

**Об утверждении регламентов электронных государственных услуг в сфере социальной защиты населения по Атырауской области**

***Утративший силу***

Постановление Атырауского областного акимата от 30 декабря 2011 года № 394. Зарегистрировано Департаментом юстиции Атырауской области 8 февраля 2012 года № 2602. Утратило силу постановлением областного акимата Атырауской области от 21 июня 2013 года № 238

      Сноска. Утратило силу постановлением областного акимата Атырауской области от 21.06.2013 № 238.

      В соответствии со статьей 9-1 Закона Республики Казахстан от 27 ноября 2000 года № 107 "Об административных процедурах" акимат области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

      1. Утвердить:

      1) регламент государственной услуги "Выдача справок безработным гражданам" (приложение 1);

      2) Утратил силу постановлением Атырауского областного акимата от 09.11.2012 № 346.

      3) регламент государственной услуги "Оформление документов для материального обеспечения детей-инвалидов, обучающихся и воспитывающихся на дому" (приложение 3).

      Сноска. Пункт 1 с изменением, внесенным постановлением Атырауского областного акимата от 09.11.2012 № 346.

      2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Керимова А.А. - заместителя акима области.

      3. Настоящее постановление акимата области вступает в силу со дня государственной регистрации в органах юстиции и вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

|  |  |
| --- | --- |
|
*Аким области*
 |
*Б. Рыскалиев*
 |
|
*"СОГЛАСОВАНО"**Министр связи и информации**Республики Казахстан*
 |
*А. Жумагалиев*
 |

|  |  |
| --- | --- |
|   | Приложение 1 к постановлению акимата области от 30 декабря 2011 года № 394 |
|   | Утвержден постановлением акимата области от 30 декабря 2011 года № 394 |

 **Регламент электронной государственной услуги "Выдача справок безработным гражданам"**
**1. Общие положения**

      1. Государственная услуга оказывается отделами занятости и социальных программ города Атырау и районов, перечень адресов которых указан в приложении 1 к настоящему регламенту электронной государственной услуги "Выдача справок безработным гражданам" (далее – Регламент), на альтернативной основе через центр обслуживания населения по месту жительства согласно приложению 2 к настоящему регламенту, а также через веб-портал "электронного правительства": www.egov.kz (далее – портал).

      2. Электронная государственная услуга оказывается на основании стандарта государственной услуги "Выдача справок безработным гражданам", утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 7 апреля 2011 года № 394 "Об утверждении стандартов государственных услуг в сфере социальной защиты, оказываемых местными исполнительными органами".

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

      4. Вид оказания электронной государственной услуги: транзакционная.

      5. Понятия и сокращения, используемые в настоящем Регламенте:

      1) "Региональный шлюз, как подсистема шлюза "электронного правительства" Республики Казахстан (ИС РШЭП)" – информационная система для обеспечения интеграции инфраструктуры "е-правительства" и "е-акимат" (предоставление механизмов доступа местных исполнительных органов к государственным информационным ресурсам посредством шлюза "электронного правительства", а также оказание электронных услуг гражданам и бизнес-структурам на региональном уровне. ИС РШЭП включает в себя подсистему интеграции и автоматизированное рабочее место сотрудников МИО);

      2) СКЗИ – средство криптографической защиты информации;

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

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

      5) местный исполнительный орган (далее - МИО) - коллегиальный исполнительный орган, возглавляемый акимом области, города республиканского значения и столицы, района (города областного значения), осуществляющий в пределах своей компетенции местное государственное управление и самоуправление на соответствующей территории;

      6) ГБД ФЛ – государственная база данных "Физические лица";

      7) подсистема интеграции (далее – РШЭП) – обеспечивает информационное взаимодействие между внутренними системами/подсистемами МИО и внешними информационными системами, участвующими в процессе оказания электронных услуг МИО;

      8) СФЕ – структурно-функциональные единицы — это ответственные лица уполномоченных органов, структурные подразделения государственных органов и тому подобное, принимающие участие в оказании электронной услуги на определенной стадии;

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

      10) государственное учреждение (далее - ГУ) - отделы занятости и социальных программ города Атырау и районов, непосредственно предоставляющие электронную государственную услугу;

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

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

      13) транзакционная услуга – услуга по предоставлению пользователям электронных информационных ресурсов, требующая взаимного обмена информацией с применением электронной цифровой подписи;

      14) потребитель – физическое лицо (граждане Республики Казахстан, оралманы, иностранцы, лица без гражданства, постоянно проживающие в Республике Казахстан), осуществляющее официальное заявление в адрес уполномоченного органа на получение услуги либо направляющее электронную заявку посредством ПЭП;

      15) уполномоченный орган – государственный орган (государственное учреждение), осуществляющий оказание электронной государственной услуги;

      16) ЦОН – центр обслуживания населения;

      17) интегрированная информационная система центров обслуживания населения (далее - ИИС ЦОН) – информационная система, предназначенная для автоматизации процесса предоставления услуг населению (физическим и юридическим лицам) через Центры обслуживания населения Республики Казахстан, а также соответствующими министерствами и ведомствами;

      18) электронный документ – документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме и удостоверена посредством электронной цифровой подписи;

      19) веб-портал "электронного правительства" (далее - ПЭП) - информационная система, представляющая собой единое окно доступа ко всей консолидированной правительственной информации, включая нормативную правовую базу, и к электронным государственным услугам;

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

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

 **2. Порядок деятельности ГУ по оказанию электронной государственной услуги**

      6. Пошаговые действия и решения ГУ при оказании частично автоматизированной электронной государственной услуги, непосредственно предоставляющим данную электронную государственную услугу согласно приложению 4 к настоящему Регламенту (рисунок 1):

      1) потребитель должен обратиться в ГУ для получения услуги, имея при себе заявление и оригиналы необходимых документов;

      2) процесс 1 – процесс проверки подлинности заявления и документов потребителя сотрудником ГУ;

      3) процесс 2 – формирование сотрудником ГУ в устной форме сообщения об отказе потребителю в запрашиваемой государственной услуге в связи с имеющими нарушениями в заявлении или в документах потребителя;

      4) процесс 3 – ввод сотрудником ГУ данных потребителя в системе ИС РШЭП;

      5) процесс 4 - запрос на проверку данных потребителя из ГБД ФЛ;

