

**"Жұмыссыз азаматтарға анықтама беру" электрондық мемлекеттік қызмет регламентін бекіту туралы**

***Күшін жойған***

Солтүстік Қазақстан облысы Есіл аудандық әкімдігінің 2012 жылғы 15 тамыздағы N 336 қаулысы. Солтүстік Қазақстан облысының Әділет департаментінде 2012 жылғы 14 қыркүйекте N 1860 тіркелді. Күші жойылды - Солтүстік Қазақстан облысы Есіл аудандық әкімдігінің 2013 жылғы 23 мамырдағы N 202 қаулысымен

      Ескерту. Күші жойылды - Солтүстік Қазақстан облысы Есіл аудандық әкімдігінің 23.05.2013 N 202 қаулысымен

      «Әкiмшiлiк рәсiмдер туралы» Қазақстан Республикасының 2000 жылғы 27 қарашадағы № 107 Заңының 9-1-бабы 4-тармағына, «Жергілікті атқарушы органдар көрсететін әлеуметтік қорғау саласындағы мемлекеттік қызметтердің стандарттарын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Үкiметiнiң 2011 жылғы 7 сәуірдегі № 394 қаулысына сәйкес, Солтүстік Қазақстан облысы Есіл ауданының әкімдігі **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ**:  
      1. Қоса берілген «Жұмыссыз азаматтарға анықтама беру» электрондық мемлекеттік қызметтің регламенті бекітілсін.  
      2. Осы қаулының орындалуын бақылау Есіл ауданы әкімінің орынбасары Айнагүл Кәкімжолқызы Бектасоваға жүктелсін.  
      3. Осы қаулы алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін он күнтізбелік күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

*Аудан әкімі                                Е. Нұрақаев*

*«КЕЛІСІЛДІ»:*  
*Қазақстан Республикасының*  
*Көлік және коммуникация министрі               А. Жұмағалиев*

Есіл ауданы әкімдігінің  
2012 жылғы 15 тамыздағы  
№ 336 қаулысымен  
бекітілді

**«Жұмыссыз азаматтарға анықтама беру»**  
**электрондық мемлекеттік қызмет регламенті**

**1. Жалпы ережелер**

      1. Мемлекеттік қызмет «Солтүстік Қазақстан облысы Есіл ауданының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі» мемлекеттік мекемесімен (бұдан әрі - ЖАО), баламалы негізде тұрғылықты жері бойынша халыққа қызмет көрсету орталығы (бұдан әрі - Орталық) арқылы, сонымен қатар www.e.gov.kz. мекен-жайы бойынша «электрондық үкімет» веб-порталы (бұдан әрі - ЭҮП) арқылы көрсетіледі.  
      2. Электрондық мемлекеттік қызмет «Жергілікті атқарушы органдар көрсететін әлеуметтік қорғау саласындағы мемлекеттік қызметтердің стандарттарын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2011 жылғы 7 сәуірдегі № 394 қаулысымен бекітілген «Жұмыссыз азаматтарға анықтама беру» мемлекеттік қызмет көрсету стандарты (бұдан әрі - Стандарт) негізінде әзірленді.  
      3. Электрондық мемлекеттік қызметті автоматтандыру деңгейі: жартылай автоматтандырылған (медиа-алшақтықтары бар электрондық мемлекеттік қызмет).  
      4. Электрондық мемлекеттік қызмет көрсету түрі: транзакциялық.  
      5. Осы «Жұмыссыз азаматтарға анықтама беру» регламентінде (бұдан әрі - Регламент) мынадай ұғымдар қолданылады:  
      1) «электрондық үкіметтің» веб-порталы (бұдан әрі - ЭҮП) - нормативтік құқықтық база және электрондық мемлекеттік қызметтерді қоса, барлық шоғырланған үкіметтік ақпаратқа өзімен бірегей қолжетімділік терезені білдіретін ақпараттық жүйе;  
      2) жеке сәйкестендіру нөмірі (бұдан әрі - ЖСН) – жеке тұлға, оның ішінде жеке кәсіпкерлік түрінде өзінің қызметін жүзеге асыратын жеке кәсіпкер үшін қалыптастырылатын бірегей нөмір (ЖСН болмаған жағдайда салық төлеушінің (тұтынушының) тіркеу нөмірінің және тұтынушының әлеуметтік жеке кодының берілуі туралы куәлігі қосымша ұсынылады);  
      3) ақпараттық жүйе (бұдан әрі - АЖ) – ақпараттық-бағдарламалық кешенді қолдана отырып ақпаратты сақтауға, өңдеуге, іздестіруге, таратуға, тасымалдауға және ұсынуға арналған жүйе;  
      4) ЖАО АЖ – жергілікті атқарушы органдардың ақпараттық жүйесі/жергілікті атқарушы орган қызметкерінің автоматтандырылған жұмыс орны бөлігінде, Қазақстан Республикасы «электронды үкімет» шлюзінің кіші жүйесі ретіндегі «Өңірлік шлюз» ақпараттық жүйесі;  
      5) халыққа қызмет көрсету орталықтарының ақпараттық жүйесі (бұдан әрі - ХҚКО АЖ) – халыққа (жеке және заңды тұлғаларға), сондай-ақ тиісті министрліктер мен ведомстволардың Қазақстан Республикасының халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы қызмет ұсыну процесін автоматтандыруға арналған ақпараттық жүйе;  
      6) ҰКО АЖ - Қазақстан Республикасының ұлттық куәландырушы орталығының ақпараттық жүйесі;  
      7) мемлекеттік орган (бұдан әрі - ЖАО) – электронды мемлекеттік қызметті тікелей ұсынатын «Солтүстік Қазақстан облысы Есіл ауданының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі» мемлекеттік мекемесі;  
      8) медиа-алшақтық – құжаттарды электрондық нысаннан қағаз немесе керсінше нысанға өзгерту қажет кезінде қызметтерді көрсету үдерісінде қағаз және электрондық құжат айналымының кезектесуі;  
      9) тұтынушы - өзіне қажетті электрондық–ақпараттық және олармен қолданатын ресурстарды алу үшін ақпаратты жүйеге жүгінуші субъект;  
      10) «электрондық үкіметтің» өңірлік шлюзі (бұдан әрі – ЭҮӨШ) – қызмет берушінің электрондық қызметтер көрсету процесіне қатысатын сыртқы ақпараттық жүйелердің және қызмет берушінің жүйелері/кіші жүйелері арасында ақпараттық өзара әрекет етуді қамтамасыз етуші ақпараттық жүйе;  
      11) құрылымдық–функционалдық бірліктер – бұл уәкілетті органдардың, мемлекеттік мекемелердің құрылымдық бөлімшелерінің, электрондық мемлекеттік қызметті көрсету процесіне қатысатын мемлекеттік мекемелердің (бұдан әрі - ҚФБ ) жауапты тұлғалары;  
      12) транзакциялық қызмет – электрондық сандық қолтаңбаны қолданумен өзара ақпарат алмасуды талап ететін электрондық ақпараттық ресурстарды пайдаланушымен көрсетілетін қызмет;  
      13) уәкілетті орган - «Солтүстік Қазақстан облысы Есіл ауданының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі» мемлекеттік мекемесі;  
      14) электрондық сандық қолтаңба (бұдан әрі - ЭCҚ) - электрондық сандық қолтаңба құралдарымен құрылған және электрондық құжаттың дұрыстығын, оның тиесілігі мен мазмұнының өзгермейтіндігін растайтын электрондық сандық таңбалардың жиынтығы;  
      15) электрондық мемлекеттік қызметтер – ақпараттық технологияларды пайдаланумен электрондық түрде көрсетілетін мемлекеттік қызметтер;  
      16) электрондық құжат – ақпарат электрондық-сандық түрде ұсынылған және электрондық сандық қолтаңбамен берілген құжат;  
      17) «электрондық үкімет» шлюзі (бұдан әрі – ЭҮШ) электрондық қызметтерді іске асыру аясында «электрондық үкімет» ақпараттық жүйелерін біріктіруге арналған ақпараттық жүйе.

