11-тармағында көрсетілген құжаттарды Орталықтың курьері арқылы қызмет көрсетушіге жолдауы;

8) 7 үдеріс – электрондық құжатты қызмет көрсетушінің АЖО тіркеу;

9) 2 шарт – қызмет көрсетушімен қосылған құжаттардың Стандартта көрсетілгенмен және қызметті көрсету негіздеріне сәйкестігін тексеру (өңдеу);

10) 8 үдеріс – алушының құжаттарында бұзушылықтардың болуына байланысты сұрау салынған қызметті көрсетуден бас тарту туралы хабарламаны құрастыру;

11) 9 үдеріс – алушымен Орталықтың операторы арқылы қызметтің нәтижесін алуы (апостиль мөртабанын басу).

9. Электрондық мемлекеттік қызметті ЭҮП арқылы алған жағдайда сауал салуды толтырудың экрандық нысандары және электрондық мемлекеттік қызмет өтінімінің нысаны «электрондық үкіметтің» веб-порталында ұсынылған [www.e.gov.kz](http://www.e.gov.kz).

10. Алушымен электрондық мемлекеттік қызмет көрсету бойынша сұраныстың орындалу мәртебесін тексеру әдісі: «электронды үкімет» порталында «қызмет алу тарихы» бөлімінде, сондай-ақ ММ/ХҚКО жүгінген кезде.

11. Электрондық мемлекеттік қызмет көрсету туралы қажетті ақпаратты және кеңесті ЭҮП-ның call – орталық (1414) телефоны арқылы алуға болады.

### 3. Электрондық мемлекеттік қызметті көрсету үрдісі кезіндегі өзара іс-әрекет тәртібінің сипаттамасы

12. Электрондық мемлекеттік қызметті көрсету үрдісіне қатысатын ҚФБ:

	Э	Ү	П	;	
	Э	Ү	Ш	;	
	Э	Ү	Т	Ш	;
қызмет		көрсетушінің	АЖО;		
ЖТ		МДҚ / ЗТ	МДҚ;		
	Б	Н	А	Ж	.

13. Әр іс-қимылдың орындалу (процедура, функция, операция) әрекетінің жүйелілігі мен мерзімі көрсетілген тақталы мәтіндік сипаттамасы осы Регламенттің 2-қосымшасында келтірілген.

14. Іс-әрекеттің (электрондық мемлекеттік қызметті көрсету үрдісінде) логикалық жүйелілігі мен оның сипаттамасы арасындағы сәйкестікті көрсететін өзара байланыс диаграммасы осы Регламенттің 1-қосымшасында келтірілген.

15. Алушыларға электрондық мемлекеттік қызметті көрсету нәтижелері осы Регламенттің 3-қосымшасына сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткішімен ө л ш е н е д і .

16. Алушыға электрондық мемлекеттік қызметті көрсету үрдісіне қойылатын т а л а п т а р :

1) құпиялылық (рұқсат етілмеген іс-қимылдармен ақпараттарды алудан қ о р ғ а у ) ;

2) тұтастық (рұқсат етілмеген іс-қимылдармен ақпараттардың өзгеруінен қ о р ғ а у ) ;

3) қолжетімділік (рұқсат етілмеген іс-қимылдармен ақпараттар мен қорларды ұ с т а у д а н қ о р ғ а у ) .

17. Электрондық мемлекеттік қызметті көрсетуге техникалық талаптар:

1) ғ а л а м т о р ғ а ш ы ғ у ;

2) қызмет көрсетілетін тұлғаның ЖСН/БСН болуы;

3) ЭҮП авторизациялану;

4) пайдаланушының ЭЦҚ болуы;

5) банк карточкасының немесе екінші дәрежедегі банкіді ағымдағы шотының болуы.

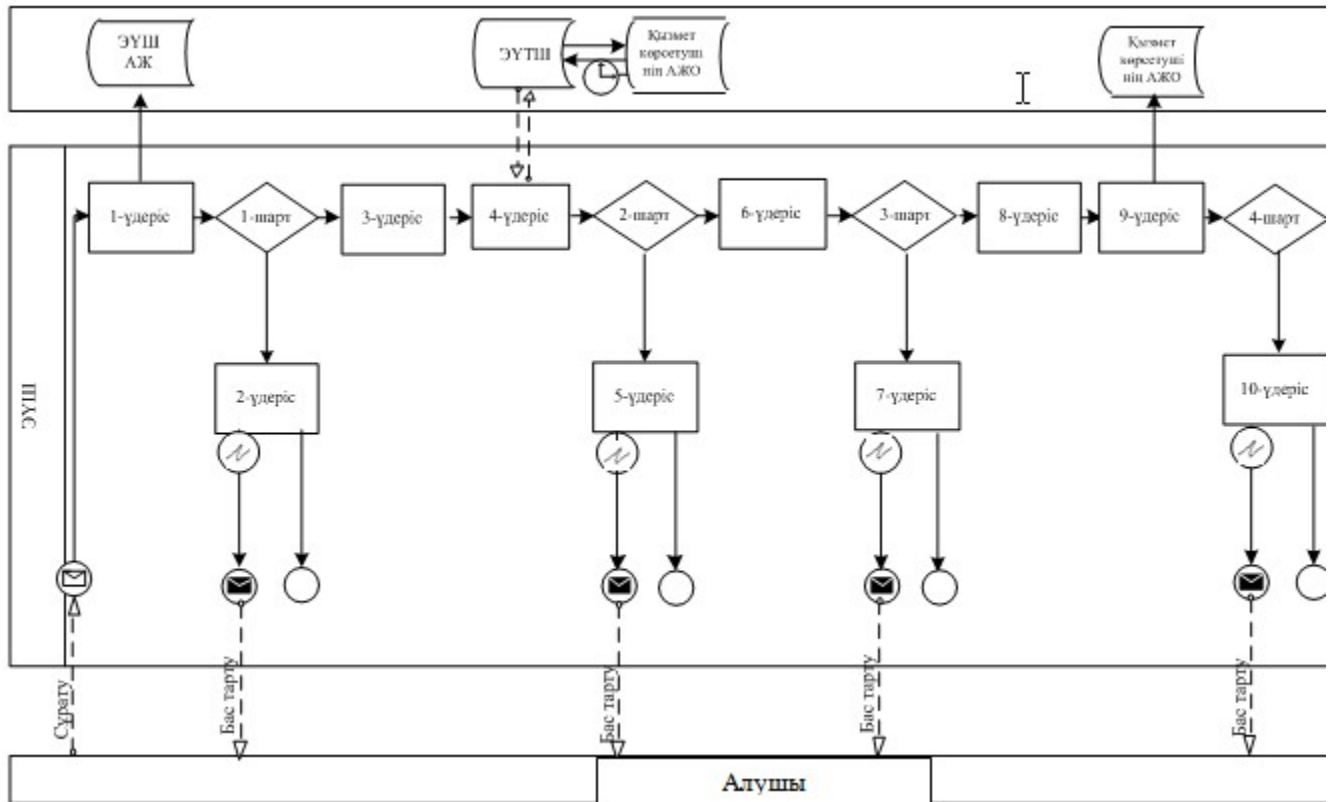
«Қазақстан Республикасының  
мемлекеттік мұрағаттарынан  
шығатын және шетелге  
жіберілетін мұрағаттық  
анықтамалар мен мұрағаттық



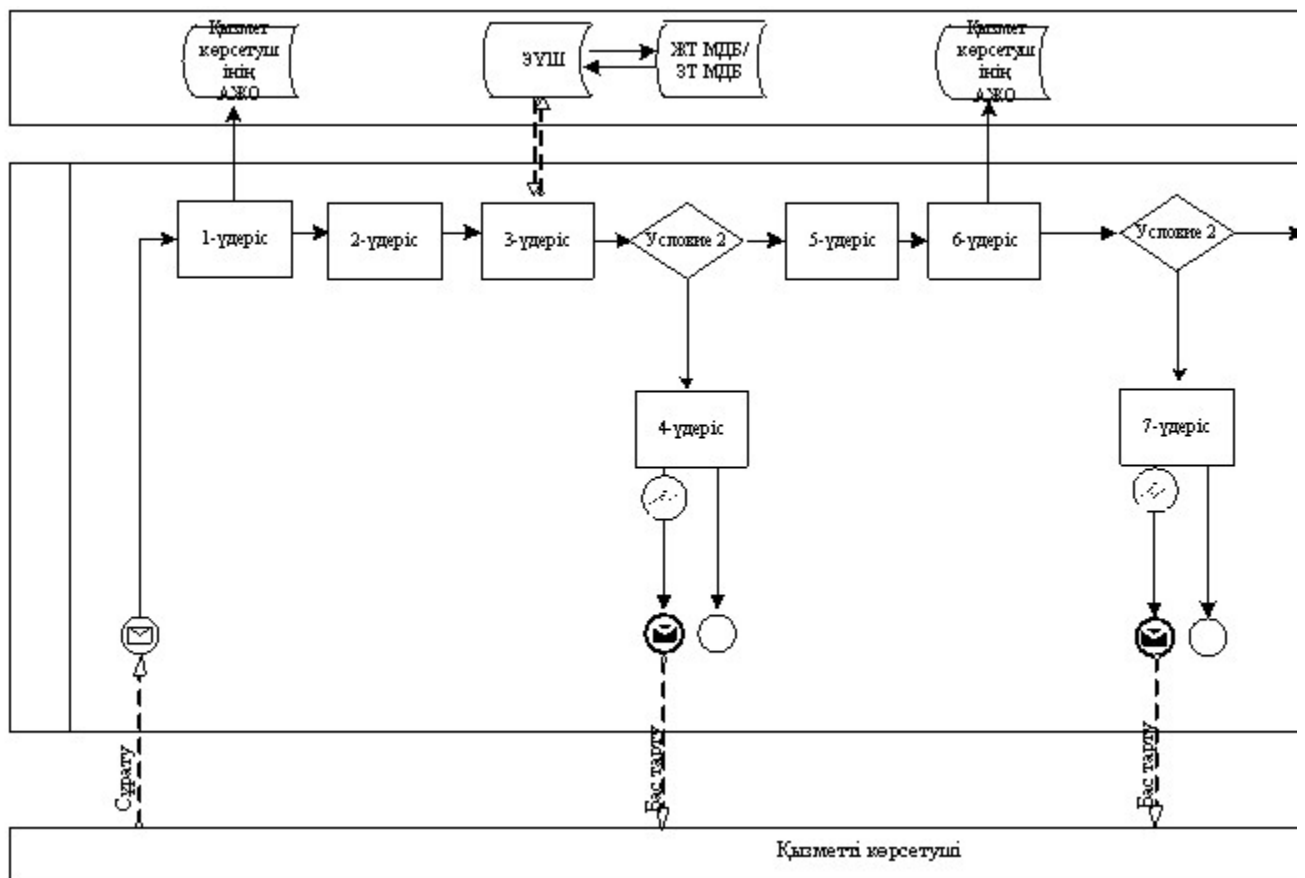
кұжаттардың  
апостильдеу»  
мемлекеттік  
регламентіне  
1-қосымша