      6) процесс 5 - формирование сообщения о том, что не удалось проверить информацию в ГБД ФЛ, в связи с отсутствием запрошенных данных потребителя в ГБД ФЛ. Ввод сотрудником ГУ данных о физическом лице вручную при наличии у потребителя оригинала документа, удостоверяющего личность потребителя;

      7) процесс 6 – сканирование сотрудником ГУ необходимых документов, предоставленных потребителем для последующего прикрепления их к форме заявления в системе ИС РШЭП;

      8) процесс 7 – регистрация заявления потребителя сотрудником ГУ;

      9) процесс 8 – подписание посредством ЭЦП сотрудника ГУ заполненной формы (введенных данных) заявления потребителя на оказание электронной государственной услуги;

      10) условие - проверка срока действия регистрационного свидетельства и подлинности ЭЦП сотрудника ГУ с использованием СКЗИ потребителя и информационной системы удостоверяющего центра (далее – ИС УЦ);

      11) процесс 9 - формирование сообщения об отказе в подписании, в связи с не подтверждением подлинности ЭЦП сотрудника ГУ;

      12) процесс 10 - подписание посредством ЭЦП сотрудника ГУ заполненной формы (введенных данных и сканированных документов) запроса на оказание электронной государственной услуги;

      13) процесс 11 – процесс автоматической передачи статуса запроса потребителя на оказание электронной государственной услуги из системы ИС РШЭП в систему мониторинга ИИС ЦОН;

      14) процесс 12 - обработка запроса потребителя сотрудниками ГУ в ИС РШЭП не более 10 минут;

      15) процесс 13 - формирование результата оказания электронной государственной услуги (электронный документ или документ на бумажном носителе, оформленный в установленном законодательством Республики Казахстан порядке) в соответствии с запросом потребителя. Электронный документ формируется с использованием СКЗИ государственного органа и ИС УЦ;

      16) процесс 14 - процесс автоматической передачи статуса исполнения запроса из системы ИС РШЭП в ИИС ЦОН;

      17) процесс 15 - выдача выходного документа, сформированного сотрудником ГУ в ИС РШЭП потребителю услуги нарочно или посредством отправки на электронную почту.

      7. Пошаговые действия и решения ГУ при оказании частично автоматизированной электронной государственной услуги посредством центров обслуживания населения согласно приложению 4 к настоящему Регламенту (рисунок 2):

      1) потребитель должен обратиться в ЦОН для получения услуги имея при себе заявление и оригиналы необходимых документов;

      2) процесс 1 – процесс проверки подлинности заявления и документов потребителя сотрудником ЦОН;

      3) процесс 2 – формирование сотрудником ЦОН в устной форме сообщения об отказе потребителю в запрашиваемой государственной услуге в связи с имеющими нарушениями в заявлении или в документах потребителя;

      4) процесс 3 – ввод сотрудником ЦОН данных потребителя в системе ИИС ЦОН;

      5) процесс 4 - запрос на проверку данных потребителя из ГБД ФЛ;

      6) процесс 5 - формирование сообщения о том, что не удалось проверить информацию в ГБД ФЛ, в связи с отсутствием запрошенных данных потребителя в ГБД ФЛ. Ввод сотрудником ЦОН данных о физическом лице вручную при наличии у потребителя оригинала документа, удостоверяющего личность потребителя;

      7) процесс 6 – сканирования сотрудником ЦОН необходимых документов, предоставленных потребителем для последующего прикрепления их к форме заявления в системе ИИС ЦОН;

      8) процесс 7 – регистрация заявления сотрудником ЦОН в ИИС ЦОН и выдача уведомления о регистрации потребителю;

      9) процесс 8 – подписание посредством ЭЦП сотрудника ЦОН заполненной формы (введенных данных) заявления потребителя на оказание электронной государственной услуги;

      10) условие - проверка срока действия регистрационного свидетельства и подлинности ЭЦП сотрудника ЦОН с использованием СКЗИ потребителя и ИС УЦ;

      11) процесс 9 - формирование сообщения об отказе в подписании, в связи с не подтверждением подлинности ЭЦП сотрудника ЦОН;

      12) процесс 10 - подписание посредством ЭЦП сотрудника ЦОН заполненной формы (введенных данных и сканированных документов) запроса на оказание электронной государственной услуги;

      13) процесс 11 – процесс автоматической передачи заявления (запроса) потребителя на оказание электронной государственной услуги из системы ИИС ЦОН в ИС РШЭП;

      14) процесс 12 - обработка запроса сотрудником государственного учреждения в ИС РШЭП в течение трех рабочих дней (день приема и день выдачи документов не входят в срок оказания государственной услуги);

      15) процесс 13 - формирование результата оказания электронной государственной услуги (электронный документ или документ на бумажном носителе, оформленный в установленном законодательством Республики Казахстан порядке) в соответствии с запросом потребителя. Электронный документ формируется с использованием СКЗИ государственного органа и ИС УЦ;

      16) процесс 14 - процесс автоматической передачи статуса исполнения запроса со сформированным выходным документам, из системы ИС РШЭП в ИИС ЦОН;

      17) процесс 15 - выдача выходного документа сотрудником ЦОН потребителю услуги нарочно или посредством отправки на электронную почту.

      8. Пошаговые действия и решения ГУ при оказании частично автоматизированной электронной государственной услуги посредством портала "электронного правительства" согласно приложению 4 к настоящему Регламенту (рисунок 3):

      1) потребитель должен пройти регистрацию на ПЭП с помощью ИИН (осуществляется для незарегистрированных потребителей на ПЭП);

      2) процесс 1 - процесс проверки подлинности данных о потребителе на портале "электронного правительства" (ИИН или РНН и пароль), запрос необходимой информации с ИС;

      3) процесс 2 - формирование сообщения об отказе в запрашиваемой электронной государственной услуге в связи с имеющими нарушениями в данных потребителя;

      4) процесс 3 - выбор потребителем услуги, указанной в настоящем Регламенте, вывод на экран формы запроса для оказания услуги и заполнение потребителем формы (ввод данных) с учетом ее структуры и форматных требований;

      5) процесс 4 - запрос необходимых данных физического лица (потребителя) из информационной системы ГБД ФЛ;

      6) процесс 5 - ввод дополнительных данных потребителем и прикрепление сканированных копий необходимых документов;