**2. Электрондық мемлекеттік қызмет көрсету жөніндегі**  
**қызмет беруші әрекетінің тәртібі**

      6. Осы Регламенттің 2-қосымшасына сәйкес тікелей аталған электрондық қызметті ұсынатын ЖАО жартылай автоматтандырылған мемлекеттік қызметін көрсетуде қызмет берушінің адымдық іс-әрекеттері мен шешімдері (1 сурет):  
      1) тұтынушы қызмет алу үшін өзімен бірге өтініш пен қажетті құжаттар түпнұсқаларымен ЖАО жүгінуі тиіс. ЖАО қызметкерімен тұтынушының өтініші мен қажетті құжаттарының дұрыстығын тексеру;  
      2) 1 процесс – ЖАО қызметкерімен ЖСН (ЖСН болмаған жағдайда салық төлеушінің (тұтынушының) тіркеу нөмірінің және тұтынушының әлеуметтік жеке кодының берілуі туралы куәлігі қосымша ұсынылады) мен парольді электрондық мемлекеттік қызмет көрсету үшін ЖАО АЖ енгізу процесі (авторизациялау процесі);  
      3) 1 шарт – ЖСН (ЖСН болмаған жағдайда салық төлеушінің (тұтынушының) тіркеу нөмірінің және тұтынушының әлеуметтік жеке кодының берілуі туралы куәлігі қосымша ұсынылады) және пароль арқылы ЖАО тіркелген қызметкер туралы деректердің түпнұсқалығын ЖАО АЖ тексеру;  
      4) 2 процесс – ЖАО қызметкерінің деректерінде бұзушылықтар болуына байланысты ЖАО АЖ авторизациялаудан бас тарту туралы хабарлама қалыптастыру;  
      5) 3 процесс – ЖАО қызметкерімен осы Регламентте көрсетілген қызметті таңдауы, қызмет көрсету үшін экранға сұрау салу нысанын шығаруы және оның құрылымы мен үлгілік талаптарын ескеріп, нысанды толтыру (мәліметтерді енгізу және сканерленген құжаттарды бекіту), сондай-ақ қол қою үшін ЖАО қызметкерімен ЭСҚ тіркеу куәлігін таңдау;  
      6) 4 процесс – электрондық мемлекеттік қызмет көрсетуге сұранымның толтырылған нысанына ЖАО қызметкерінің ЭСҚ арқылы қол қою (мәліметтерді енгізу, сканерленген құжаттарды бекіту);  
      7) 2 шарт – сәйкестендіру мәліметтерінің сәйкестілігін, (сұранымда көрсетілген ЖСН (ЖСН болмаған жағдайда салық төлеушінің (тұтынушының) тіркеу нөмірінің және тұтынушының әлеуметтік жеке кодының берілуі туралы куәлігі қосымша ұсынылады) және ЭСҚ тіркеу куәлігінде көрсетілген ЖСН (ЖСН болмаған жағдайда салық төлеушінің (тұтынушының) тіркеу нөмірінің және тұтынушының әлеуметтік жеке кодының берілуі туралы куәлігі қосымша ұсынылады) ЭСҚ тіркеу куәлігінің әрекет ету мерзімін және ЖАО АЖ тіркеу куәлігінің шақыртылған (жойылған) тізімінде жоқтығын тексеру;  
      8) 5 процесс – ЖАО қызметкерінің ЭСҚ түпнұсқалығы расталмауына байланысты сұратылған электрондық мемлекеттік қызметтен бас тарту туралы хабарлама қалыптастыру;  
      9) 6 процесс – ЖАО қызметкерімен электрондық мемлекеттік қызметті өңдеу;  
      10) 7 процесс - ЖАО қызметкерімен электрондық мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін құру (жұмыссыз ретінде тіркеу туралы анықтама, немесе қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап). Электрондық құжат ЖАО қызметкерінің ЭСҚ пайдаланумен құрылады;  
      11) 8 процесс – электрондық мемлекеттік қызмет нәтижесін ЖАО қызметкерімен қолма-қол немесе тұтынушы электрондық поштасына жіберу арқылы беру.  
      7. Қызмет берушінің ХҚКО АЖ арқылы электрондық мемлекеттік қызмет көрсетудегі адымдық іс-әрекеттері мен шешімдері осы Регламенттің 2-қосымшасында келтірілген (2 сурет):  
      1) 1 процесс – электрондық мемлекеттік қызмет көрсету үшін ХҚКО АЖ ХҚО Орталық операторының авторизациялау процесі;  
      2) 1 шарт – ЖСН (ЖСН болмаған жағдайда салық төлеушінің (тұтынушының) тіркеу нөмірінің және тұтынушының әлеуметтік жеке кодының берілуі туралы куәлігі қосымша ұсынылады) және пароль, немесе ЭҮП арқылы ХҚКО АЖ тіркелген оператор туралы деректердің түпнұсқалығын тексеру;  
      3) 2 процесс – ХҚКО операторының мәліметтерінде бұзушылықтар болуына байланысты авторизациялауда ХҚКО АЖ бас тарту туралы хабарлама қалыптастыру;  
      4) 3 процесс – ХҚКО қызметкерімен осы Регламентте көрсетілген қызметті таңдауы, қызмет көрсету үшін экранға сұрау салу нысанын шығаруы және оның құрылымы мен пішіндік талаптарын ескеріп, нысанды толтыру (мәліметтерді енгізу және сканерленген құжаттарды бекіту), сондай-ақ қол қою үшін ХҚКО қызметкерімен ЭСҚ тіркеу куәлігін таңдау;  
      5) 4 процесс – электрондық мемлекеттік қызмет көрсетуге сұранымның толтырылған нысанына ХҚКО операторының ЭСҚ арқылы қол қою (мәліметтерді енгізу, сканерленген құжаттарды бекіту);  
