

Әлеуметтік қызметтер порталын пайдалану қағидаларын бекіту туралы

Күшін жойған

Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2022 жылғы 24 ақпандағы № 73 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2022 жылғы 28 ақпанда № 26973 болып тіркелді. Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің м.а. 2023 жылғы 17 тамыздағы № 345 бұйрығымен.

Ескерту. Күші жойылды - ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің м.а. 17.08.2023 № 345 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

"Қазақстан Республикасында мүгедектігі бар адамдарды әлеуметтік қорғау туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 7-бабы 1-тармағының 9-8) тармақшасына сәйкес **БҰЙЫРАМЫН:**

Ескерту. Кіріспе жаңа редакцияда - ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 20.01.2023 № 21 (01.01.2023 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

1. Қоса беріліп отырған Әлеуметтік қызметтер порталын пайдалану қағидалары бекітілсін.

2. Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің Цифрландыру және мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру департаменті Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен:

1) осы бұйрықтың Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелуін;

2) осы бұйрық ресми жарияланғаннан кейін оның Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің интернет-ресурсына орналастырылуын;

3) осы бұйрық Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелгеннен кейін он жұмыс күні ішінде осы тармақтың 1) және 2) тармақшаларында көзделген іс-шаралардың орындалуы туралы мәліметтерді Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің Заң қызметі департаментіне ұсынуын қамтамасыз етсін.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау Қазақстан Республикасының Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау вице-министрі Е.Д. Оспановқа жүктелсін.

4. Осы бұйрық алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

КЕЛІСІДІ

Қазақстан Республикасының
Цифрлық даму, инновациялар
және аэроғарыш өнеркәсібі
министрлігі

Қазақстан Республикасының
Еңбек және халықты
әлеуметтік қорғау министрі
2022 жылғы 24 ақпандағы
№ 73 бұйрығына
қосымша

Әлеуметтік қызметтер порталын пайдалану қағидалары

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Осы Әлеуметтік көрсетілетін қызметтер порталын пайдалану қағидалары (бұдан әрі – қағидалар) "Қазақстан Республикасында мүгедектігі бар адамдарды әлеуметтік қорғау туралы" Қазақстан Республикасы Заңының (бұдан әрі – Заң) 7-бабы 1-тармағының 9-8) тармақшасына сәйкес әзірленді және пайдаланушылардың, оның ішінде портал қатысушылары мен жеткізушілердің әлеуметтік көрсетілетін қызметтер порталын пайдалану тәртібін айқындайды.

Ескерту. 1-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 20.01.2023 № 21 (01.01.2023 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

2. Осы Қағидаларда мынадай ұғымдар мен қысқартулар пайдаланылады:

1) ақпараттық жүйе – ақпараттық өзара іс-қимыл арқылы белгілі бір технологиялық әрекеттерді іске асыратын және нақты функционалдық міндеттерді шешуге арналған ақпараттық-коммуникациялық технологиялардың, қызмет көрсетуші персоналдың және техникалық құжаттаманың ұйымдық-ретке келтірілген жиынтығы;

2) әлеуметтік көрсетілетін қызметтер порталы (бұдан әрі – портал) – халықтың жекелеген санаттарына "Қазақстан Республикасында мүгедектігі бар адамдарды әлеуметтік қорғау туралы" және "Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек туралы" Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес жергілікті атқарушы органдардың олардың құнын өтеу шарттарында тауарларды және (немесе) көрсетілетін қызметтерді сатып алу мүмкіндігін беретін әлеуметтік-еңбек саласының ақпараттық жүйесі;

3) еңсерілмес күш мән-жайлары – тұтас алғанда жүйенің жұмыс істеуін тоқтатуға немесе тиісінше жұмыс істемеуіне әкеп соқтыратын дүлей зілзалалар немесе болжау немесе алдын алу мүмкін емес өзге де мән-жайлар;

4) жеке көмекші - жүріп-тұруы қиын бірінші топтағы мүгедектігі бар адамды бірге алып жүру және объектілерге барған кезде көмек көрсету бойынша әлеуметтік қызметтер көрсететін адам;

5) алып тасталды - ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 20.01.2023 № 21 (01.01.2023 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

6) Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің "Е-Собес" автоматтандырылған ақпараттық жүйесі (бұдан әрі - "Е-Собес" ААЖ) – жергілікті атқарушы органдар жүргізетін іс-шаралардың дерекқорын қалыптастыруға, жүргізуге және пайдалануға, материалдық және заттай көріністе әлеуметтік көмек көрсетудің бизнес-процестерін автоматтандыруға арналған аппараттық-бағдарламалық кешен;

7) мүгедектігі бар адам - тұрмыс-тіршілігінің шектелуіне және оны әлеуметтік қорғау қажеттігіне әкеп соқтыратын ауруларға, мертігулерге (жаралануға, жарақаттарға, контузияларға), олардың зардаптарына, кемістіктерге байланысты организм функциялары тұрақты бұзылып, денсаулығы нашарлаған адам;

8) мүгедектігі бар адамды оналтудың жеке бағдарламасы (бұдан әрі – ОЖБ) – мүгедектігі бар адамды оналтуды жүргізудің нақты көлемін, түрлері мен мерзімдерін айқындайтын құжат;

9) портал әкімшісі – бағдарламалық-аппараттық құралдарға жүйелік-техникалық қызмет көрсетуді және ақпараттық жүйелерді сүйемелдеуді жүзеге асыратын заңды тұлға;

10) порталға қатысушы – мүгедектігі бар адамдар немесе олардың заңды өкілдері (қорғаншылар, қамқоршылар), егде жасына байланысты өзіне-өзі қызмет көрсетуге қабілетсіз адамдар немесе олардың заңды өкілдері (қорғаншылар, қамқоршылар);

11) порталда тауарларды және (немесе) көрсетілетін қызметтерді жеткізушілер (бұдан әрі – жеткізуші) – кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыратын жеке тұлғалар, заңды тұлғалар, жеке көмекшілер;

12) порталдың байланыс орталығы (бұдан әрі – байланыс орталығы) - әлеуметтік қызметтер порталының қызметтері мен сервистерін алу мәселелері бойынша цифрлық және дауыстық байланыс арналары бойынша порталға қатысушылардың өтініштеріне арналған анықтамалық қызмет;

13) техникалық және профилактикалық жұмыстар – есептеу техникасы құралдары мен телекоммуникациялық жабдықты жұмысқа қабілетті күйде ұстау жөніндегі, оның ішінде техниканың және (немесе) жабдықтың істен шығуын

және олардың мерзімінен бұрын тозуын болдырмау мақсатында профилактиканы, ақауларды жоюды, жекелеген бөліктер мен блоктарды ауыстыруды, жабдықтың қуатын ұлғайту үшін жабдықты, бағдарламалық қамтылымды, қосымша құрылғылар мен платаларды орнатуды және баптауды, оларды пайдаланушыларға көмекті қамтитын іс-шаралар кешені;

14) техникалық іркіліс – порталдың немесе оның жекелеген компоненттерінің бағдарламалық-аппараттық кешенінің жоспарланбаған уақытша істен шығуы (авариялық тоқтау, жады мазмұнының бұзылуы, аппараттық-бағдарламалық қамтылым ресурстарының шамадан тыс жүктелуі және қабылданған технологияны елеулі түрде бұзатын және бағдарламалық қамтылымды жүйе жағдайында пайдалануға мүмкіндік бермейтін жағдайлар, оның ішінде бағдарламалық қамтылым беретін дұрыс емес шығыс деректері (нәтижелері)), бір немесе бірнеше қатысушының порталды пайдалану мүмкіндігінің болмауына әкеп соғуы;

15) техникалық көмекші (орнын толтырушы) құралдар (бұдан әрі – ОТҚ) – протездік-ортопедиялық, сурдотехникалық, тифлотехникалық құралдар және міндетті гигиеналық құралдар.

16) уәкілетті орган – Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі;

17) электрондық цифрлық қолтаңба (бұдан әрі – ЭЦҚ) – электрондық цифрлық қолтаңба құралдарымен жасалған және электрондық құжаттың анықтығын, оның тиесілілігін және мазмұнының өзгермейтіндігін растайтын электрондық цифрлық нышандар жиынтығы.

Ескерту. 2-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 22.09.2022 № 379 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 20.01.2023 № 21 (01.01.2023 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрықтарымен.

3. Порталда электрондық цифрлық қолтаңбаны пайдалану кезінде порталға қатысушылар осы Қағидаларды және "Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы" Қазақстан Республикасының Заңын басшылыққа алады.