      7) процесс 6 -Ғ запрос идентификационных данных и данных о сроке действия регистрационного свидетельства ЭЦП потребителя в ИС УЦ;

      8) условие - проверка срока действия регистрационного свидетельства и подлинности ЭЦП потребителя с использованием СКЗИ потребителя и ИС УЦ;

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

      10) процесс 8 - подписание посредством ЭЦП потребителя заполненной формы (введенных данных) запроса на оказание электронной государственной услуги;

      11) процесс 9 – процесс автоматической передачи запроса потребителя на оказание электронной государственной услуги с ПЭП в ИС РШЭП посредством РШЭП и статуса запроса в ИИС ЦОН;

      12) процесс 10 - обработка запроса сотрудником государственного учреждения в ИС РШЭП в течение одного рабочего дня;

      13) процесс 11 - формирование результата оказания услуги (электронный документ или документ на бумажном носителе, оформленный в установленном законодательством Республики Казахстан порядке) в соответствии с запросом потребителя. Электронный документ формируется с использованием СКЗИ государственного органа и ИС УЦ;

      14) процесс 12 – процесс автоматической передачи электронного выходного документа из ИС РШЭП в личный кабинет потребителя на ПЭП и/или на электронную почту потребителя, а также передача статуса исполнения в ИИС ЦОН;

      15) процесс 13 – процесс получения потребителем электронного выходного документа в личном кабинете на ПЭП и/или на электронной почте.

      9. Экранная форма анкеты-заявления на электронную государственную услугу указана в приложении 6 к настоящему Регламенту.

      10. Способ проверки получателем статуса исполнения запроса по электронной государственной услуге: на ПЭПе в разделе "История получения услуг", а также при обращении в ГУ/ЦОН.

      11. Наименования государственных органов, их юридические адреса, номера телефонов, адреса электронной почты для получения информации об электронной государственной услуге, разъяснения порядка обжалования действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц, а также в случае необходимости оценки качества электронной государственной услуги указаны в приложениях 1 и 2 к настоящему Регламенту.

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

      12. Перечень структурных подразделений государственных органов, государственных учреждений, организаций и ИС, которые участвуют в процессе оказания электронной государственной услуги:

      ПЭП;

      ИС РШЭП;

      РШЭП (ШЭП);

      ИИС ЦОН;

      ИС УЦ;

      ГУ согласно приложению 1 к настоящему Регламенту;

      ЦОН согласно приложению 2 к настоящему Регламенту.

      13. Текстовое табличное описание последовательности действий (процедур, функций, операций) структурных подразделений государственных органов, государственных учреждений или иных организаций с указанием срока выполнения каждого действия приведено в приложении 3 к настоящему Регламенту.

      14. В приложении 4 к настоящему Регламенту (рисунок 1, 2, 3) представлены диаграммы, отражающие взаимосвязь между логической последовательностью действий (в процессе оказания электронной государственной услуги) структурных подразделений государственных органов, государственных учреждений или иных организаций в соответствии с их описаниями, указанными в приложении 3 настоящего Регламента.

      15. В приложениях 7, 8 к настоящему Регламенту представлены выходные формы положительного и отрицательного (отказа) ответа на электронную государственную услугу в соответствии с которыми должен быть представлен результат оказания электронной государственной услуги, включая формы уведомления, предоставляемые потребителю, а также правила форматно-логического контроля выходных форм и уведомления на электронную государственную услугу.

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

      17. Требования, предъявляемые к процессу оказания электронной государственной услуги потребителям:

      1) обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации, содержащейся в документах потребителя;

      2) иные требования, необходимые для защиты прав потребителя.

      18. Технические условия оказания электронной государственной услуги: поддерживаемые устройства доступа и оказания электронных государственных услуг (компьютер, Интернет, мобильный телефон, телефон и другие устройства).

|  |  |
| --- | --- |
|   | Приложение 1 к регламенту электронной государственной услуги "Выдача справок безработным гражданам"  |

 **Районные, городские отделы занятости и социальных программ Атырауской области**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п
 | Наименование отделов
 | Адрес расположения
 | Контактные телефоны
 | Электронный адрес
 |
| 1
 | 2
 | 3
 | 4
 | 5
 |
| 1
 | Отдел занятости и социальных программ города Атырау
 | г.Атырау, ул.Шарипова, 4а
 | 8 (7122) 45-02-00, 46-53-21, 45-04-68
 | turashevag@ mail.ru
 |
| 2
 | Отдел занятости и социальных программ Жылыойского района
 | 060100, г. Кулсары, ул. Абдрахманова 1
 | 8-71237 4-86-95 4-84-07
 | zhylyoi-zhumyskz@ mail.ru
 |
| 3
 | Отдел занятости и социальных программ Индерского района
 | 060200, поселок Индербор, ул. Кунаева, 16
 | 8-71234 2-14-60 2-04-76
 | inderzan@ mail.ru
 |
| 4
 | Отдел занятости и социальных программ Исатайского района
 | 060300, поселок Аккистау, ул. Ынтымак, 23
 | 8-71231 2-06-42 2-05-65
 | isatai\_raisobes@ mail.kz
 |
| 5
 | Отдел занятости и социальных программ Кзылкугинского района
 | 060500, село Миялы, ул. Мамедова, 1
 | 8-71238 2-15-43 2-19-81 2-12-29
 | gulfaruz@mail.ru
 |
| 6
 | Отдел занятости и социальных программ Курмангазинского района
 | 060400, село Ганюшкино, ул. Болашак, 15
 | 8-71233 2-51-45 2-53-87
 | otdzisp@mail.ru
 |
| 7
 | Отдел знятости и социальных программ Макатского района
 | 060600, п. Макат, Центральная пл. 2
 | 8-71239 3-02-98 3-20-99 3-01-46
 | tolkin\_makat@ mail.ru
 |
| 8
 | Отдел занятости и социальных программ Махамбетского района
 | 060700, село Махамбет, ул. 50 лет Победы, 18
 | 8- 71236 2-12-98 2-19-93 2-18-25
 | mahambet\_ Zan@ mail.ru
 |

|  |  |
| --- | --- |
|   | Приложение 2 к регламенту электронной государственной услуги "Выдача справок безработным гражданам" |