      6) 2 шарт – сәйкестендіру мәліметтерінің сәйкестілігін, (сұранымда көрсетілген ЖСН (ЖСН болмаған жағдайда салық төлеушінің (тұтынушының) тіркеу нөмірінің және тұтынушының әлеуметтік жеке кодының берілуі туралы куәлігі қосымша ұсынылады) және ЭСҚ тіркеу куәлігінде көрсетілген ЖСН (ЖСН болмаған жағдайда салық төлеушінің (тұтынушының) тіркеу нөмірінің және тұтынушының әлеуметтік жеке кодының берілуі туралы куәлігі қосымша ұсынылады) ЭСҚ тіркеу куәлігінің әрекет ету мерзімін және ХҚКО АЖ тіркеу куәлігінің шақыртылған (жойылған) тізімінде жоқтығын тексеру;  
      7) 5 процесс - ЭСҚ операторының ЭСҚ түпнұсқалығы расталмауына байланысты сұратылған мемлекеттік қызметтен бас тарту туралы хабарлама қалыптастыру;  
      8) 6 процесс – ХҚКО операторының ЭСҚ қол қойылған электрондық құжатты (тұтынушы сұрауын) ЭҮШ/ЭҮӨШ арқылы ЖАО АЖ жолдау және электрондық мемлекеттік қызметті ЖАО қызметкерімен өңдеу;  
      9) 7 процесс – ЖАО қызметкерімен электрондық мемлекеттік қызмет нәтижесін құру (жұмыссыз ретінде тіркеу туралы хабарлама, немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап). Электрондық құжат ЖАО қызметкерінің ЭСҚ пайдаланумен құрылады және ХҚКО АЖ жіберіледі;  
      10) 8 процесс – шығыс құжатын ХҚКО қызметкерімен тұтынушыға қолма-қол немесе электрондық поштасына жіберу арқылы беру.  
      8. Қызмет берушінің ЭҮП арқылы адымдық іс-әрекеттері мен шешімдері осы Регламенттің 2-қосымшасында келтірілген (3 сурет):  
      1) тұтынушы ЖСН (ЖСН болмаған жағдайда салық төлеушінің (тұтынушының) тіркеу нөмірінің және тұтынушының әлеуметтік жеке кодының берілуі туралы куәлігі қосымша ұсынылады) мен пароль (ЭҮП тіркелмеген тұтынушылар үшін жүзеге асырылады) көмегімен ЭҮП тіркеуді жүзеге асырады;  
      2) 1 процесс - тұтынушымен электрондық мемлекеттік қызмет алу үшін ЭҮП ЖСН (ЖСН болмаған жағдайда салық төлеушінің (тұтынушының) тіркеу нөмірінің және тұтынушының әлеуметтік жеке кодының берілуі туралы куәлігі қосымша ұсынылады) мен парольді енгізу процесі (авторизациялау процесі);  
      3) 1 шарт – ЖСН (ЖСН болмаған жағдайда салық төлеушінің (тұтынушының) тіркеу нөмірінің және тұтынушының әлеуметтік жеке кодының берілуі туралы куәлігі қосымша ұсынылады) және пароль арқылы тіркелген тұтынушылар туралы деректердің түпнұсқалығын ЭҮП тексеру;  
      4) 2 процесс – тұтынушының деректерінде бұзушылықтар болуына байланысты ЭҮП авторизациялаудан бас тарту туралы хабарлама қалыптастыру;  
      5) 3 процесс – тұтынушымен осы Регламентте көрсетілген қызметті таңдауы, қызмет көрсету үшін экранға сұрау салу нысанын шығаруы және оның құрылымы мен үлгілік талаптарын ескеріп, нысанды толтыру (мәліметтерді енгізу және сканерленген құжаттарды бекіту), сондай-ақ қол қою үшін тұтынушымен ЭСҚ тіркеу куәлігін таңдау;  
      6) 4 процесс – электрондық мемлекеттік қызмет көрсетуге сұранымның толтырылған нысанына тұтынушының ЭСҚ арқылы қол қою (мәліметтерді енгізу, сканерленген құжаттарды бекіту);  
      7) 2 шарт – сәйкестендіру мәліметтерінің сәйкестілігін, (сұранымда көрсетілген ЖСН (ЖСН болмаған жағдайда салық төлеушінің (тұтынушының) тіркеу нөмірінің және тұтынушының әлеуметтік жеке кодының берілуі туралы куәлігі қосымша ұсынылады) және ЭСҚ тіркеу куәлігінде көрсетілген ЖСН (ЖСН болмаған жағдайда салық төлеушінің (тұтынушының) тіркеу нөмірінің және тұтынушының әлеуметтік жеке кодының берілуі туралы куәлігі қосымша ұсынылады) ЭСҚ тіркеу куәлігінің әрекет ету мерзімін және ЭҮП тіркеу куәлігінің шақыртылған (жойылған) тізімінде жоқтығын тексеру;  
      8) 5 процесс - тұтынушы ЭСҚ түпнұсқалығы расталмауына байланысты сұратылған электрондық мемлекеттік қызметтен бас тарту туралы хабарлама қалыптастыру;  
      9) 6 процесс – тұтынушы ЭСҚ қол қойылған электрондық құжатты (тұтынушы сұрауын) ЭҮШ/ЭҮӨШ арқылы ЖАО АЖ жолдау және электрондық мемлекеттік қызметті ЖАО қызметкерімен өңдеу;  
      10) 7 процесс – ЖАО қызметкерімен электрондық мемлекеттік қызмет нәтижесін құру (жұмыссыз ретінде тіркеу туралы анықтама, немесе қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап). Электрондық құжат ЖАО қызметкерінің ЭСҚ пайдаланумен құрылады және ЭҮП жеке кабинетке жіберіледі.  
      9. Осы Регламенттің 4,5-қосымшаларында ЭҮП арқылы электрондық мемлекеттік қызмет алған жағдайда тұтынушыға ұсынылатын электрондық мемлекеттік қызметке толтырылған сұраным және өтініш үлгісінің экрандық нысаны келтірілген.  
      10. Алушымен электрондық мемлекеттік қызмет бойынша сұранымның орындалу мәртебесін тексеру әдісі: «электрондық үкімет» порталы «Қызмет алу тарихы» бөлімінде, сондай-ақ аудандық бөлімге немесе ХҚКО өтініш білдірген жағдайда.  
      11. Электрондық мемлекеттік қызмет көрсету туралы қажетті ақпарат пен консультацияны ЭҮП саll-орталығының телефоны: (1414) бойынша алуға болады.