көшірмелерін  
электрондық  
қызмет

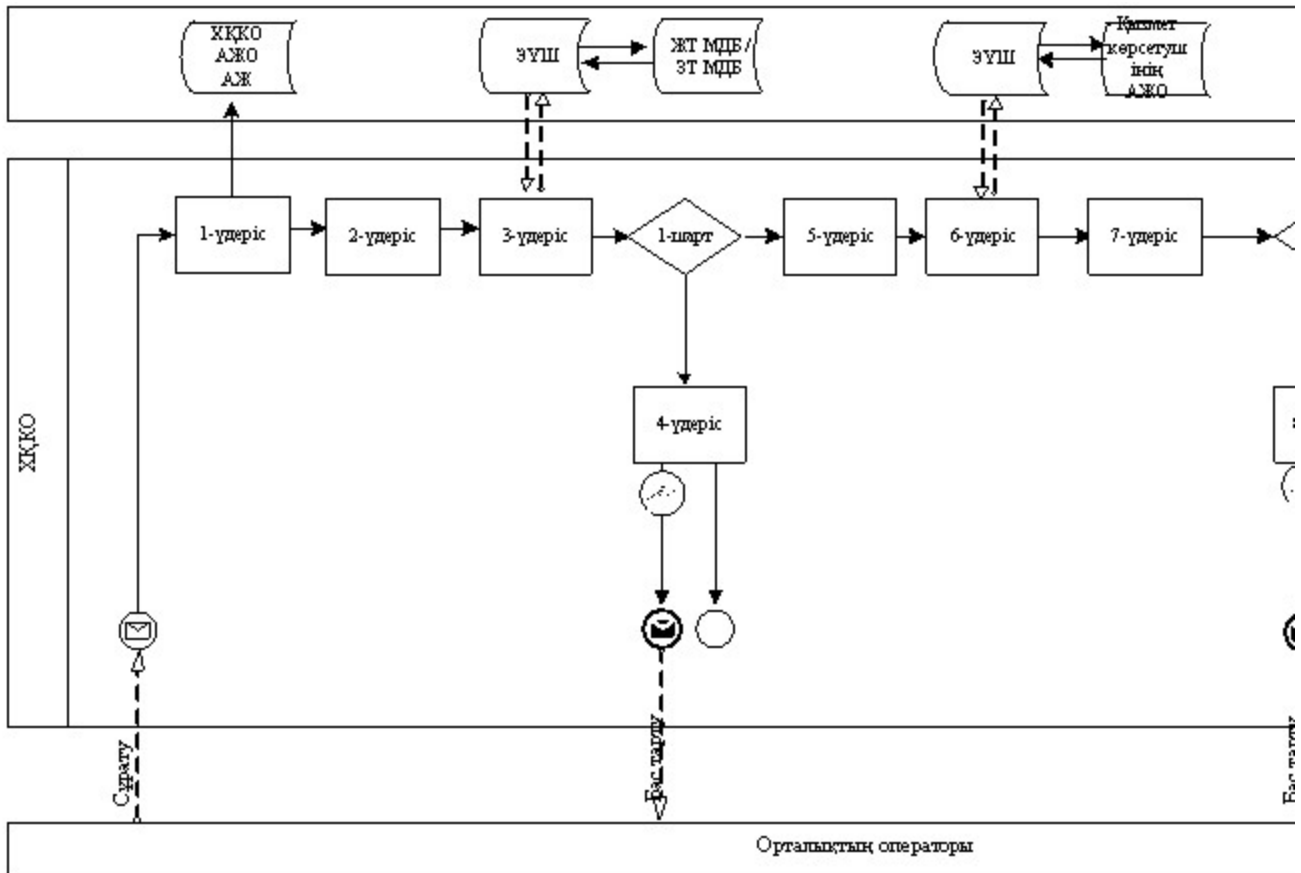
### ЭУП арқылы мемлекеттік қызмет көрсету кезінде өзара функционалды әрекет етудің № 1-диаграммасы



### Қызмет көрсетуші арқылы мемлекеттік қызмет көрсету кезінде өзара функционалды әрекет етудің № 2-диаграммасы



**Электронды мемлекеттік қызметтің ЖҚКО АЖ арқылы көрсету кезінде өзара функционалдық әрекет етудің № 3 диаграммасы**



**Шартты белгілер:**



Бастапқы хабарлама



Аяқтаушы хабарлама



Аралық хабарлама



Аяқтайтын қарапайым оқиға



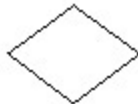
Қате



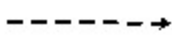
Ақпараттық жүйе



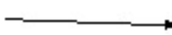
Үдеріс



Шарт



Басқару ағымы



Хабарламалар ағыны



Түпкілікті пайдалануға ұсынылатын электронды құжат

«Қазақстан Республикасының мемлекеттік мұрағаттарынан шығатын және шетелге жіберілетін мұрағаттық анықтамалар мен мұрағаттық құжаттардың көшірмелерін апостильдеу» электрондық мемлекеттік қызмет регламентіне  
2-қосымша

### 1-Кесте. ЭҮП арқылы ҚФБ іс-әрекетінің сипаттамасы

--	--	--	--	--	--

1	Іс-әрекет № (жұмыс барысы, ағыны)	1	2	3	4	5
2	ҚФБ атауы	Алушы	ЭҮП	Алушы	ЭҮПШ	ЭҮП
3	Іс-әрекет атауы (үдеріс, рәсім, операциялар) және олардың сипаттамасы	Алушының ЭЦҚ тіркеу куәлігін компьютердің интернет-браузеріне бекіту	Алушының деректеріндегі бұзушылықтармен байланысты бастарту хабарламасын қалыптастырады	Қажетті құжаттарды электрондық түрде бекітумен сауал деректерін қалыптастырады және қызметті таңдайды	Қызмет төлемақысын жасау	Төле жоқ; байл тарт; хаба қалы
4	Аяқтау пішіні (ұйымдастыру-өкімдік құжат шешімдердің мәліметтері)	Сауал салу сәтті қалыптастырылғандығы туралы хабарламаны шығару	Сауал салынып жатқан электрондық мемлекеттік қызметті көрсетуден бастарту туралы хабарламаны қалыптастыру	Сауал салу сәтті қалыптастырылғандығы туралы хабарламаны шығару	Іс-әрекеттің сәтті аяқталғандығы туралы хабарламаны шығару	Сауа жат; элек; мем; қызы; көрс; тарт; хаба; қалы
5	Орындалу мерзімі	10–15 секунд	20 секунд	1,5 минут	1,5 минут	20 сс
6	Келесі іс-әрекеттің орындалуы	2 – егер алушының деректерінде бұзушылықтар бар болса; 3 – егер авторизациялану сәтті өтсе	-	4	4 – егер төлемесе; 6 – егер төлесе	-

## 2-Кесте. Қызмет көрсетуші арқылы ҚФБ іс-әрекетінің сипаттамасы

1	Іс-әрекет № (жұмыс барысы, ағыны)	1	2	3	4	5
2	ҚФБ атауы	Қызмет көрсетуші	Қызмет көрсетуші	Қызмет көрсетуші	ЖТ МДҚ/ЗТ МДҚ	Қызмет көрсетуші
3	Іс-әрекет атауы (үдеріс, рәсім, операциялар) және олардың сипаттамасы	ЖСН және паролі арқылы қызмет көрсетушінің АЖО авторизацияланады	Қызмет көрсетуші қызметкерімен қызметті таңдауы	ЖТ МДҚ/ЗТ М Д Қ алушының деректері туралы сұрау салуды жіберу	ЖТ МДҚ/ЗТ МДҚ алушының деректері болмауы туралы хабарламаны қалыптастыру	Сканерлен құжаттард тіркеумен Э Ц Қ куәландыр сауал салу нысанын толтыру
4	Аяқтау пішіні (ұйымдастыру-өкімдік құжат шешімдердің мәліметтері)	Өтінімге нөмір берумен сауал салуды жүйеде тіркеу	Сауал салу сәтті қалыптастырылғандығы туралы хабарламаны шығару	Сауал салуды бағыттау	Дәйектендірілген бас тартуды қалыптастыру	Сауал сал; бағыттау

5	Орындалу мерзімі	10–15 секунд	10 секунд	1,5 минут	10-15 секунд	10-15 секун
6	Келесі іс-әрекеттің орындалуы	-	-	4 - егер бұзушылықтар болса, 5 – егер бұзушылықтар болмаса	-	6

### 3-Кесте. ХҚКО арқылы ҚФБ іс-әрекетінің сипаттамасы

1	Іс-әрекет № (жұмыс барысы, ағыны)	1	2	3	4	5
2	ҚФБ атауы	ХҚКО АЖ АЖО	Орталықтың операторы	Орталықтың операторы	ЖТ МДҚ/ЗТ МДҚ, БНАЖ	Орталықты
3	Іс-әрекет атауы (үдеріс, рәсім, операциялар) және олардың сипаттамасы	(Орталықтың операторы логині және паролі арқылы авторизацияланады	Қызметті таңдайды және сұрау салудың деректерін қалыптастырады	ЖТ МДҚ/ЗТ МДҚ, БНАЖ сұрау салуды жіберу	Алушы деректерінің болмауына байланысты деректерді алу мүмкін еместігі туралы хабарламаны қалыптастырады	Сұрау сал қажетті к тіркеу м салуды то ЭЦҚ куәла
4	Аяқтау пішіні (ұйымдастыру-өкімдік құжат шешімдердің мәліметтері)	(Өтінімге нөмір берумен сауал салуды жүйеде тіркеу	Сауал салу сәтті қалыптастырылғандығы туралы хабарламаны шығару	Сауал салуды бағыттау	Дәйектендірілген бас тартуды қалыптастыру	Сауал с қалыптаст туралы х шығару
5	Орындалу мерзімі	30 секунд – 1 минут	30 секунд	1,5 минут	1,5 минут	30 секунд -
6	Келесі іс-әрекеттің орындалуы	2	3	4- егер алушының деректерінде бұзушылықтар болса,	-	-

«Қазақстан Республикасының  
мемлекеттік мұрағаттарынан  
шығатын және шетелге  
жіберілетін мұрағаттық  
анықтамалар мен мұрағаттық  
құжаттардың көшірмелерін  
апостильдеу» электрондық  
мемлекеттік қызмет  
регламентіне  
3-қосымша

**Электрондық мемлекеттік қызметтерінің «сапа» және  
«қолжетімділік» көрсеткіштерін анықтау үшін сауалнаманың нысаны \_\_\_\_\_**

**(қызметтің атауы)**

1. Электрондық мемлекеттік қызметті көрсету үдерісінің сапасына және нәтижесіне қанағаттанасыз ба?  
1) қанағаттанған жоқпын;  
2) ішінара қанағаттанамын;  
3) қанағаттанамын.