 **Адреса Центров обслуживания населения**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №
 | Наименование центра обслуживания населения
 | Юридический адрес
 | Контактный телефон
 |
| 1
 | Областной отдел филиала РГП "ЦОН"
 | г.Атырау, пр.Сатпаева, 23
 | 8(7122) 21-37-17
 |
| 2
 | № 1 городской отдел филиала РГП "ЦОН"
 | г.Атырау, ул.Баймуханова, 16а
 | 8(7122) 35-75-05, 35-75-30
 |
| 3
 | № 2 городской отдел филиала РГП "ЦОН"
 | г.Атырау, п.Балыкшы, ул.Байжигитова, 80А
 | 8(7122) 24-37-89
 |
| 4
 | Жылыойский районный отдел филиала РГП "ЦОН"
 | Атырауская область, Жылыойский р-он, г.Кульсары, ул.Бейбитшилик, 8
 | 8(71237) 5-03-54
 |
| 5
 | Индерский районный отдел филиала РГП "ЦОН"
 | Атырауская область, Индерский р-он, п. Индер, ул.Мендигалиева, 30
 | 8(71234) 2-12-96
 |
| 6
 | Исатайский районный отдел филиала РГП "ЦОН"
 | Атырауская область, Исатайский р-он, с.Аккыстау, ул.Казахстан, 9
 | 8(71231) 2-16-70
 |
| 7
 | Макатский районный отдел филиала РГП "ЦОН"
 | Атырауская область, Макатский р-он, п.Макат, ул.Центральная, 2
 | 8(71239) 3-22-97
 |
| 8
 | Махамбетский районный отдел филиала РГП "ЦОН"
 | Атырауская область, Махамбетский р-он, с. Махамбет, ул. Абая, 10
 | 8(71236) 2-24-96
 |
| 9
 | Кызылкогинский районный отдел филиала РГП "ЦОН"
 | Атырауская область, Кызылкогинский р-он, с.Миялы, ул.Абая, 1
 | 8(71238) 2-20-46
 |
| 10
 | Курмангазинский районный отдел филиала РГП "ЦОН"
 | Атырауская область, Курмангазинский р-он, с.Ганюшкино, ул.Есболаева, 66а
 | 8(71233) 2-05-13
 |

      Расшифровка аббревиатур:

      Филиал РГП "ЦОН"- Филиал Республиканского государственного предприятия на праве хозяйственного ведения "Центр обслуживания населения" по Атырауской области

|  |  |
| --- | --- |
|   | Приложение 3 к регламенту электронной государственной услуги "Выдача справок безработным гражданам"  |

 **Текстовое табличное описание последовательности действий (процедур, функций, операций) структурных подразделений государственных органов, государственных учреждений или иных организаций с указанием срока выполнения каждого действия**
**Таблица 1. Описание действий посредством ГУ**

|  |
| --- |
| 1. Действия основного процесса (хода, потока работ)
 |
| 1
 | № действия (хода, потока работ)
 | 1
 | 2
 | 3
 | 4
 |
| 2
 | Наименование СФЕ, ИС
 | ГУ
 | ИС РШЭП
 | РШЭП (ШЭП)
 | ИИС ЦОН
 |
| 3
 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание
 | Проверка подлинности заявления и документов, ввод данных в ИС РШЭП
 | Проверка данных в ГБД ФЛ, прикрепление сканированных документов в систему
 | Маршрутизация уведомления о статусах из ИС РШЭП в ИИС ЦОН
 | Присвоение номера заявлению. Формирование уведомления с указанием текущего статуса
 |
| 4
 | Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядительное решение)
 | Прием заявления и документов на получения услуги
 | Регистрация запроса с присвоением номера заявлению
 | Маршрутизация запроса
 | Отображение статуса поступившие
 |
| 5
 | Сроки исполнения
 | Не более 10 минут
 | Не более 1 минуты
 | Не более 1 минуты
 | Не более 1 минуты
 |
| 6
 | Номер следующего действия
 | 2
 | 3
 | 4
 | 5
 |

|  |
| --- |
| 2. Действия основного процесса (хода, потока работ)
 |
| 1
 | № действия (хода, потока работ)
 | 5
 | 6
 | 7
 | 8
 |
| 2
 | Наименование СФЕ, ИС
 | ГУ
 | ИС РШЭП
 | РШЭП (ШЭП)
 | ИИС ЦОН
 |
| 3
 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание
 | Исполнение запроса. Формирование ответа с выдачей справки, либо формирование обоснованного отказа. Принятие решения
 | Формирование справки. Формирование уведомления о смене статуса оказания услуги
 | Маршрутизация уведомления
 | Отображение уведомления, статуса
 |
| 4
 | Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядительное решение)
 | Формирование справки, либо обоснованного отказа
 | Формирование выходного документа и статусов исполнения запроса
 | Маршрутизация
 | Отображение статусов исполнения
 |
| 5
 | Сроки исполнения
 | Не более 10 минуты
 | Не более 1 минуты
 | Не более 1 минуты
 | Не более 1 минуты
 |
| 6
 | Номер следующего действия
 | 6
 | 7
 | 8
 | 9
 |

|  |
| --- |
| 3. Действия основного процесса (хода, потока работ)
 |
| 1
 | № действия (хода, потока работ)
 | 9
 | 10
 | 11
 | 12
 |
| 2
 | Наименование СФЕ, ИС
 | ГУ
 | ИС РШЭП
 | ШЭП (РШЭП)
 | ИИС ЦОН
 |
| 3
 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание
 | Создание выходного документа
 | Формирование и регистрация выходного документа, подписанного ЭЦП уполномоченного лица
 | Маршрутизация уведомления с выходным документом
 | Отображение уведомления о завершении оказания услуги с выходным документом
 |
| 4
 | Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядительное решение)
 | Выдача выходного документа потребителю при обращении в ГУ
 | Отправка уведомления с выходным документом
 | Маршрутизация
 | Отображение статуса завершения исполнения
 |
| 5
 | Сроки исполнения
 | Не более 10 минуты
 | Не более 1 минуты
 | Не более 1 минуты
 | Не более 1 минуты
 |
| 6
 | Номер следующего действия
 | 10
 | 11
 | 12
 | -
 |