**3. Электрондық мемлекеттік қызмет көрсету процесіндегі**  
**өзара әрекеттесу тәртібін сипаттау**

      12. Мемлекеттік қызмет көрсету процесіне мынадай құрылымдық-функционалдық бірліктер қатысады (бұдан әрі - ҚФЕ):  
      1) ЖАО қызметкерлері;  
      2) ХҚКО қызметкерлері;  
      13. Әрбір әкімшілік іс-әрекеттің (рәсімдер) орындалу мерзімін көрсетумен әрбір ҚФБ әкімшілік іс-әрекетінің (рәсімдер) өзара әрекеттесуі және бірізділігін сипаттаудың мәтіндік кестесі осы Регламенттің 1-қосымшасында келтірілген.  
      14. Мемлекеттік мекемелердің құрылымдық бөлімшелерінің, мемлекеттік мекемелер немесе олардың сипаттауына сәйкес басқа ұйымдардың қызметі арасындағы қисынды бірізділігінің өзара байланысын бейнелейтін диаграммалар осы Регламенттің 2-қосымшасында келтірілген.  
      15. Электрондық мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі ұсынылуына сәйкес осы Регламенттің 4,5-қосымшаларында көрсетілген бланк үлгілері, шаблондары, соның ішінде форматты-қисынды бақылау ережесін көрсетумен, хабарлама хат үлгілерін, хаттарды және ескертулерді қоса көрсетілу керек.  
      16. Тұтынушыларға электрондық мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы Регламенттің 3-қосымшасына сәйкес сапа және қол жетімділік көрсетікіштерімен өлшенеді.  
      17. Тұтынушымен электрондық мемлекеттік қызмет көрсету процесіне қойылатын талаптар:  
      1) адамдардың конституциялық құқықтары мен бостандығын сақтау;  
      2) қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтау;  
      3) сыпайылық;  
      4) толық және нақты ақпарат ұсыну;  
      5) жеке және заңды тұлғалар құжаттарының қорғалуы және құпиялығы.  
      18. Электрондық мемлекеттік қызмет көрсетудің техникалық шарттары: Интернетке шығу, ЖСН (ЖСН болмаған жағдайда салық төлеушінің (тұтынушының) тіркеу нөмірінің және тұтынушының әлеуметтік жеке кодының берілуі туралы куәлігі қосымша ұсынылады) болуы, ЭҮП авторизациялау, тұтынушының ЭCҚ болуы.

«Жұмыссыз азаматтарға анықтама  
беру» электрондық мемлекеттік  
қызмет Регламентіне  
1-қосымша