2-тарау. Порталды пайдалану тәртібі

4. Порталда жұмыс істеу үшін порталға қатысушылар келесі әрекеттердің жиынтығын жасайды:

1) электрондық цифрлық қолтаңба сертификаттарын пайдалану мүмкіндігі үшін қажетті аппараттық-бағдарламалық қамтылымды орнатады;

2) "Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы" Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес Қазақстан Республикасының Ұлттық

куәландырушы орталығында белгіленген тәртіппен электрондық цифрлық қолтаңба сертификаттарын алады;

3) <https://aleumet.egov.kz/> мекенжайы бойынша порталда тіркеу рәсімдерінен өтеді.

5. Порталда Қазақстан Республикасының Ұлттық куәландырушы орталығы жеке және заңды тұлғалар үшін шығарған электрондық цифрлық қолтаңба сертификаттары қолданылады.

6. Порталға қатысушылар порталда жеке сәйкестендіру нөмірі (бұдан әрі – ЖСН) бойынша және бастапқы беттегі ЭЦҚ арқылы авторландырудан өтеді.

Ақпараттық жүйелерден "электрондық үкімет" шлюзі арқылы порталға "Алушының жеке кабинеті" модуліне мемлекеттік органның ЭЦҚ-сымен куәландырылған портал қатысушыларының мынадай деректері түседі:

тегі, аты және әкесінің аты (болған жағдайда);

туған күні;

жынысы;

тұрақты немесе уақытша тіркелген мекенжайы (бар болса);

порталдан хабарламалар жіберу үшін мобильді азаматтар базасында (бұдан әрі – МАБ) тіркелген ұялы байланыстың абоненттік құрылғысының телефон нөмірі (бұдан әрі – абоненттік нөмір);

жеке басын куәландыратын құжаттың деректері (нөмірі, берген орган, берілген күні, қолданылу мерзімі).

Портал қатысушысы "Алушының жеке кабинеті" модулінде абоненттік нөмір өзгерген кезде оны түзетеді және порталдан ақпарат алу үшін электрондық пошта мекенжайын енгізеді.

7. "Алушының жеке кабинеті" модулінде:

мүгедектігі бар адамдарға – ОЖБ-ның ұсынылған іс-шаралары және оларды іске асыру бойынша мәртебелер;

егде жасына байланысты өзіне-өзі қызмет көрсетуге қабілетсіз адамдарға – ұсынылатын арнаулы әлеуметтік қызметтер және оларды іске асыру жөніндегі мәртебелер.

Ескерту. 7-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 22.09.2022 № 379 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); өзгеріс енгізілді - ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 20.01.2023 № 21 (01.01.2023 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрықтарымен.

8. "Сізге көмек" бөлімінде портал қатысушысы іске асырылатын ОТҚ, арнаулы жүріп-тұру құралдарының, сондай-ақ МӘЖ (бұдан әрі – тауар)

сипаттамаларын және (немесе) ымдау тілі маманының, жеке көмекшінің қызметтерін, санаторий-курорттық емдеуді, сондай-ақ арнаулы әлеуметтік қызметтерді (бұдан әрі – қызметтер) берушілердің деректерін қарайды.

Мүгедектігі бар адам тауарды немесе көрсетілетін қызметті берушіні таңдау кезінде Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2020 жылғы 20 қаңтардағы № 14 бұйрығымен бекітілген (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 19902 болып тіркелген) Мүгедектігі бар адамдарға тауарлар мен қызметтерді әлеуметтік қызметтер порталы арқылы өткізген кезде олардың құнын мемлекеттік бюджет қаражатынан өтеу қағидаларына сәйкес тапсырыс ресімдейді және өнім берушіге кепілдік берілген соманы өтеуге арналған өтінішке порталда қол қояды.

Ескерту. 8-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 20.01.2023 № 21 (01.01.2023 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

9. ОЖБ деректері (мүгедектігі бар адам туралы мәліметтер, оңалту құралының және/немесе қызметінің атауы, ОЖБ-ны әзірлеу күні және іс-шараны іске асыру мерзімі) порталға "Е-Собес" ААЖ-дан түседі.

МАБ-та портал қатысушысының абоненттік нөмірі туралы мәліметтер болған кезде портал қатысушысына оның абоненттік нөміріне порталда авторландырудан өту және жеткізушіні таңдау қажеттігі туралы СМС-хабарлама жіберіледі.