      Таблица 2. Описание действий посредством ЦОН

|  |
| --- |
| 1. Действия основного процесса (хода, потока работ)
 |
| 1
 | № действия (хода, потока работ)
 | 1
 | 2
 | 3
 | 4
 | 5
 |
| 2
 | Наименование СФЕ, ИС
 | ЦОН
 | ИИС ЦОН
 | РШЭП(ШЭП)
 | ИС РШЭП
 | ГУ
 |
| 3
 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание
 | Проверка подлинности заявления и документов, ввод данных в ИС РШЭП
 | Проверка данных в ГБД ФЛ, прикрепление сканированных документов в систему
 | Маршрутизация запроса из ИИС ЦОН в ИС РШЭП
 | Присвоение номера заявлению, отправка на исполнение
 | Проверка документов, принятия заявления в работу
 |
| 4
 | Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядительное решение)
 | Прием заявления и документов на получения услуги
 | Регистрация запроса с присвоением номера заявлению
 | Маршрутизация запроса
 | Отображения заявления в статусе поступившие
 | Принятие запроса в работу
 |
| 5
 | Сроки исполнения
 | Не более 30 минут
 | Не более 1 минуты
 | Не более 1 минуты
 | Не более 1 минуты
 | Не более 10 минуты
 |
| 6
 | Номер следующего действия
 | 2
 | 3
 | 4
 | 5
 | 6
 |

|  |
| --- |
| 2) Действия основного процесса (хода, потока работ)
 |
| 1
 | № действия (хода, потока работ)
 | 6
 | 7
 | 8
 | 9
 | 10
 |
| 2
 | Наименование СФЕ, ИС
 | ГУ
 | ИС РШЭП
 | РШЭП(ШЭП)
 | ИИС ЦОН
 | ЦОН
 |
| 3
 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание
 | Исполнение запроса. Формирование ответа с выдачей справки, либо формирование обоснованного отказа. Принятие решения
 | Формирование справки. Формирование уведомления о смене статуса оказания услуги
 | Маршрути зация уведомления
 | Отображение уведомления, статуса
 | Уведомление о статусе исполнения заявления при обращении потребителя
 |
| 4
 | Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядительное решение)
 | Формирование справки, либо обоснованного отказа
 | Формирование выходного документа и статусов исполнения запроса
 | Маршрутизация
 | Отображение статусов исполнения
 | Уведомление о статусе оказания услуги
 |
| 5
 | Сроки исполнения
 | 3 рабочих дня
 | Не более 1 минуты
 | Не более 1 минуты
 | Не более 1 минуты
 | Не более 10 минут
 |
| 6
 | Номер следующего действия
 | 7
 | 8
 | 9
 | 10
 | 11
 |

|  |
| --- |
| 3) Действия основного процесса (хода, потока работ)
 |
| 1
 | № действия (хода, потока работ)
 | 11
 | 12
 | 13
 | 14
 | 15
 |
| 2
 | Наименование СФЕ, ИС
 | ГУ
 | ИС РШЭП
 | ШЭП(РШЭП)
 | ИИС ЦОН
 | ЦОН
 |
| 3
 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание
 | Создание выходного документа
 | Формирование и регистрация выходного документа, подписанного ЭЦП уполномоченного лица
 | Маршрутизация уведомления с выходным документом
 | Отображение уведомления о завершении оказания услуги с выходным документом
 | Выдача выходного документа потребителю
 |
| 4
 | Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядительное решение)
 | Передача подписанного выходного документа в ЦОН
 | Отправка уведомления с выходным документом
 | Маршрутизация
 | Отображение статуса завершения исполнения
 | Выдача выходного документа
 |
| 5
 | Сроки исполнения
 | Не более 1 минуты
 | Не более 1 минуты
 | Не более 1 минуты
 | Не более 1 минуты
 | Не более 15 минут
 |
| 6
 | Номер следующего действия
 | 12
 | 13
 | 14
 | 15
 | -
 |

      Таблица 3. Описание действий посредством ПЭП

|  |
| --- |
| 1. Действия основного процесса (хода, потока работ)
 |
| 1
 | № действия (хода, потока работ)
 | 1
 | 2
 | 3
 | 4
 | 5
 |
| 2
 | Наименование СФЕ, ИС
 | ПЭП
 | РШЭП (ШЭП)
 | ИС РШЭП
 | ИИС ЦОН
 | ГУ
 |
| 3
 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание
 | Проверка подлинности данных (ЭЦП потребителя).Сохранение заявления и отправка посредством РШЭП (ШЭП)
 | Маршрутизация уведомления в ИС РШЭП
 | Присвоение номера заявлению Формирование уведомления с указанием текущего статуса
 | Отображение статуса поступившие
 | Принятие заявления на исполнение
 |
| 4
 | Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядительное решение)
 | Отображение уведомления об успешном формировании запроса или уведомление об отказе
 | Маршрутизация запроса
 | Отправка уведомления на ПЭП
 | Отображение статуса
 | Принятие в работу
 |
| 5
 | Сроки исполнения
 | Не более 1 минуты
 | Не более 1 минуты
 | Не более 1 минуты
 | Не более 1 минуты
 | Не более 1 минуты
 |
| 6
 | Номер следующего действия
 | 2
 | 3
 | 4
 | 5
 | 6
 |

|  |
| --- |
| 2) Действия основного процесса (хода, потока работ)
 |
| 1
 | № действия (хода, потока работ)
 | 6
 | 7
 | 8
 | 9
 | 10
 |
| 2
 | Наименование СФЕ, ИС
 | ГУ
 | ИС РШЭП
 | ШЭП(РШЭП)
 | ПЭП
 | ИИС ЦОН
 |
| 3
 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание
 | Исполнение запроса. Формирование ответа с выдачей справки, либо формирование обоснованного отказа
 | Формирование выходного документа. Формирование уведомления о смене статуса оказания услуги
 | Маршрутизация уведомления
 | Отображение уведомления
 | Отображение уведомления
 |
| 4
 | Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядительное решение)
 | Формирование справки, либо обоснованного отказа
 | Формирование выходного документа и статуса
 | Маршрутизация
 | Отображение статусов исполнения с выходным документом
 | Отображение статусов исполнения
 |
| 5
 | Сроки исполнения
 | 1 рабочий день
 | Не более 1 минуты
 | Не более 1 минуты
 | Не более 1 минуты
 | Не более 1 минуты
 |
| 6
 | Номер следующего действия
 | 7
 | 8
 | 9
 | 10
 | 11
 |