**1 кесте. ЖАО арқылы іс-әрекеттерді сипаттау**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Негізгі процесстің іс-әрекеті (жұмыс барысы, ағыны) | | | | | |
| 1 | Іс-әрекет  тің (жұмыс  барысының,  ағынының) № | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | ҚФБ, АЖ атауы | ЖАО | ЖАО АЖ | ЭҮӨШ /ЭҮШ | ХҚКО АЖ |
| 3 | Іс-әрекет  тің (процес  стің,  рәсімнің,  операция  ның) атауы  және оның  сипаттамасы | Тұтынушы  өтініші мен  құжаттарының  түпнұсқалы  ғын тексеру,  ЖАО АЖ  мәліметтерді  енгізу | Электрондық мемлекеттік қызмет көрсетуге ЖАО қызметкеріне авторизация жүргізу және сұраным нысанын толтыру | ЖАО АЖ–дан ХҚКО АЖ - ға сұраным мәртебесі  нің ауысуы туралы хабарлама жолдау | Өтінішке нөмір белгілеу. Ағымдағы мәртебені көрсетумен хабарлама құру |
| 4 | Аяқтау нысаны (деректер, құжат, ұйымдастыру -өкімдік шешім) | Қызмет алуға өтініш пен құжаттар қабылдау | Өтінішке нөмір белгілеумен сұраным тіркеу | Сұраным жолдау | «Келіп түскендер» мәртебесін көрсету |
| 5 | Орындау мерзімдері | 10 минуттан артық емес | 1 минуттан артық емес | 1 минуттан артық емес | 1 минуттан артық емес |
| 6 | Келесі іс-  әрекеттің  нөмірі | 2 | 3 | 4 | 5 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. Негізгі процесстің іс-әрекеті (жұмыс барысы, ағыны) | | | | | |
| 1 | Іс-әрекет  тің (жұмыс  барысының,  ағынының) № | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 2 | ҚФБ, АЖ атауы | ЖАО | ЖАО АЖ | ЭҮӨШ /ЭҮШ | ХҚКО АЖ |
| 3 | Іс-әрекет  тің (процес  стің,  рәсімнің,  операция  ның) атауы  және оның  сипаттамасы | Сұранымды орындау. Анықтама беру туралы немесе негізделген бас тарту туралы шешім қабылдау | Шығыс құжатын қалыптастыру | ХҚКО АЖ  сұраным  мәртебе  сін  ауыстыру  туралы  хабарлама  жолдау | «Жұмыста» мәртебесін көрсету |
| 4 | Аяқтау нысаны (деректер, құжат, ұйымдастыру -өкімдік шешім) | Анықтама немесе негізделген бас тартуды құру | Жүйеде құжатын қалыптастыру | Сұранымды  жолдау | «Жұмыста» мәртебесін көрсету |
| 5 | Орындау мерзімдері | 10 минуттан артық емес | 1 минуттан артық емес | 1 минуттан артық емес | 1 минуттан артық емес |
| 6 | Келесі іс-  әрекеттің  нөмірі | 6 | 7 | 8 | 9 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3. Негізгі процесстің іс-әрекеті (жұмыс барысы, ағыны) | | | | | |
| 1 | Іс-әрекет  тің (жұмыс  барысының,  ағынының) № | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 2 | ҚФБ, АЖ атауы | ЖАО | ЖАО АЖ | ЭҮӨШ /ЭҮШ | ХҚКО АЖ |
| 3 | Іс-әрекет  тің (процес  стің,  рәсімнің,  операция  ның) атауы  және оның  сипаттамасы | Шығыс құжатын жасау | ЖАО қызметкерінің ЭСҚ шығыс құжатына қол қоюы. ХҚКО АЖ қызмет көрсету мәртебесін ауыстыру туралы хабарлама құру | ХҚКО АЖ  мәртебе  сін  ауыстыру  туралы  хабарлама  жолдау | Қызмет көрсетуді аяқтау туралы хабарлама көрсету |
| 4 | Аяқтау нысаны (деректер, құжат, ұйымдастыру -өкімдік шешім) | ЖАО  қызметкері  мен  электрондық  мемлекеттік  қызмет  нәтижесін  қолма - қол  немесе  тұтынушы  электрондық  поштасына  жіберу  арқылы беру | ЖАО қызметкерінің ЭСҚ қол қойылған шығыс құжаты. ХҚКО АЖ мәртебесін өзгерту туралы хабарлама жолдау | Жолдау | Орындауды аяқтау мәртебесін көрсету және шығыс құжатын беру |
| 5 | Орындау мерзімдері | 1 минуттан артық емес | 1 минуттан артық емес | 1 минут  тан артық  емес | 1 минуттан артық емес |
| 6 | Келесі іс-  әрекеттің  нөмірі | 10 | 11 | 12 | - |

**2 кесте. ХҚКО арқылы іс-әрекеттерді сипаттау**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Негізгі процесстің іс-әрекеті (жұмыс барысы, ағыны) | | | | | | |
| 1 | Іс-әрекет  тің (жұмыс  барысының,  ағынының)  № | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | ҚФБ, АЖ атауы | ХҚКО | ХҚКО АЖ | ЭҮӨШ (ЭҮШ) | ЖАО АЖ | ЖАО |
| 3 | Іс-әрекет  тің (процес  стің,  рәсімнің,  операция  ның) атауы  және оның  сипаттама  сы | Тұтынушы  өтініші  мен дерек  терінің  түпнұсқа  лығын  тексеру,  ХҚКО АЖ  мәлімет  терді  енгізу | Жүйеде  ХҚКО қыз  меткерін  авторизаци  ялау және  электрон  дық мем  лекеттік  қызмет  көрсетуге  сұраным  нысанын  толтыру | ХҚКО АЖ –нен ЖАО АЖ-не сұранымды жолдау | Өтінішке  нөмір  белгі  леу,  орындау  ға  жіберу | Құжаттар  ды  тексеру,  өтінішті  жұмысқа  қабылдау |
| 4 | Аяқтау  нысаны  (деректер,  құжат,  ұйымдасты  ру-өкімдік  шешім) | Қызмет  алуға  өтініш  пен құжат  тарды  қабылдау | Өтінішке  нөмір  белгілеу  мен  сұранымды  тіркеу | Сұранымды жолдау | Өтінішті  ХҚКО-нан  ЖАО АЖ -  не келіп  түскен  дер мәр  тебесін  де  көрсету | Сұранымды жұмысқа қабылдау |
| 5 | Орындау мерзімдері | 30 минут | 30 минут | 30 минут | 30 минут | 30 минут |
| 6 | Келесі іс-  әрекеттің  нөмірі | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. Негізгі процесстің іс-әрекеті (жұмыс барысы, ағыны) | | | | | | |
| 1 | Іс-әрекеттің (жұмыс барысының, ағынының) № | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 2 | ҚФБ, АЖ атауы | ЖАО | ХҚКО АЖ | ЭҮӨШ (ЭҮШ) | ЖАО АЖ | ХҚКО |
| 3 | Іс-әрекеттің  (процесстің,  рәсімнің,  операцияның)  атауы және  оның  сипаттамасы | Сұранымды  орындау.  Анықтама  беру  туралы  немесе  негіздел  ген бас  тарту  туралы  шешім  қабылдау | Шығыс құжатын құру | ХҚКО АЖ сұраным мәртебесін ауыстыру туралы хабарлама жолдау | Жұмыста статусын көрсету | - |
| 4 | Аяқтау нысаны (деректер, құжат, ұйымдастыру -өкімдік шешім) | Анықтама, немесе негізделген бас тартуды құру | Жүйеде шығыс құжатын құру | Сұранымды жолдау | Жұмыста  мәртебе  сін  көрсету | - |
| 5 | Орындау мерзімдері | 3 жұмыс  күні  (құжаттар  ды  қабылдау  және беру  күндері  мемлекет  тік  қызмет  көрсету  мерзіміне  енбейді) | 1 минут  тан  артық  емес | 1 минуттан  артық  емес | 1 минут  тан  артық  емес | - |
| 6 | Келесі іс-  әрекеттің  нөмірі | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3. Негізгі процесстің іс-әрекеті (жұмыс барысы, ағыны) | | | | | | |
| 1 | Іс-әрекеттің (жұмыс барысының, ағынының) № | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 2 | ҚФБ, АЖ атауы | ЖАО | ЖАО АЖ | ЭҮӨШ (ЭҮШ) | ХҚКО АЖ | ХҚКО |
| 3 | Іс-әрекеттің  (процесстің  рәсімнің,  операцияның)  атауы және  оның  сипаттамасы | Шығыс  құжа  тын  құру | ЖАО қыз  меткері  нің ЭСҚ  шығыс  құжатына  қол қоюы.  ХҚКО АЖ  қызмет  көрсету  мәртебе  сін  ауыстыру  туралы  хабарлама  жасау | ХҚКО АЖ мәртебесін өзгерту туралы хабарлама жолдау | Қызмет көрсетуді аяқтау туралы хабарлама көрсету | ХҚКО қызмет  керімен  электрондық  мемлекеттік  қызмет  нәтижесін  қолма - қол  немесе  тұтынушы  электрондық  поштасына  жіберу  арқылы беру |
| 4 | Аяқтау нысаны (деректер, құжат, ұйымдастыру-өкімдік шешім) | Қол  қойыл  ған  шығыс  құжа  тын  ХҚКО  жіберу | Орындауды аяқтау туралы ХҚКО АЖ хабарлама жіберу | Жолдау | Орындауды аяқтау туралы хабарлама көрсету | Қызмет көрсету нәтижесін беру |
| 5 | Орындау мерзімдері | 1  минут  тан  артық  емес | 1 минут  тан артық  емес | 1 минут  тан  артық  емес | 1 минут  тан артық  емес | 10 минуттан артық емес |
| 6 | Келесі іс-  әрекеттің  нөмірі | 12 | 13 | 14 | 15 | - |