2. Электрондық мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі туралы ақпараттың сапасына қанағаттанасыз ба?  
1) қанағаттанған жоқпын;  
2) ішінара қанағаттанамын;  
3) қанағаттанамын.

Қазақстан Республикасы  
Мәдениет және ақпарат министрінің  
2012 жылғы 7 қарашадағы  
№ 178 бұйрығына  
2-қосымша

**«Мұрағаттық анықтамалар беру» электрондық мемлекеттік  
қызметтің регламенті**

**1. Жалпы ережелер**

1. «Мұрағаттық анықтамалар беру» электрондық мемлекеттік қызметі (бұдан әрі – электрондық мемлекеттік қызмет) Қазақстан Республикасы Мәдениет және ақпарат министрлігі Ақпарат және мұрағат комитетімен, «Қазақстан Республикасының Ұлттық мұрағаты» республикалық мемлекеттік мекемесімен, орталық мемлекеттік мұрағаттармен (бұдан әрі – қызмет көрсетуші), баламалы негізде халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы баламасыз негізде (бұдан әрі – Орталық) арқылы, сондай-ақ «электрондық үкімет» [www.e.gov.kz](http://www.e.gov.kz) веб-порталы арқылы көрсетіледі.

2. Электрондық мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2012 жылғы 9 қазандағы № 1278 қаулысымен бекітілген «Мұрағаттық анықтамалар беру» мемлекеттік қызмет стандарты (бұдан әрі – Стандарт) негізінде көрсетіледі.

3. Электрондық мемлекеттік қызметтің автоматтандырылу дәрежесі: ішінара автоматтандырылған.

4. Электрондық мемлекеттік қызмет көрсетудің түрі: транзакциялық.

5. Осы регламентте қолданылған ұғымдар мен қысқартулар:

1) АЖО – автоматтандырылған жұмыс орны;  
2) ақпараттық жүйе – аппараттық-бағдарламалық кешенді қолданумен ақпаратты сақтау, өңдеу, іздеу, тарату, тапсыру және беру үшін арналған жүйе (бұдан әрі – АЖ);

3) алушы – электрондық мемлекеттік қызмет көрсетілетін жеке тұлға;

4) бизнес-сәйкестендіргіш нөмір – қызметін бірлесіп жүзеге асырушы жеке кәсіпкер және заңды тұлға (бөлімше және өкілдік) үшін қалыптасқан бірегей нөмір (бұдан әрі – БСН);

5) бірыңғай нотариаттық ақпараттық жүйе – бұл нотариаттық қызметті автоматтандыруға және әділет органдары мен нотариаттық палаталардың өзара іс-қимылына арналған аппараттық-бағдарламалық кешен (бұдан әрі – БНАЖ);

6) жеке сәйкестендіргіш нөмір – жеке кәсіпкерге жеке кәсіпкер ретінде өз қызметін іске асырушы, сондай-ақ жеке тұлғалар үшін қалыптасқан бірегей нөмір (бұдан әрі – ЖСН);

7) «Жеке тұлғалар» мемлекеттік деректер қоры – автоматты жинауға, сақтауға және ақпараттарды өңдеуге, Қазақстан Республикасында жеке тұлғалардың бірыңғай сәйкестендіргішін енгізу мақсатында жеке сәйкестендіргіш нөмірінің Ұлттық реестрін құру және Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес және құзыреті аясында мемлекеттік басқару органдарына және басқа да субъектілерге олар туралы өзекті және нақты ақпарат ұсынуға арналған ақпараттық жүйе (бұдан әрі – ЖТ МДҚ);

8) «Заңды тұлғалар» мемлекеттік деректер қоры – автоматты жинауға, сақтауға және ақпараттарды өңдеуге, Қазақстан Республикасында заңды



тұлғалардың бірыңғай сәйкестендіргішін енгізу мақсатында бизнес-сәйкестендіргіш нөмірінің Ұлттық реестрін құру және Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес және құзыреті аясында мемлекеттік басқару органдарына және басқа да субъектілерге олар туралы өзекті және нақты ақпарат ұсынуға арналған ақпараттық жүйе (бұдан әрі – ЗТ МДК);

9) құрылымдық-функционалды бірлік – қызмет көрсету процесінде қатысатын бар мемлекеттік органның құрылымдық бөлімшелері, мекемелер немесе басқа да ұйымдар және ақпараттық жүйе тізімі (бұдан әрі – ҚФБ);

10) пайдаланушы – ақпараттық жүйеге оған қажетті электрондық ақпараттық ресурстарды алу үшін жүгінетін және оларды пайдаланатын субъект (алушы, қызмет көрсетуші);

11) транзакциялық қызмет – электрондық сандық қолтаңбаны қолданып, өзара ақпаратты алмасу арқылы электрондық ақпараттық қорды қолданушыға ұсыну қызметі;

12) халыққа қызмет көрсету орталықтарының ақпараттық жүйесі – халыққа (жеке және заңды тұлғаларға), сондай-ақ тиісті министрліктер мен ведомстволардың Қазақстан Республикасының халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы қызмет ұсыну үрдісін автоматтандыруға арналған ақпараттық жүйе (бұдан әрі – ХҚКО АЖ);

13) «электрондық үкіметтің» веб-порталы – нормативтік құқықтық базаны қоса алғанда, барлық шоғырландырылған үкіметтік ақпаратқа және электрондық мемлекеттік қызметтерге қолжетімділіктің бірыңғай терезесін білдіретін ақпараттық жүйе (бұдан әрі – ЭҮП);

14) электрондық құжат – электронды-сандық пішінде ұсынылған ақпараттар және электрондық сандық қолтаңба арқылы дәлелденген құжат;

15) электрондық мемлекеттік қызмет – ақпараттық технологияларды қолдану арқылы электронды пішінде көрсетілетін мемлекеттік қызмет;

16) «электрондық үкіметтің» шлюзі – электронды қызметті жүзеге асыру шеңберінде «электронды үкімет» ақпараттық жүйесін интеграциялау үшін арналған ақпараттық жүйе (бұдан әрі – ЭҮШ);

17) электрондық цифрлы қолтаңба – электрондық құжаттың нақтылығын және оған тиесілі мазмұнының айнымастығын дәлелдейтін және электрондық сандық қолтаңба құралдары арқылы құрылған электрондық сандық белгілердің жиынтығы (бұдан әрі – ЭЦҚ).

## **2. Электрондық мемлекеттік қызметті көрсету кезінде қызмет көрсетушінің қызмет тәртібі**

6. ЭҮП арқылы қызмет көрсетушінің реттік іс-әрекеті (ЭҮП арқылы мемлекеттік қызмет көрсету кезінде өзара функционалды әрекет етудің № 1-диаграммасы) осы Регламенттің 1-қосымшасында көрсетілген:

1) алушы ЖСН/БСН және пароль көмегімен ЭҮП тіркеуді жүзеге асырады (ЭҮП тіркелмеген алушылар үшін жүзеге асырылады);

2) 1 үдеріс – қызметті алу үшін алушымен ЭҮП ЖСН/БСН және парольді енгізуі (авторландыру үдерісі);

3) 1 шарт – логин (ЖСН) және пароль арқылы тіркелген алушы туралы деректердің дұрыстығын ЭҮП тексеру;

4) 2 үдеріс – алушының деректерінде бұзушылықтардың болуымен байланысты, ЭҮП авторландырудан бас тарту хабарламасын қалыптастыру;

5) 3 үдеріс – алушымен осы Регламентте көрсетілген қызметті таңдауы, қызмет көрсету үшін сұраныс формасы экранға шығару және Стандарттың 11-тармағында көрсетілген қажетті құжаттарды электрондық түрде бекітумен алушының форманы оның құрылымдық және пішіндік талаптарына сай толтыруы (мәлімет енгізуі), сұрау салу формасына қажетті құжаттардың көшірмелерін электронды түрде қыстырумен, сондай-ақ сауал салуды куәландыру (қол қою) үшін алушымен ЭЦҚ тіркеу куәлігін таңдауы;

6) 2 шарт – ЭҮП ЭЦҚ тіркеу куәлігінің әрекет ету мерзімін және тізімде қайтарып алынған (күші жойылған) тіркеу куәліктерінің болмауын, сондай-ақ сәйкестендірме деректерінің (сауал салуда көрсетілген ЖСН/БСН және ЭЦҚ тіркеу куәлігінде көрсетілген ЖСН/БСН) сәйкестігін тексеру;

7) 4 үдеріс – алушының ЭЦҚ шынайылығының расталмауына байланысты сұрау салынған қызметтен бас тарту туралы хабарламаны құрастыру;

8) 5 үдеріс – қызметті көрсету үшін сауал салуды алушының ЭЦҚ көмегімен куәландыру және электрондық құжатты (сауал салуды) ЭҮП арқылы қызмет көрсетушімен өңдеу үшін қызмет көрсетушінің АЖО жолдау;

9) 6 үдеріс – электрондық құжатты қызмет көрсетушінің АЖО тіркеу;

10) 3 шарт – қызмет көрсетушімен тұтынушы қыстырған құжаттардың Стандартта көрсетілген және қызметті көрсету үшін негіздерге сәйкестігін тексеру (өңдеу);

11) 7 үдеріс – алушының деректерінде бұзушылықтардың болуына байланысты сұрау салынған қызметті көрсетуден бас тарту туралы хабарламаны құрастыру;

12) 8 үдеріс – алушымен қызмет көрсетушінің АЖО қалыптастырылған қызметтің нәтижесін (мұрағаттық анықтаманың дайындығы туралы электрондық нысандағы хабарламаны) алуы. Электрондық құжат қызмет көрсетушінің уәкілетті тұлғасының ЭЦҚ пайдаланумен құрастырылады.