|  |
| --- |
| 3) Действия основного процесса (хода, потока работ)
 |
| 1
 | № действия (хода, потока работ)
 | 11
 | 12
 | 13
 | 14
 | 15
 |
| 2
 | Наименование СФЕ, ИС
 | ГУ
 | ИС РШЭП
 | ШЭП(РШЭП)
 | ПЭП
 | ИИС ЦОН
 |
| 3
 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание
 | Создание выходного документа. Подписание документа
 | Регистрация выходного документа Формирование выходного документа, подписанного уполномоченным лицом
 | Маршрутизация уведомления с выходным документом
 | Отображение уведомления о завершении оказания услуги с возможностью просмотра выходного документа
 | Отображение уведомления о завершении оказания услуги
 |
| 4
 | Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядительное решение)
 | Подписанный выходной документ
 | Отправка уведомления с выходным документом
 | Маршрутизация
 | Отображение выходного документа
 | Отображение статуса исполненные
 |
| 5
 | Сроки исполнения
 | Не более 1 минуты
 | Не более 1 минуты
 | Не более 1 минуты
 | Не более 1 минуты
 | Не более 1 минуты
 |
| 6
 | Номер следующего действия
 | 12
 | 13
 | 14
 | 15
 | -
 |

      Примечание:

      В данной таблице перечисляются действия (функции, процедуры, операции) ПЭП, ИС и всех СФЕ с указанием форм завершения, сроков исполнения и указанием номеров последующих действий в технологической цепочке процесса оказания электронной государственной услуги.

      Расшифровка аббревиатур:

      Филиал РГП "ЦОН"- Филиал Республиканского государственного предприятия на праве хозяйственного ведения "Центр обслуживания населения" по Атырауской области

|  |  |
| --- | --- |
|   | Приложение 4 к регламенту электронной государственной услуги "Выдача справок безработным гражданам"  |

 **Диаграммы, отражающая взаимосвязь между логической последовательностью действий (в процессе оказания электронной государственной услуги) структурных подразделений государственных органов, государственных учреждений или иных организаций**



 **Рисунок 1. Диаграмма функционального взаимодействия при оказании "частично автоматизированной" электронной государственной услуги государственным учреждением**



 **Рисунок 2. Диаграмма функционального взаимодействия при оказании "частично автоматизированной" электронной государственной услуги посредством центра обслуживания населения**



 **Рисунок 3. Диаграмма функционального взаимодействия при оказании "частично автоматизированной" электронной государственной услуги посредством портала "электронного правительства"**
**Таблица. Условные обозначения**



      Примечание:

      Типовое оформление диаграммы приведено в графической нотации BPMN 1.2, используемой для моделирования бизнес-процессов. Моделирование в BPMN осуществляется посредством диаграмм с небольшим числом графических элементов. Это помогает потребителям быстро понимать логику процесса. Выделяют четыре основные категории элементов:

      1) объекты потока управления: события, действия и логические операторы;

      2) соединяющие объекты: поток управления, поток сообщений и ассоциации;

      3) роли: пулы и дорожки;

      4) артефакты: данные, группы и текстовые аннотации.

      Элементы этих четырех категорий позволяют строить диаграммы бизнес процессов. Для повышения выразительности модели спецификация разрешает создавать новые типы объектов потока управления и артефактов, которые должны быть приведены в разделе "Примечания".

|  |  |
| --- | --- |
|   | Приложение 5 к регламенту электронной государственной услуги "Выдача справок безработным гражданам"  |

 **Форма анкеты для определения показателей электронной государственной услуги: "качество" и "доступность" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

      (наименование услуги)

      1. Удовлетворены ли Вы качеством процесса и результатом оказания электронной государственной услуги?

      1) не удовлетворен;

      2) частично удовлетворен;

      3) удовлетворен.

      2. Удовлетворены ли Вы качеством информации о порядке оказания электронной государственной услуги?

      1) не удовлетворен;

      2) частично удовлетворен;

      3) удовлетворен.

|  |  |
| --- | --- |
|   | Приложение 6 к регламенту электронной государственной услуги "Выдача справок безработным гражданам" |

 **Экранная форма анкеты-заявления на электронную государственную услугу**



|  |  |
| --- | --- |
|   | Приложение 7 к регламенту электронной государственной услуги "Выдача справок безработным гражданам"  |

 **Выходная форма положительного ответа на электронную государственную услугу**



 **Уведомления, предоставляемые потребителю**

      Уведомления поставляются по мере изменения статуса исполнения заявления. Произвольная строка с текстом уведомления отражается в разделе "Уведомления" в личном кабинете на портале "электронного правительства".

 **Выходная форма отрицательного ответа (отказ) на электронную государственную услугу**

      Выходная форма отрицательного ответа предоставляется в произвольной форме в виде письма с текстом обоснования отказа.





      Кому \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

      (Фамилия, имя, отчество)

      Извещаем Вас об отказе выдачи справки безработного (ной).

      Причина отказа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

      (причина на русском языке)

      Начальник отдела \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

      (Фамилия, имя, отчество)



|  |  |
| --- | --- |
|   | Приложение 8 к регламенту электронной государственной услуги "Выдача справок безработным гражданам" |

 **Правила форматно-логического контроля выходных форм и уведомления на электронную государственную услугу**
**Заявитель физическое лицо:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №
 | Поля на форме заявления
 | Обязательно / Необязательно
 | ФЛК на размерность
 | Формат
 |
| 1
 | ИИН
 | Обязательно
 | 12
 | Числовой
 |
| 2
 | Номер удостоверения личности
 | Не обязательно
 | 12
 | Числовой
 |
| 3
 | Почтовый индекс
 | Обязательно
 | 6
 | Символьный
 |
| 4
 | Телефон
 | Обязательно
 | 15
 | Числовой
 |
| 5
 | СИК
 | обязательно
 | 16
 | Символьный
 |

|  |  |
| --- | --- |
|   | Приложение 2 к постановлению акимата области от 30 декабря 2011 года № 394 |
|   | Утвержден постановлением акимата области от 30 декабря 2011 года № 394 |

      Сноска. Приложение 2 утратило силу постановлением Атырауского областного акимата от 09.11.2012 № 346.