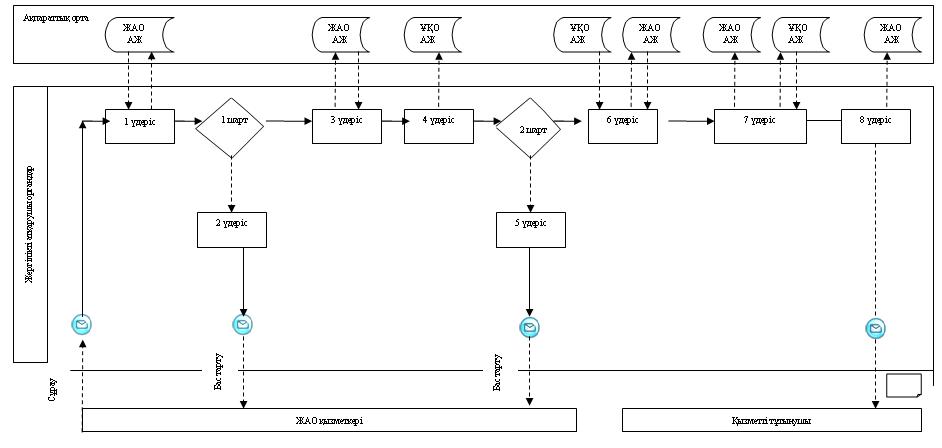
**3 кесте. ЭҮП арқылы іс-әрекетті сипаттау**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Негізгі процесстің іс-әрекеті (жұмыс барысы, ағыны) | | | | | | |
| 1 | Іс-әрекет  тің (жұмыс  барысының,  ағынының) № | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | ҚФБ, АЖ атауы | ЭҮП | ЭҮӨШ (ЭҮШ) | ЖАО АЖ | ХҚКО АЖ | ЖАО қыз  меткері |
| 3 | Іс-әрекет  тің (про  цесстің,  рәсімнің,  операция  ның) атауы  және оның  сипаттама  сы | ЭҮП  тұтынушыны  авторизация  лау,  сұраным  нысанын  толтыру.  Электрондық  мемлекеттік  қызмет алу  үшін  енгізілген  мәліметтер  дің  дұрыстығын  тексеру | ЖАО АЖ  сұраным  және ХҚКО  АЖ  хабарлама  жолдау  (енгізілген  мәліметтер  дің  дұрыстығы  жағдайында) | Өтінішке  нөмір  белгілеу  және  келіп  түскен  дер ста  тусында  көрсету  (енгізі  лген мә  ліметтер  дің дұ  рыстығы  жағдайын  да) | ЭҮП-ан  ХҚКО  АЖ-не  келіп  түскен  дер ста  тусын  көрсету  (енгізі  лген  мәлімет  тердің  дұрысты  ғы  жағдайы  нда) | өтініш  ті орын  дауға  қабыл  дау  (енгі  зілген  мәлімет  тердің  дұрысты  ғы  жағдай  ында) |
| 4 | Аяқтау  нысаны  (деректер,  құжат,  ұйымдасты  ру-өкімдік  шешім) | Сұранымды сәтті құру туралы хабарлама көрсету немесе сұратылған электрондық мемлекеттік қызметтен бас тарту туралы хабарлама жасау | Сұранымды  жолдау  (енгізілген  мәліметтер  дің дұрыс  тығы  жағдайында) | ЭҮП ха  барлама  жолдау  (енгізі  лген мә  ліметтер  дің  дұрысты  ғы жағ  дайында) | мәртебе  сін  көрсету  (енгі  зілген  мәлімет  тердің  дұрысты  ғы жағ  дайын  да) | Жұмысқа  қабыл  дау  (енгі  зілген  мәлімет  тердің  дұрысты  ғы жағ  дайын  да) |
| 5 | Орындау мерзімдері | 1 минуттан артық емес | 1 минуттан артық емес | 1 минут  тан  артық  емес | 1 минут  тан  артық  емес | 10 ми  нуттан  артық  емес |
| 6 | Келесі іс-  әрекеттің  нөмірі | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