7. Қызмет көрсетушінің шешімі және реттік іс-әрекеті (қызмет көрсетуші

арқылы мемлекеттік қызмет көрсету кезінде өзара функционалды әрекет етудің № 2-диаграммасы) осы Регламенттің 1-қосымшасында көрсетілген:

1) 1 үдеріс – қызмет көрсетуші қызметкерінің қызметті көрсетушінің АЖО қызметті көрсету үшін ЖСН/БСН және парольді енгізу үдерісі (авторландыру үдерісі);

2) 2 үдеріс – қызмет көрсетуші қызметкерінің осы Регламентте көрсетілген қызметті таңдауы, қызмет көрсетуге арналған сауал нысанын экранға шығаруы және қызмет көрсетуші қызметкерімен алушының деректерін енгізуі;

3) 3 үдеріс – ЭҮШ арқылы ЖТ МДҚ/ЗТ МДҚ алушының деректері туралы сауал салуды жолдауы;

4) 1 шарт – алушы деректерінің ЖТ МДҚ/ЗТ МДҚ болуын тексеру;

5) 4 үдеріс – ЖТ МДҚ/ЗТ МДҚ алушы деректерінің болмауына байланысты деректерді алу мүмкін еместігі туралы хабарламаны құрастыру;

6) 5 үдеріс – қызмет көрсетуші қызметкерінің алушымен ұсынылған сауал салу нысанын құжаттардың қағаз нысанында болуын белгілеу бөлігінде толтыруы, оларды сауал нысанына бекітуі және қызмет көрсетуге толтырылған сауал нысанын (енгізілген деректерді) ЭЦҚ арқылы куәландыруы;

7) 6 үдеріс – электрондық құжатты қызмет көрсетушінің АЖО тіркеу;

8) 2 шарт – қызмет көрсетушімен қосылған құжаттардың Стандартта көрсетілгенмен және қызметті көрсету негіздеріне сәйкестігін тексеру (өңдеу);

9) 7 үдеріс – алушының құжаттарында бұзушылықтардың болуына байланысты сұрау салынған қызметті көрсетуден бас тарту туралы хабарламаны құрастыру;

10) 8 үдеріс – алушымен қызмет нәтижесін (мұрағаттық анықтаманы) алуы.

8. ХҚКО арқылы қызмет көрсетушінің реттік іс-әрекеті (электронды мемлекеттік қызметтің ХҚКО АЖ арқылы көрсету кезінде өзара функционалды әрекет етудің № 3-диаграммасы) осы Регламенттің 1-қосымшасында көрсетілген:

1) 1 үдеріс – қызметті көрсету үшін Орталықтың операторымен ХҚКО АЖ АЖО логинді және парольді енгізу үдерісі (авторландыру үдерісі);

2) 2 үдеріс – Орталықтың операторымен осы Регламентте көрсетілген қызметті таңдауы, қызмет көрсетуге арналған сауал нысанын экранға шығаруы және Орталықтың операторымен алушының деректерін, сондай-ақ алушының сенімхат бойынша өкілінің деректерін (нотариальды куәландырылған сенімхат болса, сенімхатты өзге түрде куәландырылған кезде – сенімхаттың деректері толтырылмайды) енгізуі;

3) 3 үдеріс – ЭҮШ арқылы ЖТ МДҚ/ЗТ МДҚ алушының деректері, сондай-ақ БНАЖ – алушының сенімхат бойынша өкілінің деректері туралы сұрау салу;

4) 1 шарт – ЖТ МДҚ/ЗТ МДҚ алушы деректерінің, БНАЖ сенімхат деректерінің болуын тексеру;

5) 4 үдеріс – ЖТ МДҚ/ЗТ МДҚ алушы деректерінің, БНАЖ сенімхат деректерінің болмауына байланысты деректерді алу мүмкін еместігі туралы х а б а р л а м а н ы к ұ р а с т ы р у ;

6) 5 үдеріс – Орталықтың операторымен алушымен ұсынылған сауал салу нысанын құжаттардың қағаз нысанында болуын белгілеу бөлігінде толтыруы және құжаттарды сканерлеуі, оларды сауал нысанына бекітуі және қызмет көрсетуге толтырылған сауал нысанын (енгізілген деректерді) ЭЦҚ арқылы к у ә л а н д ы р у ы ;

7) 6 үдеріс – қызмет көрсетушінің АЖО ЭҮШ арқылы Орталықтың операторымен ЭЦҚ куәландырған (қол қойылған) электрондық құжатты ( т ұ т ы н у ш ы н ы ң с а у а л с а л у ы н ) ж о л д а у ;

8) 7 үдеріс – электрондық құжатты қызмет көрсетушінің АЖО тіркеу;

9) 2 шарт – қызмет көрсетушімен қосылған құжаттардың Стандартта көрсетілгенмен және қызметті көрсету негіздеріне сәйкестігін тексеру (өңдеу);

10) 8 үдеріс – алушының құжаттарында бұзушылықтардың болуына байланысты сұрау салынған қызметті көрсетуден бас тарту туралы хабарламаны к ұ р а с т ы р у ;

11) 9 үдеріс – алушымен Орталықтың операторы арқылы қызмет нәтижесін ( м ұ р а ғ а т т ы қ а н ы қ т а м а н ы ) а л у ы .

9. Электрондық мемлекеттік қызметті ЭҮП арқылы алған жағдайда сауал салуды толтырудың экрандық нысандары және электрондық мемлекеттік қызмет өтінімінің нысаны «электрондық үкіметтің» веб-порталында ұсынылған w w w . e . g o v . k z .

10. Алушымен электрондық мемлекеттік қызмет көрсету бойынша сұраныстың орындалу мәртебесін тексеру әдісі: «электронды үкімет» порталында «қызмет алу тарихы» бөлімінде, сондай-ақ ММ/ХҚКО жүгінген к е з д е .

11. Электрондық мемлекеттік қызмет көрсету туралы қажетті ақпаратты және кеңесті ЭҮП call – орталық (1414) телефоны арқылы алуға болады.

### **3. Электрондық мемлекеттік қызметті көрсету**

#### **үрдісі кезіндегі өзара іс-әрекет**

#### **тәртібінің сипаттамасы**

12. Электрондық мемлекеттік қызметті көрсету үрдісіне қатысатын ҚФБ:

қ ы з м е т	к ө р с е т у ш і ;
о р т а л ы қ	қ ы з м е т к е р і ;
	Э    Ү    П    ;
	Э    Ү    Ш    ;

қызмет	көрсетушінің	АЖО;
	Х Қ К О	А Ж ;
Ж Т	М Д Қ / З Т	М Д Қ ;
	Б Н А Ж	.

13. Әр іс-қимылдың орындалу (процедура, функция, операция) әрекетінің жүйелілігі мен мерзімі көрсетілген тақталы мәтіндік сипаттамасы осы Регламенттің 2-қосымшасында келтірілген.

14. Іс-әрекеттің (электрондық мемлекеттік қызметті көрсету үрдісінде) логикалық жүйелілігі мен оның сипаттамасы арасындағы сәйкестікті көрсететін өзара байланыс диаграммасы осы Регламенттің 1-қосымшасында келтірілген.

15. Алушыларға электрондық мемлекеттік қызметті көрсету нәтижелері осы Регламенттің 3-қосымшасына сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткішімен ө л ш е н е д і .

16. Алушыға электрондық мемлекеттік қызметті көрсету үрдісіне қойылатын т а л а п т а р :

1) құпиялылық (рұқсат етілмеген іс-қимылдармен ақпараттарды алудан қ о р ғ а у ) ;

2) тұтастық (рұқсат етілмеген іс-қимылдармен ақпараттардың өзгеруінен қ о р ғ а у ) ;

3) қолжетімділік (рұқсат етілмеген іс-қимылдармен ақпараттар мен қорларды ұ с т а у д а н қ о р ғ а у ) .

17. Электрондық мемлекеттік қызметті көрсетуге техникалық талаптар:

1 ) ғ а л а м т о р ғ а ш ы ғ у ;

2) қызмет көрсетілетін тұлғаның ЖСН/БСН болуы;

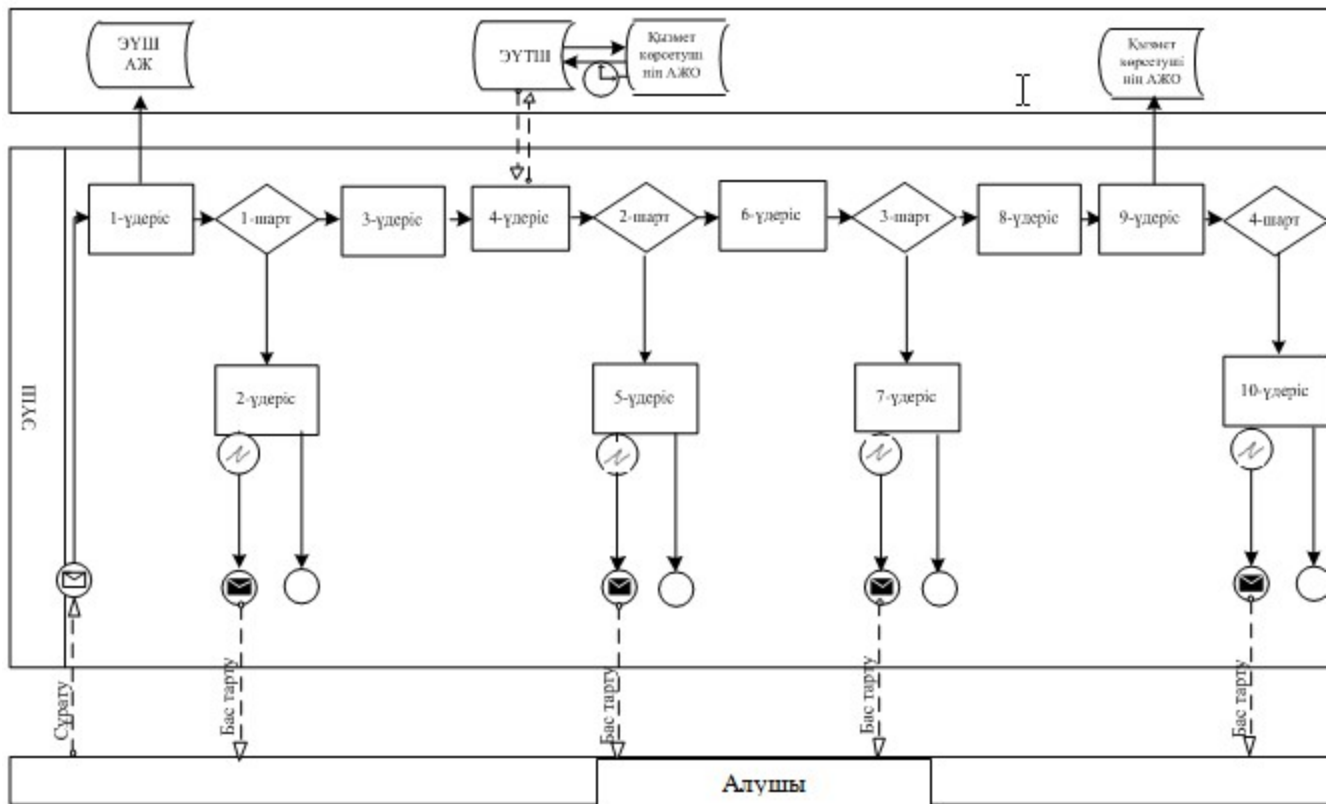
3) ЭҮП авторизациялану;