 **Регламент электронной государственной услуги "Назначение государственной адресной социальной помощи"**

|  |  |
| --- | --- |
|   | Приложение 3 к постановлению акимата области от 30 декабря 2011 года № 394 |
|   | Утвержден постановлением акимата области от 30 декабря 2011 года № 394 |

 **Регламент электронной государственной услуги "Оформление документов для материального обеспечения детей-инвалидов, обучающихся и воспитывающихся на дому"**
**1. Общие положения**

      1. Государственная услуга оказывается отделами занятости и социальных программ города Атырау и районов, перечень адресов которых указан в приложении 1 к настоящему регламенту электронной государственной услуги "Оформление документов для материального обеспечения детей-инвалидов, обучающихся и воспитывающихся на дому" (далее – Регламент), а также через веб-портал "электронного правительства": www.egov.kz (далее – портал).

      2. Электронная государственная услуга оказывается на основании стандарта государственной услуги "Оформление документов для материального обеспечения детей-инвалидов, обучающихся и воспитывающихся на дому", утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 7 апреля 2011 года № 394 "Об утверждении стандартов государственных услуг в сфере социальной защиты, оказываемых местными исполнительными органами".

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

      4. Вид оказания электронной государственной услуги: транзакционная.

      5. Понятия и сокращения, используемые в настоящем Регламенте:

      1) "Региональный шлюз, как подсистема шлюза "электронного правительства" Республики Казахстан (ИС РШЭП)" – информационная система для обеспечения интеграции инфраструктуры "е-правительства" и "е-акимат" (предоставление механизмов доступа местных исполнительных органов к государственным информационным ресурсам посредством шлюза "электронного правительства", а также оказание электронных услуг гражданам и бизнес-структурам на региональном уровне. ИС РШЭП включает в себя подсистему интеграции и автоматизированное рабочее место сотрудников МИО);

      2) СКЗИ – средство криптографической защиты информации;

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

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

      5) местный исполнительный орган (далее - МИО) - коллегиальный исполнительный орган, возглавляемый акимом области, города республиканского значения и столицы, района (города областного значения), осуществляющий в пределах своей компетенции местное государственное управление и самоуправление на соответствующей территории;

      6) ГБД ФЛ – государственная база данных "Физические лица";

      7) подсистема интеграции (далее – РШЭП) – обеспечивает информационное взаимодействие между внутренними системами/подсистемами МИО и внешними информационными системами, участвующими в процессе оказания электронных услуг МИО;

      8) СФЕ – структурно-функциональные единицы — это ответственные лица уполномоченных органов, структурные подразделения государственных органов и тому подобное, принимающие участие в оказании электронной услуги на определенной стадии;

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

      10) государственное учреждение (далее - ГУ) - отделы занятости и социальных программ города Атырау и районов, непосредственно предоставляющие электронную государственную услугу;

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

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

      13) транзакционная услуга – услуга по предоставлению пользователям электронных информационных ресурсов, требующая взаимного обмена информацией с применением электронной цифровой подписи;

      14) потребитель – физическое лицо, осуществляющее официальное заявление в адрес уполномоченного органа на получение услуги либо направляющее электронную заявку посредством ПЭП;

      15) уполномоченный орган – государственный орган (государственное учреждение), осуществляющий оказание электронной государственной услуги;

      16) электронный документ – документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме и удостоверена посредством электронной цифровой подписи;

      17) веб-портал "электронного правительства" (далее - ПЭП) - информационная система, представляющая собой единое окно доступа ко всей консолидированной правительственной информации, включая нормативную правовую базу, и к электронным государственным услугам;

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

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

 **2. Порядок деятельности ГУ по оказанию электронной государственной услуги**

      6. Пошаговые действия и решения ГУ при оказании частично автоматизированной электронной государственной услуги, непосредственно предоставляющим данную электронную государственную услугу согласно приложению 3 к настоящему Регламенту (рисунок 1):

      1) потребитель должен обратиться в ГУ для получения услуги, имея при себе заявление и оригиналы необходимых документов;

      2) процесс 1 – процесс проверки подлинности заявления и документов потребителя сотрудником ГУ;

      3) процесс 2 – формирование сотрудником ГУ в устной форме сообщения об отказе потребителю в запрашиваемой государственной услуге в связи с имеющими нарушениями в заявлении или в документах потребителя;

      4) процесс 3 – ввод сотрудником ГУ данных потребителя в системе ИС РШЭП;

      5) процесс 4 - запрос на проверку данных потребителя из ГБД ФЛ;

      6) процесс 5 - формирование сообщения о том, что не удалось проверить информацию в ГБД ФЛ, в связи с отсутствием запрошенных данных потребителя в ГБД ФЛ. Ввод сотрудником ГУ данных о физическом лице вручную при наличии у потребителя оригинала документа, удостоверяющего личность потребителя;

      7) процесс 6 – сканирование сотрудником ГУ необходимых документов, предоставленных потребителем для последующего прикрепления их к форме заявления в системе ИС РШЭП;

      8) процесс 7 – регистрация заявления потребителя сотрудником ГУ;

      9) процесс 8 – подписание посредством ЭЦП сотрудника ГУ заполненной формы (введенных данных) заявления потребителя на оказание электронной государственной услуги;

      10) условие - проверка срока действия регистрационного свидетельства и подлинности ЭЦП сотрудника ГУ с использованием СКЗИ потребителя и информационной системы удостоверяющего центра (далее – ИС УЦ);

      11) процесс 9 - формирование сообщения об отказе в подписании, в связи с не подтверждением подлинности ЭЦП сотрудника ГУ;

      12) процесс 10 - подписание посредством ЭЦП сотрудника ГУ заполненной формы (введенных данных и сканированных документов) запроса на оказание электронной государственной услуги;

      14) процесс 11 - обработка запроса потребителя сотрудниками ГУ в ИС РШЭП в течение десяти рабочих дней;

      15) процесс 12 - формирование результата оказания электронной государственной услуги (электронный документ или документ на бумажном носителе, оформленный в установленном законодательством Республики Казахстан порядке) в соответствии с запросом потребителя. Электронный документ формируется с использованием СКЗИ государственного органа и ИС УЦ;

      16) процесс 13 - выдача выходного документа, сформированного сотрудником ГУ в ИС РШЭП потребителю услуги нарочно или посредством отправки на электронную почту.