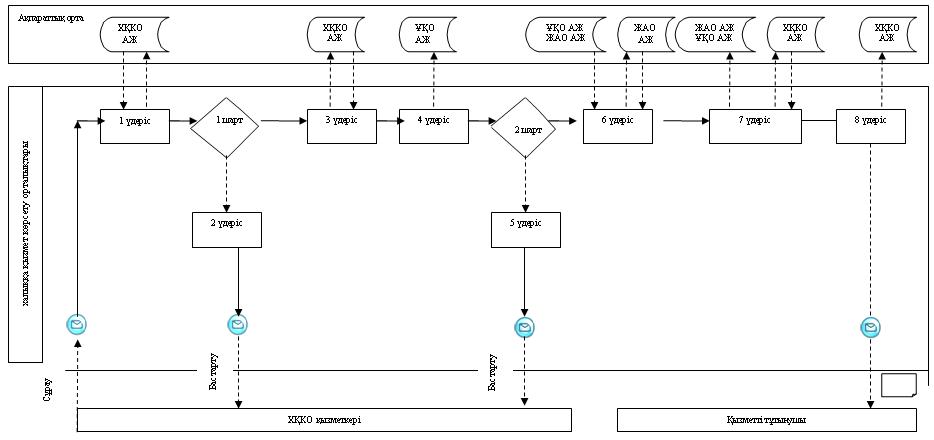
|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. Негізгі процесстің іс-әрекеті (жұмыс барысы, ағыны) | | | | | | |
| 1 | Іс-әрекет  тің (жұмыс  барысының,  ағынының) № | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 2 | ҚФБ, АЖ атауы | ЖАО | ЖАО АЖ | ЭҮӨШ (ЭҮШ) | ЭҮП | ХҚКО АЖ |
| 3 | Іс-әрекет  тің (процес  стің,  рәсімнің,  операция  ның) атауы  және оның  сипаттамасы | Сұранымды  орындау.  Анықтама  беру  туралы  немесе не  гізделген  бас тарту  туралы  Шешім  қабылдау | Шығыс құжатын құру | ҮЭП мен ХҚКО АЖ «жұмыста» мәртебесін ауыстыру туралы хабарлама жолдау | «Жұмыста»  мәртебе  сін  көрсету | Хабарла  ма және  мәртебе  сін  көрсету |
| 4 | Аяқтау нысаны (деректер, құжат, ұйымдастыру-өкімдік шешім) | Анықтама  немесе  негіздел  ген бас  тартуды  құру | Жүйеде шығыс құжатын қалыптастыру | Жолдау | мәртебе  сін  көрсету | мәртебе  сін  көрсету |
| 5 | Орындау мерзімдері | 10 минут  тан артық  емес | 1 минут  тан  артық  емес | 1 минуттан артық емес | 1 минут  тан артық  емес | 1 минут  тан  артық  емес |
| 6 | Келесі іс-  әрекеттің  нөмірі | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3. Негізгі процесстің іс-әрекеті (жұмыс барысы, ағыны) | | | | | | |
| 1 | Іс-әрекеттің (жұмыс барысының, ағынының) № | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 2 | ҚФБ, АЖ атауы | ЖАО | ЖАО АЖ | ЭҮӨШ (ЭҮШ) | ЭҮП | ХҚКО АЖ |
| 3 | Іс-әрекеттің  (процесстің,  рәсімнің,  операцияның)  атауы және  оның  сипаттамасы | Шығыс құжатын құру | ЖАО  қызметке  рінің  ЭСҚ  шығыс  құжатына  қол  қоюы.  ЭҮП және  ХҚКО АЖ  қызмет  көрсету  мәртебе  сін  ауыстыру  туралы  хабарла  ма құру | ЭҮП  шығыс  құжатын  шығару  мәртебе  сін  ауыстыру  туралы  хабарла  ма және  ХҚКО АЖ  мәртебе  сін  өзгерту  туралы  хабарла  ма  жолдау | Шығыс  құжатын  көру  мүмкінді  гімен  қызмет  көрсету  ді  аяқтау  туралы  хабарла  ма  көрсету | Қызмет көрсетуді аяқтау туралы хабарлама көрсету |
| 4 | Аяқтау нысаны (деректер, құжат, ұйымдастыру -өкімдік шешім) | Қол қойылған шығыс құжаты | ЭҮП  шығыс  құжаты  және  ХҚКО АЖ  мәртебе  сін ау  ыстыру  мен ха  барлама  жіберу | Жолдау | Шығыс құжатын көрсету | Орындал  ған мәр  тебесін  көрсету |
| 5 | Орындау мерзімдері | 1 минут  тан  артық  емес | 1 минут  тан  артық  емес | 1 минут  тан  артық  емес | 1 минут  тан  артық  емес | 1 минут  тан артық  емес |
| 6 | Келесі іс-  әрекеттің  нөмірі | 12 | 13 | 14 | 15 | - |

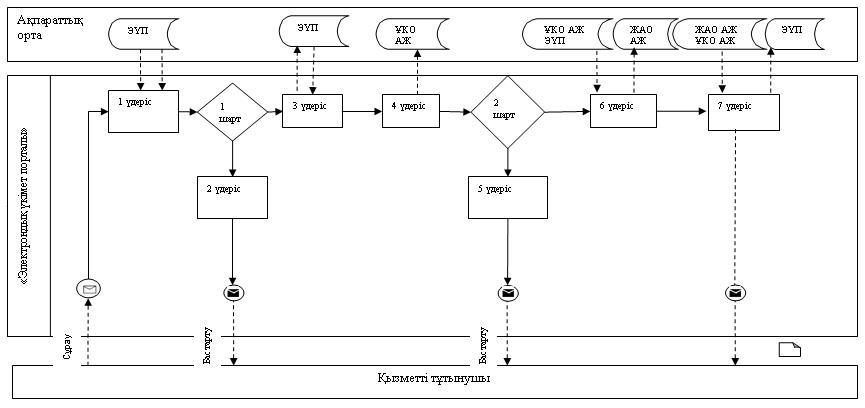
«Жұмыссыз азаматтарға анықтама  
беру» электрондық мемлекеттік  
қызмет Регламентіне  
2-қосымша



1 сурет. ЖАО АЖ арқылы «жартылай автоматтандырылған» электрондық мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі өзара функционалдық әрекеттесу диаграммасы



2 сурет. ХҚКО АЖ порталы арқылы  «жартылай автоматтандырылған» электрондық мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі өзара функционалдық әрекеттесу диаграммасы



3 сурет. «Электрондық үкімет» порталы арқылы «жартылай автоматтандырылған» электрондық мемлекеттік қызмет көрсетуде өзара функционалдық әрекеттесу диаграммасы

**Кесте. Шартты белгілер**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Бастапқы хабарлама |
|  | Соңғы хабарлама |
|  | Аралық хабарлама |
|  | Соңғы қарапайым оқиғалар |
|  | Қате |
|  | Оқиға-таймерлер |
|  | Ақпараттық жүйе |
|  | Процесс |
|  | Шарт |
|  | Хабарлама ағыны |
|  | Басқару ағыны |
|  | Соңында тұтынушыға ұсынылатын электрондық құжат |