4) пайдаланушының ЭЦҚ болуы;

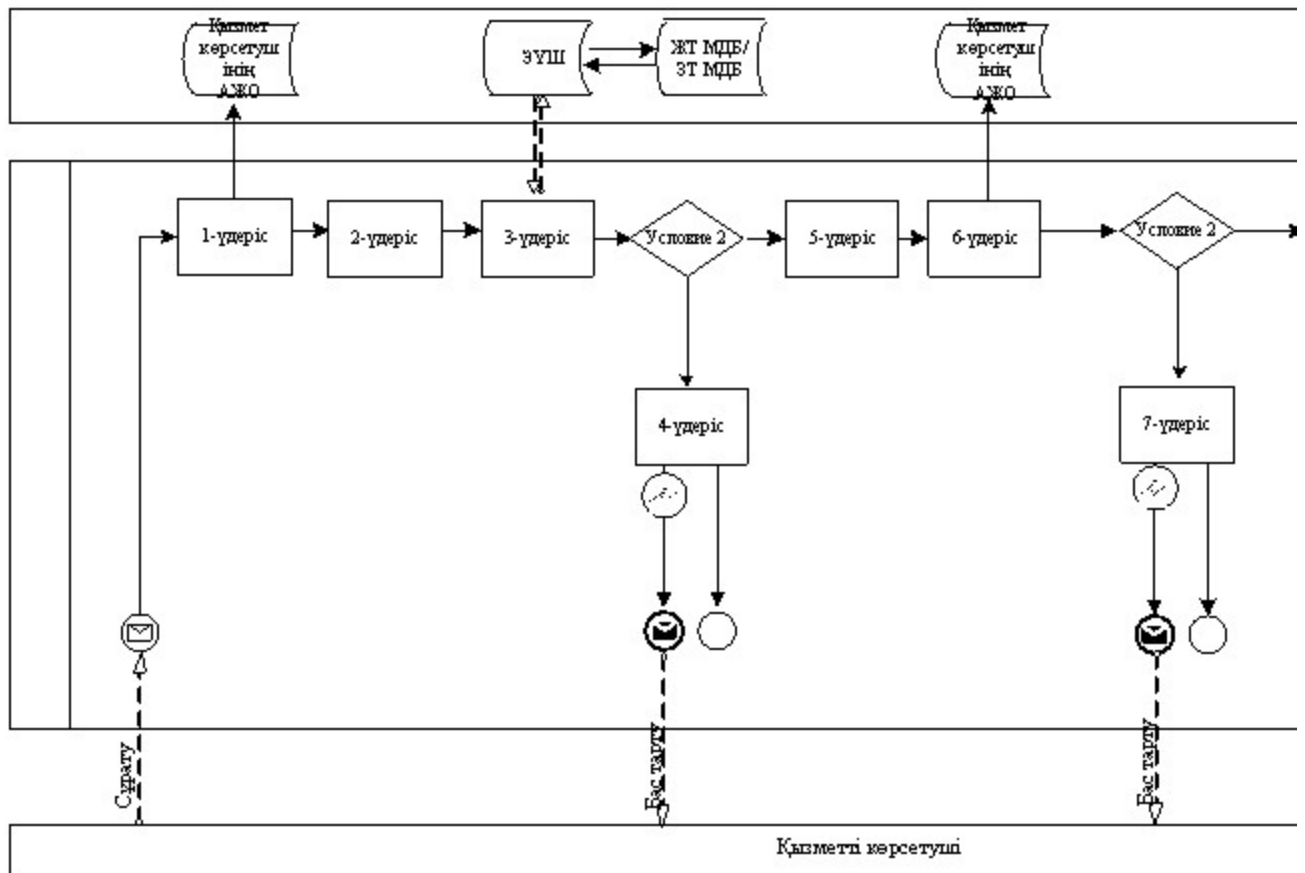
5) банк карточкасының немесе екінші дәрежедегі банкіде ағымдағы шотының болуы.

«Мұрағаттық анықтамалар беру»  
электрондық мемлекеттік қызмет  
р е г л а м е н т і н е  
1-қосымша

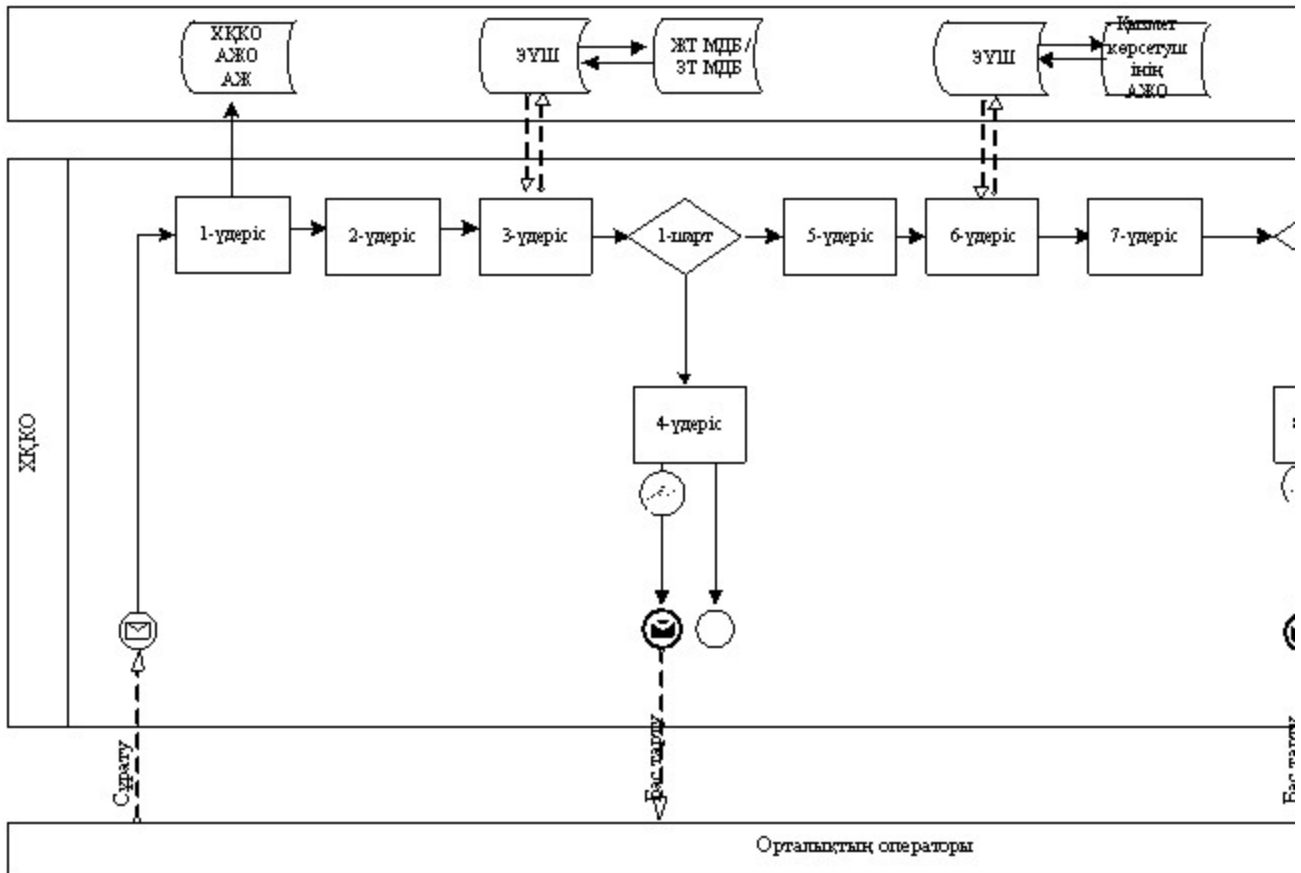
**ЭҮП арқылы мемлекеттік қызмет көрсету кезінде  
өзара функционалды әрекет етудің № 1-диаграммасы**



**Қызмет көрсетуші арқылы мемлекеттік қызмет көрсету кезінде өзара функционалды әрекет етудің № 2-диаграммасы**



**Электронды мемлекеттік қызметтің ХҚКО АЖ арқылы көрсету кезінде өзара функционалдық әрекет етудің № 3 диаграммасы**



## Шартты белгілер





Бастапқы хабарлама



Аяқтаушы хабарлама



Аралық хабарлама



Аяқтайтын қарапайым оқиға



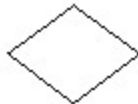
Қате



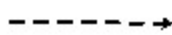
Ақпараттық жүйе



Үдеріс



Шарт



Басқару ағымы



Хабарламалар ағыны



Түпкілікті пайдалануға ұсынылатын электронды құжат

«Мұрағаттық анықтамалар беру»  
электрондық мемлекеттік қызмет  
регламентіне  
2-қосымша

### 1-Кесте. ЭҮП арқылы ҚФБ іс-әрекетінің сипаттамасы

1	Іс-әрекет № (жұмыс барысы, ағыны)	1	2	3	4	5
2	ҚФБ атауы	Тұтынушы	ЭҮП	Тұтынушы	ЭҮП	1
	Іс-әрекет атауы (үдеріс, рәсім,		Тұтынушының деректеріндегі	Тұтынушының ЭЦҚ таңдаумен қызметті	Тұтынушының Э Ц Қ деректеріндегі	1 3 5

3	операциялар) және олардың сипаттамасы	ЭҮП ЖСН және паролі бойынша авторизацияланады	бұзушылықтармен байланысты бас тарту хабарламасын қалыптастырады	таңдайды және сауалды деректерін қалыптастырады	бұзушылықтардың болуына байланысты бас тарту туралы хабарламаны қалыптастырады	к к с к к /
4	Аяқтау пішіні (ұйымдастыру-өкімдік құжат шешімдердің мәліметтері)	Сауал салу сәтті қалыптастырылғандығы туралы хабарламаны шығару	Сауал салынып жатқан электрондық мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы хабарламаны қалыптастыру	Сауал салу сәтті қалыптастырылғандығы туралы хабарламаны шығару	Сауал салынып жатқан электрондық мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы хабарламаны қалыптастыру	( с
5	Орындалу мерзімі	30–1 мин	30 сек	1,5 мин	1,5 мин	3
6	Келесі іс-әрекеттің орындалуы	2 – егер тұтынушының деректерінде бұзушылықтар бар болса; 3 – егер авторизациялану сәтті өтсе	-	4 – егер алушының деректерінде бұзушылықтар бар болса; 5 – егер бұзушылықтар жоқ болса	-	-