МАБ-та порталға қатысушының абоненттік нөмірі туралы мәліметтер болмаған кезде жергілікті атқарушы органдар авторландырудан өту және жеткізушіні таңдау қажеттігі туралы хабарламаны Қазақстан Республикасы Әкімшілік рәсімдік-процестік кодексінің 66-бабының 2-тармағында көзделген өзге де әдістермен жіберуді қамтамасыз етеді.

Ескерту. 9-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 22.09.2022 № 379 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

10. Мүгедектігі бар адамдар порталда жеткізушіні таңдауды ОЖБ іс-шараларын порталға жіберу туралы оны хабардар еткен күннен бастап екі ай ішінде жүзеге асырады.

ОЖБ деректері порталға берілген күннен бастап екі ай өткеннен кейін портал қатысушысының абоненттік нөміріне жеткізушіні таңдау мүмкіндігін бұғаттау туралы СМС-хабарлама жіберіледі.

Жеткізушіні таңдауды жаңарту үшін портал қатысушысы порталдағы "Алушының жеке кабинетінде" "жеткізушіні таңдауды іске қосу" батырмасын басады. Жеткізушіні таңдауды іске қосу туралы мәліметтер порталдан "Е-Собес" ААЖ-ға автоматты түрде беріледі, ОЖБ іс-шарасы жандандырылады және "

Е-Собес" ААЖ-дан жалпы кезектілік тәртібімен жеткізушіні таңдау үшін порталға жіберіледі.

Ескерту. 10-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 22.09.2022 № 379 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

11. Порталдан "Е-Собес" ААЖ-ға түскен деректердің негізінде ОЖБ іс-шараларының орындалуы туралы деректер автоматты түрде толтырылады.

12. Жеткізушілер порталда ЖСН/ бизнес сәйкестендіру нөмірі бойынша және бастапқы бетте ЭЦҚ арқылы авторландырудан өтеді.

Ақпараттық жүйелерден "электрондық үкімет" шлюзі арқылы порталға " Жеткізушінің кабинеті" модуліне мемлекеттік органның ЭЦҚ-сымен куәландырылған порталға қатысушылардың және жеке көмекшілердің мынадай деректері түседі:

- 1) заңды тұлғалар үшін
заңды мекенжайы;
ұйымның толық және қысқартылған атауы;
ұйым басшысының тегі, аты және әкесінің аты (бар болса);
тауарды өткізуге және (немесе) сақтауға арналған жылжымайтын мүлікке меншік құқығын және жалдау құқығын мемлекеттік тіркеу туралы мәліметтер;
құрылтайшылар туралы мәліметтер (бар болса) (құрылтайшылардың саны, тегі, аты, әкесінің аты (бар болса), ЖСН, азаматтығы);
экономикалық қызмет түрін, меншік нысанын, білім беру тәсілін қоса алғанда , ұйым туралы мәліметтер (бар болса);
- 2) кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыратын жеке тұлғалар үшін:
жеке тұлғаның тегі, аты және әкесінің аты (бар болса);
дара кәсіпкер ретінде мемлекеттік тіркеу туралы мәліметтер;
- 3) жеке көмекшінің қызметін көрсететін жеке тұлғалар үшін:
жеке тұлғаның тегі, аты және әкесінің аты (бар болса);
психикалық денсаулық саласында медициналық көмек көрсететін ұйымдарда диспансерлік есепке алудың жоқтығы туралы мәліметтер.

13. "Ұйым карточкасы" деген модульде - ұйымның экономикалық қызметінің негізгі кодының болуына байланысты жұмыс үшін қолжетімді бағыттар көрсетіледі:

- арнаулы әлеуметтік қызметтер;
- ОТҚ сату;
- сенаторлық-курорттық емдеу;
- ымдау тілі қызметтері;
- жеке көмекшінің қызметтері.

Әрбір қолжетімді модульде ұйым көрсететін қызметті немесе барлық сипаттамаларымен, құжаттар жиынтығымен және процеске қатысатын тұлғалармен бірге сатылатын өнімді құру мүмкіндігі беріледі.

Ескерту. 13-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 20.01.2023 № 21 (01.01.2023 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

14. Портал әкімшісі уәкілетті органның келісімі бойынша порталды ақпараттық толықтыруды жүзеге асырады.