      Ескерту:  
      Диаграмманы үлгілік ресімдеу бизнес-процесті модельдеу үшін пайдаланылатын BPMN 1. 2 графикалық нотацияларында келтірілген. BPMN-де өңдеу графикалық элементтің көп санды емес диаграммалары арқылы жүзеге асырылады. Бұл тұтынушыларға процесс логикасын тез түсінуге көмектеседі. Элементтердің төрт негізгі санатын көрсетеді:  
      1) басқару ағынының объектілері: оқиға, іс-әрекет және логикалық операторлар;  
      2) жалғастырушы объектілер: басқару ағыны, хабарлама және ассоциациялар ағыны;  
      3) рөлдер: пулдер мен жолдар;  
      4) артефактілер: мәліметтер, топтар және мәтіндік аңдатпалар.  
      Осы төрт санат элементтері бизнес процесстердің диаграммаларын құруға мүмкіндік береді. Модель ерекшелігі айқындығын арттыру үшін спецификация «Ескерту» бөлімінде келтірілуі тиіс басқару ағыны объектілерінің жаңа үлгілері мен артефактілерін құруға мүмкіндік береді.

«Жұмыссыз азаматтарға анықтама  
беру» электрондық мемлекеттік  
қызмет Регламентіне  
3-қосымша

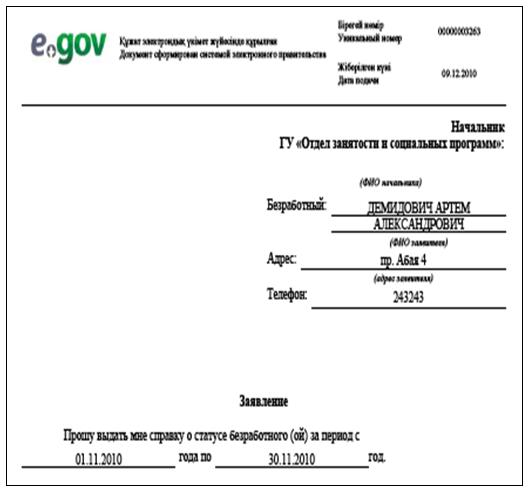
**«Сапа» және «қол жетімділік» электрондық мемлекеттік қызмет көрсеткіштерін анықтау үшін сауалнама үлгісі**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
(қызмет атауы)

      1. Сіз электрондық мемлекеттік қызмет көрсету процессінің сапасы мен нәтижесіне қанағаттанасыз ба?  
      1) қанағаттанбаймын;  
      2) жартылай қанағаттанамын;  
      3) қанағаттанамын.  
      2. Сіз электрондық мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы ақпарат сапасына қанағаттанасыз ба?  
      1) қанағаттанбаймын;  
      2) жартылай қанағаттанамын;  
      3) қанағаттанамын.  
      3) қанағаттанамын.

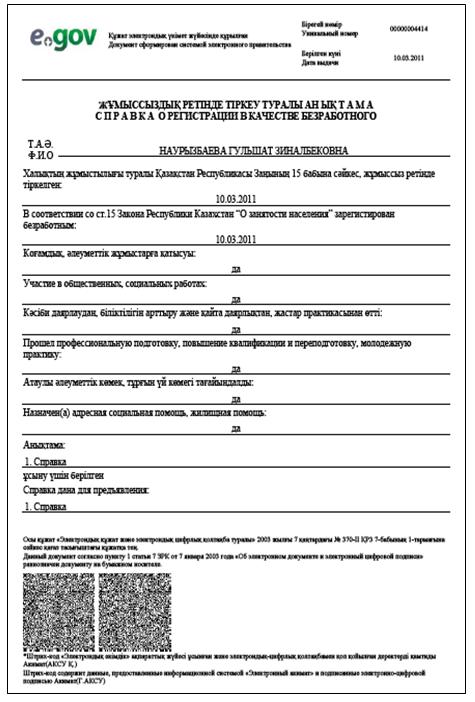
«Жұмыссыз азаматтарға анықтама  
беру» электрондық мемлекеттік  
қызмет Регламентіне  
4-қосымша

**Электрондық мемлекеттік қызметке өтініштің экрандық үлгісі**



«Жұмыссыз азаматтарға анықтама  
беру» электрондық мемлекеттік  
қызмет Регламентіне  
5-қосымша

**Электрондық мемлекеттік қызметке оң жауабының шығыс үлгісі**  
**(Жұмыссыз азаматтарға анықтама беру)**



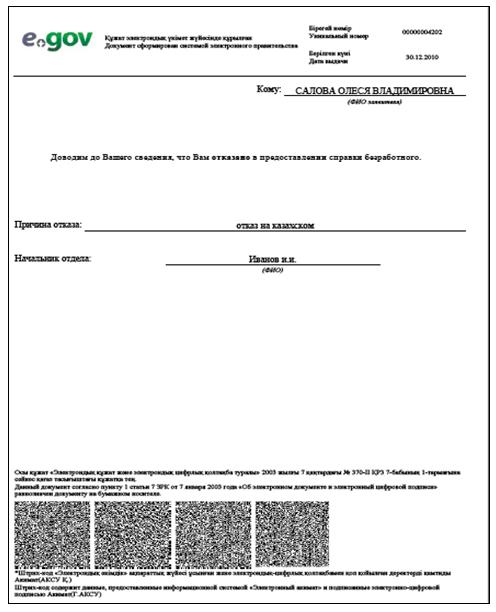


**Тұтынушыға ұсынылатын хабарламалар**

      Хабарлама өтінішті орындау мәртебесінің өзгеру шамасына қарай ұсынылады. Хабарлама мәтінімен жазба «Хабарлама» бөлімінде «электрондық үкімет» порталындағы жеке кабинетте көрсетіледі, сондай-ақ ХҚКО БАЖ жіберіледі.

**Электрондық мемлекеттік қызметке теріс (бас тарту) жауаптың**  
**шығыс үлгісі**

Бас тарту жауабының шығыс үлгісі еркін түрде бас тартуды негіздеу мәтінімен хат түрінде ұсынылады.



© 2012. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің «Қазақстан Республикасының Заңнама және құқықтық ақпарат институты» ШЖҚ РМК