## 2-Кесте. Қызмет көрсетуші арқылы ҚФБ іс-әрекетінің сипаттамасы

1	Іс-әрекет № (жұмыс барысы, ағыны)	1	2	3	4	5
2	ҚФБ атауы	Қызмет көрсетуші	Қызмет көрсетуші	Қызмет көрсетуші	ЖТ МДҚ/ЗТ МДҚ	Қызмет көрсетуші
3	Іс-әрекет атауы (үдеріс, рәсім, операциялар) және олардың сипаттамасы	ЖСН және паролі арқылы қызмет көрсетушінің АЖО авторизацияланады	Қызмет көрсетуші қызметкерімен қызметті таңдауы	ЖТ МДҚ/ЗТ М Д Қ алушының деректері туралы сұрау салуды жіберу	ЖТ МДҚ/ЗТ МДҚ алушының деректері болмауы туралы хабарламаны қалыптастыру	Сканерлен құжаттард тіркеумен Э Ц Қ куәландыр сауал салу нысанын толтыру
4	Аяқтау пішіні (ұйымдастыру-өкімдік құжат шешімдердің мәліметтері)	Өтінімге нөмір берумен сауал салуды жүйеде тіркеу	Сауал салу сәтті қалыптастырылғандығы туралы хабарламаны шығару	Сауалды бағыттау	Дәйектендірілген бас тартуды қалыптастыру	Сауал сал бағыттау
5	Орындалу мерзімі	10–15 сек	10 сек	1,5 мин	10-15 сек	10-15 сек
				4- егер бұзушылықтар		

6	Келесі іс-әрекеттің орындалуы	-	-	болса, 5 – егер бұзушылықтар болмаса	-	6
---	-------------------------------	---	---	--------------------------------------	---	---

### 3-Кесте. ХҚКО арқылы ҚФБ іс-әрекетінің сипаттамасы

1	Іс-әрекет № (жұмыс барысы, ағыны)	1	2	3	4	5
2	ҚФБ атауы	ХҚКО АЖ АЖО	Орталықтың операторы	Орталықтың операторы	ЖТ МДҚ/ЗТ МДҚ, БНАЖ	Орталықты
3	Іс-әрекет атауы (операциялар) және олардың сипаттамасы	Орталықтың операторы логині және паролі арқылы авторизацияланады	Қызметті таңдайды және сұрау салудың деректерін қалыптастырады	ЖТ МДҚ/ЗТ МДҚ, БНАЖ сұрау салуды жіберу	Алушы деректерінің болмауына байланысты деректерді алу мүмкін еместігі туралы хабарламаны қалыптастырады	Сұрау сал қажетті к тіркеумен толтыру : куәландыр
4	Аяқтау пішіні (ұйымдастыру-өкімдік құжат шешімдердің мәліметтері)	Өтінімге нөмір берумен сауал салуды жүйеде тіркеу	Сауал салу сәтті қалыптастырылғандығы туралы хабарламаны шығару	Сауал салуды бағыттау	Дәйектендірілген бас тартуды қалыптастыру	Сауал с қалыптаст туралы х шығару
5	Орындалу мерзімі	30 сек – 1 мин	30 сек	1,5 мин	1,5 мин	30 сек – 1
6	Келесі іс-әрекеттің орындалуы	2	3	4 - егер тұтынушының деректерінде бұзушылықтар болса, 5 – егер бұзушылықтар болмаса	-	-

«Мұрағаттық анықтамалар беру»  
 электрондық мемлекеттік қызмет  
 регламентіне  
 3 - қ о с ы м ш а

**Электрондық мемлекеттік қызметтерінің «сапа» және «қолжетімділік» көрсеткіштерін анықтау үшін сауалнаманың нысаны \_\_\_\_\_**

**(қызметтің атауы)**

1. Электрондық мемлекеттік қызметті көрсету үдерісінің сапасына және нәтижесіне қанағаттанасыз ба?

- 1) қанағаттанған жоқпын;
- 2) ішінара қанағаттанамын;
- 3) қанағаттанамын.

2. Электрондық мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі туралы ақпараттың сапасына қанағаттанасыз ба?

- 1) қанағаттанған жоқпын;
- 2) ішінара қанағаттанамын;

3) қанағаттанамын.

Қазақстан Республикасы

Мәдениет және ақпарат министрінің

2012 жылғы 7 қарашадағы

№ 178 бұйрығына

3-қосымша

## **«Бұқаралық ақпарат құралдарын есепке қою» электрондық мемлекеттік қызметтің регламенті**

### **1. Жалпы ережелер**

1. «Бұқаралық ақпарат құралдарын есепке қою» электрондық мемлекеттік қызметі (бұдан әрі – электрондық мемлекеттік қызмет) Қазақстан Республикасы Мәдениет және ақпарат министрлігі Ақпарат және мұрағат комитетімен (бұдан әрі – қызмет көрсетуші), сондай-ақ «электрондық үкімет» [www.e.gov.kz](http://www.e.gov.kz) веб-порталы арқылы көрсетіледі.

2. Электрондық мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2012 жылғы 9 қазандағы № 1278 қаулысымен бекітілген «Бұқаралық ақпарат құралдарын есепке қою» мемлекеттік қызмет стандарты (бұдан әрі – Стандарт) негізінде көрсетіледі.

3. Электрондық мемлекеттік қызметтің автоматизациялау дәрежесі: ішінара автоматтандырылған.

4. Электрондық мемлекеттік қызмет көрсетудің түрі: транзакциялық.

5. Осы регламентте қолданылған ұғымдар мен қысқартулар:

- 1) АЖО – автоматтандырылған жұмыс орны;
- 2) ақпараттық жүйе – аппараттық-бағдарламалық кешенді қолданумен ақпаратты сақтау, өңдеу, іздеу, тарату, тапсыру және беру үшін арналған жүйе (бұдан әрі – АЖ);
- 3) алушы – электрондық мемлекеттік қызмет көрсетілетін жеке тұлға;
- 4) бизнес-сәйкестендіргіш нөмір – қызметін бірлесіп жүзеге асырушы жеке

кәсіпкер және заңды тұлға (бөлімше және өкілдік) үшін қалыптасқан бірегей нөмір (бұдан әрі – БСН);

5) бірыңғай нотариаттық ақпараттық жүйе – бұл нотариаттық қызметті автоматтандыруға және әділет органдары мен нотариаттық палаталардың өзара іс-қимылына арналған аппараттық-бағдарламалық кешен (бұдан әрі – БНАЖ);

6) жеке сәйкестендіргіш нөмір – жеке кәсіпкерге жеке кәсіпкер ретінде өз қызметін іске асырушы, сондай-ақ жеке тұлғалар үшін қалыптасқан бірегей нөмір (бұдан әрі – ЖСН);

7) «Жеке тұлғалар» мемлекеттік деректер қоры – автоматты жинауға, сақтауға және ақпараттарды өңдеуге, Қазақстан Республикасында жеке тұлғалардың бірыңғай сәйкестендіргішін енгізу мақсатында жеке сәйкестендіргіш нөмірінің Ұлттық реестрін құру және Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес және құзыреті аясында мемлекеттік басқару органдарына және басқа да субъектілерге олар туралы өзекті және нақты ақпарат ұсынуға арналған ақпараттық жүйе (бұдан әрі – ЖТ МДК);

8) «Заңды тұлғалар» мемлекеттік деректер қоры – автоматты жинауға, сақтауға және ақпараттарды өңдеуге, Қазақстан Республикасында заңды тұлғалардың бірыңғай сәйкестендіргішін енгізу мақсатында бизнес-сәйкестендіргіш нөмірінің Ұлттық реестрін құру және Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес және құзыреті аясында мемлекеттік басқару органдарына және басқа да субъектілерге олар туралы өзекті және нақты ақпарат ұсынуға арналған ақпараттық жүйе (бұдан әрі – ЗТ МДК);

9) құрылымдық-функционалды бірлік – қызмет көрсету процесінде қатысатын бар мемлекеттік органның құрылымдық бөлімшелері, мекемелер немесе басқа да ұйымдар және ақпараттық жүйе тізімі (бұдан әрі – ҚФБ);

10) пайдаланушы – ақпараттық жүйеге оған қажетті электрондық ақпараттық ресурстарды алу үшін жүгінетін және оларды пайдаланатын субъект (алушы, қызмет көрсетуші);

11) транзакциялық қызмет – электрондық сандық қолтаңбаны қолданып, өзара ақпаратты алмасу арқылы электрондық ақпараттық қорды қолданушыға ұсыну қызметі;

12) «электрондық үкіметтің» веб-порталы – нормативтік құқықтық базаны қоса алғанда, барлық шоғырландырылған үкіметтік ақпаратқа және электрондық мемлекеттік қызметтерге қолжетімділіктің бірыңғай терезесін білдіретін ақпараттық жүйе (бұдан әрі – ЭҰП);

13) электрондық құжат – электронды-сандық пішінде ұсынылған ақпараттар және электрондық сандық қолтаңба арқылы дәлелденген құжат;

14) электрондық мемлекеттік қызмет – ақпараттық технологияларды қолдану арқылы электронды пішінде көрсетілетін мемлекеттік қызмет;

15) «электрондық үкіметтің» төлем шлюзі – жеке және заңды тұлғалардың «электрондық үкімет» төлемдерін жүзеге асыру кезінде және жеке банктік операцияларды жүзеге асыратын мекемелер мен екінші дәрежелі банктердің ақпараттық жүйесі арасындағы әрекеттесуді қамтамасыз ету үшін арналған автоматты ақпараттық жүйе (бұдан әрі – ЭҮТШ);

16) «электрондық үкіметтің» шлюзі – электронды қызметті жүзеге асыру шеңберінде «электронды үкімет» ақпараттық жүйесін интеграциялау үшін арналған ақпараттық жүйе (бұдан әрі – ЭҮШ);

17) электрондық цифрлы қолтаңба – электрондық құжаттың нақтылығын және оған тиесілі мазмұнының айнымастығын дәлелдейтін және электрондық сандық қолтаңба құралдары арқылы құрылған электрондық сандық белгілердің жиынтығы (бұдан әрі – ЭЦҚ).