Портал әкімшісі порталда порталдың жұмыс істеуі туралы келесі жедел ақпаратты орналастырады:

мәтіндік және бейне форматтағы нұсқаулықтар, жиі қойылатын сұрақтар және оларға жауаптар;

порталға қатысушыларды ақпараттандыру үшін порталдың жаңа мүмкіндіктері туралы;

портал әкімшісі орындайтын регламенттелген техникалық және профилактикалық жұмыстар туралы ақпарат және оларды жоюдың жоспарлы мерзімдерімен порталдағы техникалық іркілістер туралы хабарландыру;

порталды пайдалану мәселелері бойынша хабарласуға арналған байланыс орталығының телефон нөмірі.

3-тарау. Порталды пайдалану кезінде техникалық іркілістер туындаған жағдайда портал қатысушыларының, портал әкімшісінің, байланыс орталығының іс-қимылдары

15. Техникалық іркіліс туындаған кезде мынадай іс-шаралар жүргізіледі:

1) порталға қатысушы байланыс орталығына порталдың техникалық іркілісін анықтау сұрауымен жүгінеді. Байланыс орталығы сұрау салу келіп түскен кезден бастап үш сағат ішінде оны өтініштерді тіркеу және басқару жүйесінде тіркейді, онда Астана қаласының уақыты бойынша сұрау салудың күні мен уақыты, сондай-ақ растайтын құжаттарды (олар болған кезде) қоса бере отырып, порталға қатысушы байланыс деректерін көрсетеді;

2) байланыс орталығы техникалық іркілісті анықтау туралы сұрау салу тіркелгеннен кейін бір жұмыс күні ішінде келіп түскен сұрау салуды және ұсынылған материалдарды (экрандық суреттерді және өзге де ұсынылған электрондық құжаттарды) талдауды жүзеге асырады, қажет болған кезде порталдың техникалық іркіліс фактісінің бар-жоғын растау немесе теріске шығару мақсатында техникалық іркіліске әкеп соққан әрекеттерді қайталайды (имитациялайды);

3) сұрау салуды талдау кезінде техникалық іркіліс анықталған жағдайда, байланыс орталығы үш сағат ішінде себептерді жою үшін портал әкімшісіне сұрау салуды эскалациялайды;

4) портал әкімшісі техникалық іркілісті теріске шығарған кезде, байланыс орталығы порталдың техникалық іркілісін теріске шығару фактілері расталғаннан кейін отыз минут ішінде байланыс орталығына жүгінген портал қатысушысын растайтын ақпаратты қоса бере отырып, техникалық іркілісті теріске шығару туралы хабардар етеді;

5) портал әкімшісі техникалық іркілісті растаған кезде, байланыс орталығы порталдың техникалық іркілісі туралы фактілердің бар екендігі расталғаннан кейін отыз минут ішінде байланыс орталығына жүгінген порталға қатысушыны техникалық іркілісті жоюдың жоспарлы уақыты мен күні туралы хабардар етеді.

Портал әкімшісі байланыс орталығынан техникалық іркіліс туралы сұрау салуды алғаннан кейін бір жұмыс күн ішінде техникалық іркіліс себептерін жоюға кіріседі. Портал әкімшісімен техникалық іркілісті жойғаннан кейін байланыс орталығы үш сағат ішінде техникалық қолдауға жүгінген пайдаланушыны жұмыс жүргізудің аяқталғаны және техникалық іркілістің жойылғаны туралы қайта хабардар етеді.

Ескерту. 15-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 20.01.2023 № 21 (01.01.2023 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

16. Байланыс орталығы сұрау салу тәсіліне байланысты (дауыстық арна, мессенджерлер, порталдағы чат-бот) порталға қатысушылармен өзара іс-қимылды жұмыс күндері – Астана қаласының уақыты бойынша сағат 9.00-ден 18.30-ға дейін үзіліссіз қамтамасыз етеді.

Егер порталға қатысушының техникалық іркіліс туралы сұрау салуы Астана қаласының уақыты бойынша жұмыс істемейтін уақытта цифрлық байланыс арналары арқылы келіп түскен жағдайда, байланыс орталығы хабарламаны келесі жұмыс күні тіркейді.

Ескерту. 16-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 20.01.2023 № 21 (01.01.2023 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.