## **2. Электрондық мемлекеттік қызметті көрсету кезінде қызмет көрсетушінің қызмет тәртібі**

6. ЭҮП арқылы қызмет көрсетушінің реттік іс-әрекеті (ЭҮП арқылы мемлекеттік қызмет көрсету кезінде өзара функционалды әрекет етудің № 2-диаграммасы) осы Регламенттің 1-қосымшасында көрсетілген:

1) алушы компьютерінің интернет-браузерінде сақталып тұрған өзінің ЭЦҚ тіркеу куәлігінің көмегімен алушы ЭҮП тіркеуді жүзеге асырады (ЭҮП тіркелмеген алушылар үшін жүзеге асырылады);

2) 1 үдеріс – алушының ЭЦҚ тіркеу куәлігін компьютердің интернет-браузеріне бекітуі, мемлекеттік қызметті алу үшін алушының ЭҮП парольді енгізу үдерісі (авторландыру үдерісі);

3) 1 шарт – логин (ЖСН) және пароль арқылы тіркелген алушы туралы деректердің дұрыстығын ЭҮП тексеру;

4) 2 үдеріс – алушының деректерінде бұзушылықтардың болуына байланысты, ЭҮП авторландырудан бас тарту хабарламасын қалыптастыру;

5) 3 үдеріс – алушымен осы Регламентте көрсетілген қызметті таңдауы, қызмет көрсету үшін сұраныс формасы экранға шығару және Стандарттың 11-тармағында көрсетілген қажетті құжаттарды электрондық түрде бекітумен алушының форманы оның құрылымдық және пішіндік талаптарына сай толтыруы (мәлімет енгізуі), сұрау салу нысанына қажетті құжаттардың көшірмелерін электронды түрде қыстырумен, сондай-ақ сауал салуды куәландыру (қол қою) үшін алушымен ЭЦҚ тіркеу куәлігін таңдауы;

6) 4 үдеріс – ЭҮТШ қызмет төлемақысын жасау, сосын бұл ақпарат қызмет көрсетушінің АЖО келіп түседі;

7) 2 шарт – қызмет көрсетушінің АЖО көрсетілетін қызмет үшін төлеу

ф а к т і с і н т е к с е р у ;

8) 5 үдеріс – қызмет көрсетушінің АЖО көрсетілген қызмет үшін төлемақының жоқтығына байланысты сұрау салынған қызметтен бас тарту туралы х а б а р л а м а н ы к ұ р а с т ы р у ;

9) 6 үдеріс – алушының сауалды куәландыру (қол қою) үшін ЭЦҚ тіркеу к у ә л і г і н т а ң д а у ы ;

10) 3 шарт – ЭҮП ЭЦҚ тіркеу куәлігінің әрекет ету мерзімін және тізімде қайтарып алынған (күші жойылған) тіркеу куәліктерінің болмауын, сондай-ақ сәйкестендірме деректерінің (сауал салуда көрсетілген ЖСН/БСН және ЭЦҚ тіркеу куәлігінде көрсетілген ЖСН/БСН) сәйкестігін тексеру;

11) 7 үдеріс – алушының ЭЦҚ шынайылығының расталмауына байланысты сұрау салынған қызметтен бас тарту туралы хабарламаны құрастыру;

12) 8 үдеріс – алушының ЭЦҚ көмегімен сауалдың толтырылған нысанын (енгізілген деректерді) және оған қызмет көрсетудің электрондық түрде бекітілген құжаттарын к у ә л а н д ы р у ы (қ о л қ о ю ы);

13) 9 үдеріс – қызмет көрсетушінің АЖО электрондық құжатты (алушының сауал салуын) тіркеу және қызмет көрсетушінің АЖО сауалды өңдеу;

14) 4 шарт – қызмет көрсетушімен алушының есепке қою негіздеріне с ә й к е с т і г і н т е к с е р у і ;

15) 10 үдеріс – қызмет көрсетушінің АЖО алушының деректерінде бұзушылықтардың болуына байланысты сұрау салынған қызметті көрсетуден бас тарту т у р а л ы х а б а р л а м а н ы к ұ р а с т ы р у ;

16) 11 үдеріс – алушының ЭҮП қалыптастырған қызмет нәтижесін (хабарламаны) алуы. Электрондық құжат қызмет көрсетушінің уәкілетті тұлғасының ЭЦҚ п а й д а л а н у м е н к ұ р а с т ы р ы л а д ы .

7. Қызмет көрсетушінің шешімі және реттік іс-әрекеті (қызмет көрсетуші арқылы мемлекеттік қызмет көрсету кезінде өзара функционалды әрекет етудің № 2-диаграммасы) осы Регламенттің 1-қосымшасында көрсетілген:

1) 1 үдеріс – қызмет көрсетушінің қызметкерімен қызметті көрсетушінің АЖО ЖСН/БСН және парольді енгізу үдерісі (авторландыру үдерісі);

2) 2 үдеріс – қызмет көрсетушінің қызметкерімен осы Регламентте көрсетілген қызметті таңдауы, қызмет көрсетуге арналған сауал салу нысанын экранға шығаруы және алушының деректерін енгізуі;

3) 3 үдеріс – ЭҮШ арқылы ЖТ МДҚ/ЗТ МДҚ алушының деректері туралы с ұ р а у с а л у ;

4) 1 шарт – ЖТ МДҚ/ЗТ МДҚ алушы деректерінің болуын тексеру;

5) 4 үдеріс – ЖТ МДҚ/ЗТ МДҚ алушы деректерінің болмауына байланысты деректерді алу мүмкін еместігі туралы хабарламаны құрастыру;

6) 5 үдеріс – қызмет көрсетушінің қызметкерімен алушымен ұсынылған сауал

салу нысанын құжаттардың қағаз нысанында болуын белгілеу бөлігінде толтыруы, оларды сауал нысанына бекітуі және қызмет көрсетуге толтырылған сауал салу нысанын (енгізілген деректерді) ЭЦҚ арқылы куәландыруы;

7) 6 үдеріс – электрондық құжатты қызмет көрсетушінің АЖО тіркеу;

8) 2 шарт – қызмет көрсетушімен қосылған құжаттардың Стандартта көрсетілгенмен және қызметті көрсету негіздеріне сәйкестігін тексеру (өңдеу);

9) 7 үдеріс – алушының құжаттарында бұзушылықтардың болуына байланысты сұрау салынған қызметті көрсетуден бас тарту туралы хабарламаны құрастыру;

10) 8 үдеріс – алушымен қызмет нәтижесін (куәлікті) алуы.

8. Электрондық мемлекеттік қызметті ЭҮП арқылы алған жағдайда сауал салуды толтырудың экрандық нысандары және электрондық мемлекеттік қызмет өтінімінің нысаны «электрондық үкіметтің» веб-порталында ұсынылған [www.e.gov.kz](http://www.e.gov.kz).

9. Алушымен электрондық қызмет көрсету бойынша сұраныстың орындалу мәртебесін тексеру әдісі: «электронды үкімет» порталында «қызмет алу тарихы» бөлімінде, сондай-ақ қызметті көрсетушіге жүгінген кезде.

10. Электрондық мемлекеттік қызмет көрсету туралы қажетті ақпаратты және кеңесті ЭҮП-ның call-орталық (1414) телефоны арқылы алуға болады.

### **3. Электрондық мемлекеттік қызметті көрсету үрдісі кезіндегі өзара іс-әрекет тәртібінің сипаттамасы**

11. Электрондық мемлекеттік қызметті көрсету үрдісіне қатысатын ҚФБ:

	қызмет	көрсетуші;
		ЭҮП;
		ЭҮШ;
		ЭҮТШ;
қызмет	көрсетушінің	АЖО;
ЖТ	МДҚ / ЗТ	МДҚ;
		БНАЖ.

12. Әр іс-қимылдың орындалу (процедура, функция, операция) әрекетінің жүйелілігі мен мерзімі көрсетілген тақталы мәтіндік сипаттамасы осы Регламенттің 2-қосымшасында келтірілген.

13. Іс-әрекеттің (электрондық мемлекеттік қызметті көрсету үрдісінде) логикалық жүйелілігі мен оның сипаттамасы арасындағы сәйкестікті көрсететін өзара байланыс диаграммасы осы Регламенттің 1-қосымшасында келтірілген.

14. Алушыларға электрондық мемлекеттік қызметті көрсету нәтижелері осы Регламенттің 3-қосымшасына сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткішімен



ө л ш е н е д і .

15. Алушыға электрондық мемлекеттік қызметті көрсету үрдісіне қойылатын талаптар :

1) құпиялылық (рұқсат етілмеген іс-қимылдармен ақпараттарды алудан қорғау) ;

2) тұтастық (рұқсат етілмеген іс-қимылдармен ақпараттардың өзгеруінен қорғау) ;

3) қолжетімділік (рұқсат етілмеген іс-қимылдармен ақпараттар мен қорларды ұстаудан қорғау) .

16. Электрондық мемлекеттік қызметті көрсетуге техникалық талаптар:

1) ғаламторға шығу ;

2) қызмет көрсетілетін тұлғаның ЖСН/БСН болуы;

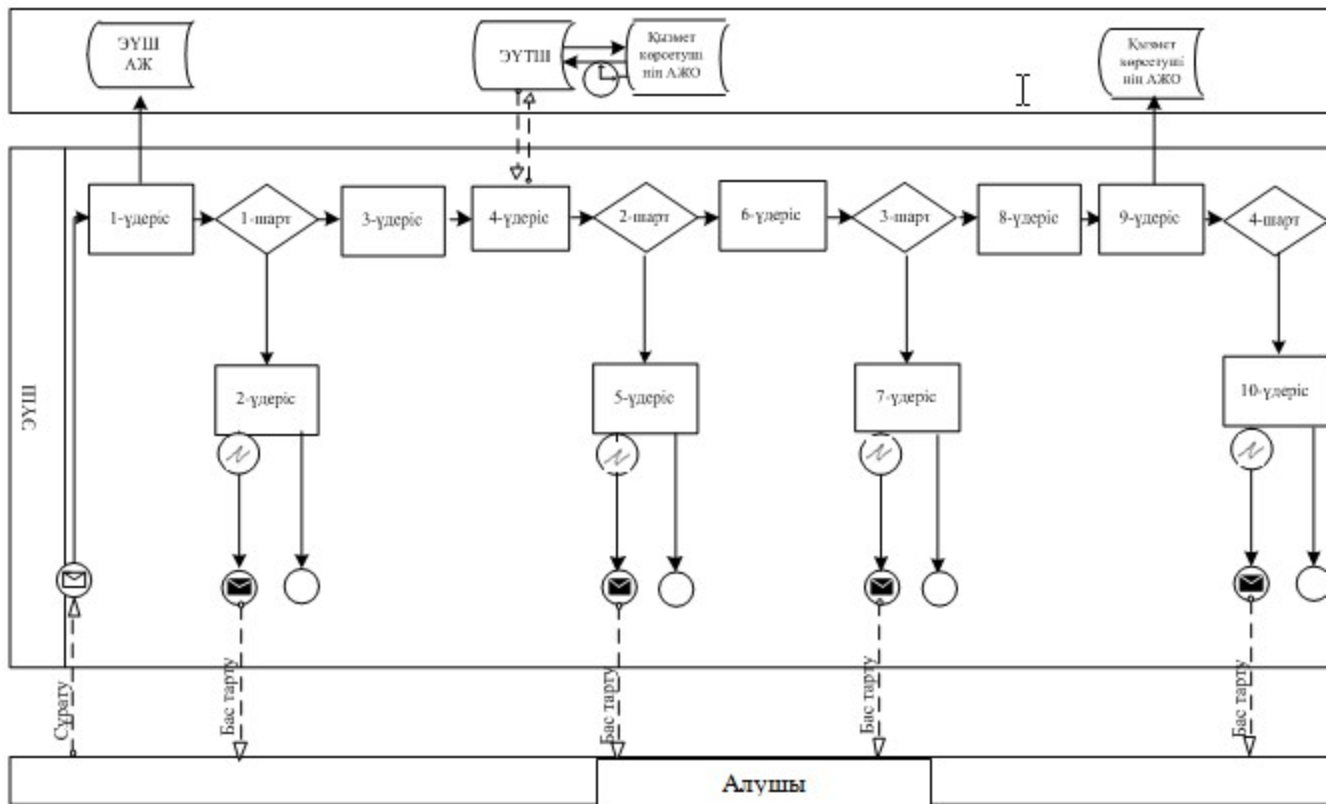
3) ЭҮП авторизациялану ;

4) пайдаланушының ЭЦҚ болуы;

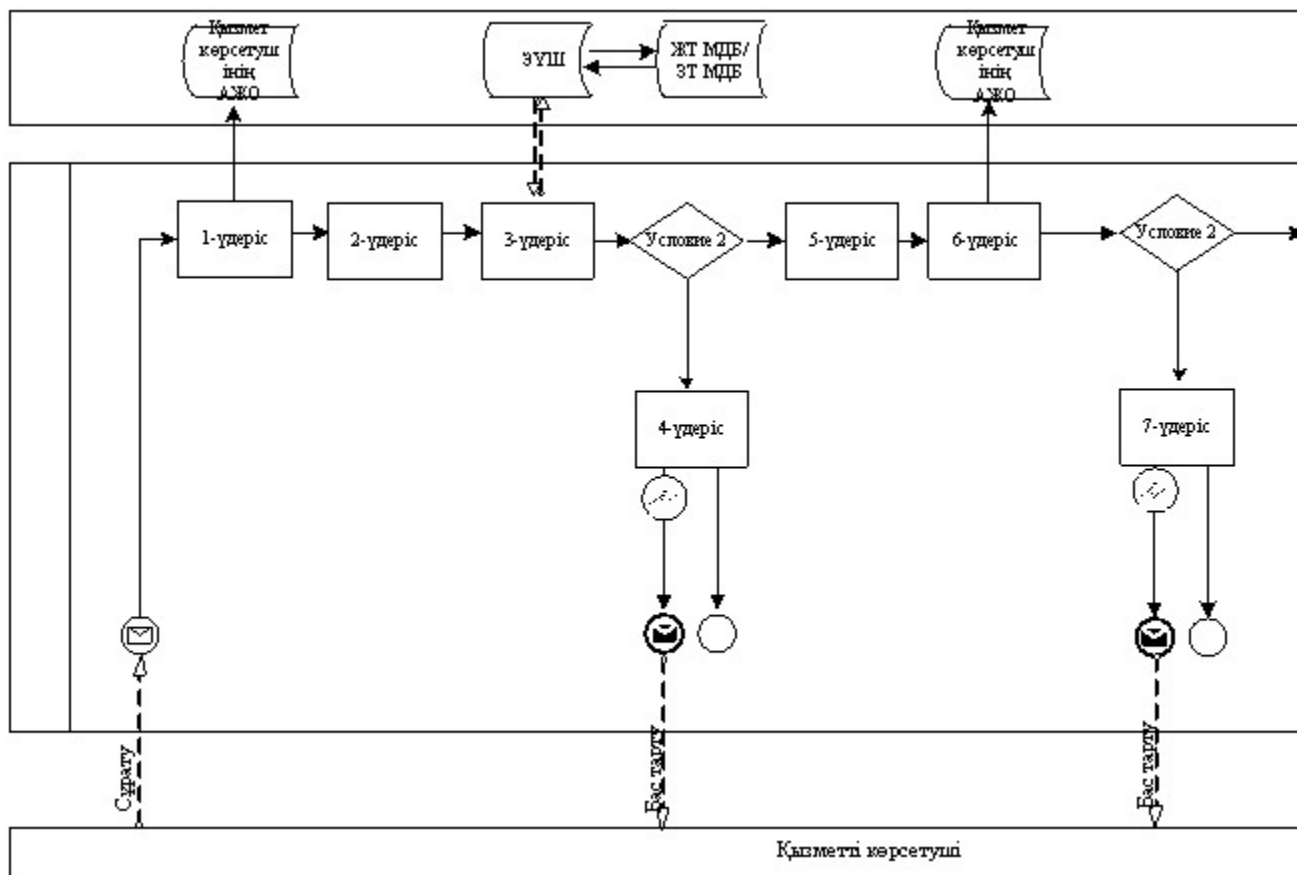
5) банк карточкасының немесе екінші дәрежедегі банкіде ағымдағы шотының болуы.

« Б ұ қ а р а л ы қ а қ п а р а т  
қ ұ р а л д а р ы н е с е п к е қ о ю »  
э л е к т р о н д ы қ м е м л е к е т т і к  
қ ы з м е т р е г л а м е н т і н е  
1-қосымша

**ЭҮП арқылы мемлекеттік қызмет көрсету кезінде  
өзара функционалды әрекет етудің № 1-диаграммасы**



**Қызмет көрсетуші арқылы мемлекеттік қызмет көрсету кезінде өзара функционалды әрекет етудің № 2-диаграммасы**



## Шартты белгілер



Бастапқы хабарлама



Аяқтаушы хабарлама



Аралық хабарлама



Аяқтайтын қарапайым оқиға



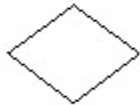
Қате



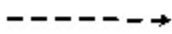
Ақпараттық жүйе



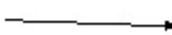
Үдеріс



Шарт



Басқару ағымы



Хабарламалар ағыны



Түпкілікті пайдалануға ұсынылатын электронды құжат

«Бұқаралық ақпарат құралдарын есепке қою» электрондық мемлекеттік қызметі регламентіне  
2-қосымша

### 1-Кесте. ЭҮП арқылы ҚФБ іс-әрекетінің сипаттамасы

1	Іс-әрекет № (жұмыс барысы, ағыны)	1	2	3	4	5
2	ҚФБ атауы	Алушы	ЭҮП	Алушы	ЭҮПШ	ЭҮП

3	Іс-әрекет атауы (үдеріс, рәсім, операциялар) және олардың сипаттамасы	Алушының ЭЦҚ тіркеу куәлігін компьютердің интернет-браузеріне бекіту	Алушының деректеріндегі бұзушылықтармен байланысты бастарту хабарламасын қалыптастырады	Қажетті құжаттарды электрондық түрде бекітумен сауал деректерін қалыптастырады және қызметті таңдайды	Қызмет төлемақысын жасау	Төле жоқ; байл тарт хаба қалы
4	Аяқтау пішіні (ұйымдастыру-өкімдік құжат шешімдердің мәліметтері)	Сауал салу сәтті қалыптастырылғандығы туралы хабарламаны шығару	Сауал салынып жатқан электрондық мемлекеттік қызметті көрсетуден бастарту туралы хабарламаны қалыптастыру	Сауал салу сәтті қалыптастырылғандығы туралы хабарламаны шығару	Іс-әрекеттің сәтті аяқталғандығы туралы хабарламаны шығару	Сауа жат элек мем қызы көрс тарт хаба қалы
5	Орындалу мерзімі	10–15 секунд	20 секунд	1,5 минут	1,5 минут	20 се
6	Келесі іс-әрекеттің орындалуы	2 – егер алушының деректерінде бұзушылықтар бар болса; 3 – егер авторизациялану сәтті өтсе	-	4	5 – егер төлемесе; 6 – егер төлесе	-

## 2-Кесте. Қызмет көрсетуші арқылы ҚФБ іс-әрекетінің сипаттамасы

1	Іс-әрекет № (жұмыс барысы, ағыны)	1	2	3	4	5
2	ҚФБ атауы	Қызмет көрсетуші	Қызмет көрсетуші	Қызмет көрсетуші	ЖТ МДҚ/ЗТ МДҚ	Қызмет көрсетуші
3	Іс-әрекет атауы (үдеріс, рәсім, операциялар) және олардың сипаттамасы	ЖСН және паролі арқылы қызмет көрсетушінің АЖО авторизацияланады	Қызмет көрсетуші қызметкерімен қызметті таңдауы	ЖТ МДҚ/ЗТ М Д Қ алушының деректері туралы сұрау салуды жіберу	ЖТ МДҚ/ЗТ МДҚ алушының деректері болмауы туралы хабарламаны қалыптастыру	Сканерлен құжаттард тіркеумен Э Ц Қ куәландыр сауал салу нысанын толтыру
4	Аяқтау пішіні (ұйымдастыру-өкімдік құжат шешімдердің мәліметтері)	Өтінімге нөмір берумен сауал салуды жүйеде тіркеу	Сауал салу сәтті қалыптастырылғандығы туралы хабарламаны шығару	Сауал салуды бағыттау	Дәйектендірілген бас тартуды қалыптастыру	Сауал сал бағыттау
5	Орындалу мерзімі	10–15 секунд	10 секунд	1,5 минут	10-15 секунд	10-15 секун
6		-	-	4- егер бұзушылықтар	-	6

Келесі іс-әрекеттің орындалуы		болса, 5 – егер бұзушылықтар болмаса	
-------------------------------	--	--------------------------------------	--

«Бұқаралық ақпарат құралдарын есепке қою» электрондық мемлекеттік қызмет регламентіне  
3-қосымша

**Электрондық мемлекеттік қызметтерінің «сапа» және «қолжетімділік» көрсеткіштерін анықтау үшін сауалнаманың нысаны**

(қызметтің атауы)

1. Электрондық мемлекеттік қызметті көрсету үдерісінің сапасына және нәтижесіне қанағаттанасыз ба?

- 1) қанағаттанған жоқпын;
- 2) ішінара қанағаттанамын;
- 3) қанағаттанамын.

2. Электрондық мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі туралы ақпараттың сапасына қанағаттанасыз ба?

- 1) қанағаттанған жоқпын;
- 2) ішінара қанағаттанамын;

3) қанағаттанамын.