      7. Пошаговые действия и решения ГУ при оказании частично автоматизированной электронной государственной услуги посредством портала "электронного правительства" согласно приложению 3 к настоящему Регламенту (рисунок 2):

      1) потребитель должен пройти регистрацию на ПЭП с помощью ИИН (осуществляется для незарегистрированных потребителей на ПЭП);

      2) процесс 1 - процесс проверки подлинности данных о потребителе на портале "электронного правительства" (ИИН или РНН и пароль), запрос необходимой информации с ИС;

      3) процесс 2 - формирование сообщения об отказе в запрашиваемой электронной государственной услуге в связи с имеющими нарушениями в данных потребителя;

      4) процесс 3 - выбор потребителем услуги, указанной в настоящем Регламенте, вывод на экран формы запроса для оказания услуги и заполнение потребителем формы (ввод данных) с учетом ее структуры и форматных требований;

      5) процесс 4 - запрос необходимых данных физического лица (потребителя) из информационной системы ГБД ФЛ;

      6) процесс 5 - ввод дополнительных данных потребителем и прикрепление сканированных копий необходимых документов;

      7) процесс 6 -Ғ запрос идентификационных данных и данных о сроке действия регистрационного свидетельства ЭЦП потребителя в ИС УЦ;

      8) условие - проверка срока действия регистрационного свидетельства и подлинности ЭЦП потребителя с использованием СКЗИ потребителя и ИС УЦ;

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

      10) процесс 8 - подписание посредством ЭЦП потребителя заполненной формы (введенных данных) запроса на оказание электронной государственной услуги;

      11) процесс 9 – процесс автоматической передачи запроса потребителя на оказание электронной государственной услуги с ПЭП в ИС РШЭП посредством РШЭП;

      12) процесс 10 - обработка запроса сотрудником ГУ в ИС РШЭП в течение десяти рабочих дней;

      13) процесс 11 - формирование результата оказания услуги (электронный документ или документ на бумажном носителе, оформленный в установленном законодательством Республики Казахстан порядке) в соответствии с запросом потребителя. Электронный документ формируется с использованием СКЗИ государственного органа и ИС УЦ;

      14) процесс 12 – процесс автоматической передачи электронного выходного документа из ИС РШЭП в личный кабинет потребителя на ПЭП и/или на электронную почту потребителя;

      15) процесс 13 – процесс получения потребителем электронного выходного документа в личном кабинете на ПЭП и/или на электронной почте.

      8. Экранная форма анкеты-заявления на электронную государственную услугу указана в приложении 5 к настоящему Регламенту.

      9. Способ проверки получателем статуса исполнения запроса по электронной государственной услуге: на ПЭПе в разделе "История получения услуг", а также при обращении в ГУ.

      10. Наименования государственных органов, их юридические адреса, номера телефонов, адреса электронной почты для получения информации об электронной государственной услуге, разъяснения порядка обжалования действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц, а также в случае необходимости оценки качества электронной государственной услуги указаны в приложениях 1 к настоящему Регламенту.

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

      11. Перечень структурных подразделений государственных органов, государственных учреждений, организаций и ИС, которые участвуют в процессе оказания электронной государственной услуги:

      ПЭП;

      ИС РШЭП;

      РШЭП (ШЭП);

      ГУ согласно приложению 1 к настоящему Регламенту.

      12. Текстовое табличное описание последовательности действий (процедур, функций, операций) структурных подразделений государственных органов, государственных учреждений или иных организаций с указанием срока выполнения каждого действия приведено в приложении 2 к настоящему Регламенту.

      13. В приложении 3 к настоящему Регламенту (рисунок 1, 2) представлены диаграммы, отражающие взаимосвязь между логической последовательностью действий (в процессе оказания электронной государственной услуги) структурных подразделений государственных органов, государственных учреждений или иных организаций в соответствии с их описаниями, указанными в приложении 2 настоящего Регламента.

      14. В приложениях 6, 7 к настоящему Регламенту представлены выходные формы положительного и отрицательного (отказа) ответа на электронную государственную услугу в соответствии с которыми должен быть представлен результат оказания электронной государственной услуги, включая формы уведомления, предоставляемые потребителю, а также правила форматно-логического контроля выходных форм и уведомления на электронную государственную услугу.

      15. Результаты оказания электронной государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 4 к настоящему Регламенту.

      16. Требования, предъявляемые к процессу оказания электронной государственной услуги потребителям:

      1) обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации, содержащейся в документах потребителя;

      2) иные требования, необходимые для защиты прав потребителя.

      17. Технические условия оказания электронной государственной услуги: поддерживаемые устройства доступа и оказания электронных государственных услуг (компьютер, Интернет, мобильный телефон, телефон и другие устройства).

|  |  |
| --- | --- |
|   | Приложение 1 к регламенту электронной государственной услуги "Оформление документов для материального обеспечения детей-инвалидов, обучающихся и воспитывающихся на дому" |

 **Районные, городские отделы занятости и социальных программ Атырауской области**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п
 | Наименование отделов
 | Адрес расположения
 | Контактные телефоны
 | Электронный адрес
 |
| 1
 | 2
 | 3
 | 4
 | 5
 |
| 1
 | Отдел занятости и социальных программ города Атырау
 | г.Атырау, ул. Шарипова, 4а
 | 8 (7122) 45-02-00 46-53-21, 45-04-68
 | turashevag@ mail.ru
 |
| 2
 | Отдел занятости и социальных программ Жылыойского района
 | 060100, г. Кулсары, ул. Абдрахманова 1
 | 8-71237 4-86-95 4-84-07
 | zhylyoi-zhumyskz@ mail.ru
 |
| 3
 | Отдел занятости и социальных программ Индерского района
 | 060200, поселок Индербор, ул. Кунаева, 16
 | 8-71234 2-14-60 2-04-76
 | inderzan@ mail.ru
 |
| 4
 | Отдел занятости и социальных программ Исатайского района
 | 060300, поселок Аккистау, ул. Ынтымак, 23
 | 8-71231 2-06-42 2-05-65
 | isatai\_raisobes@ mail.kz
 |
| 5
 | Отдел занятости и социальных программ Кзылкугинского района
 | 060500, село Миялы, ул. Мамедова, 1
 | 8-71238 2-15-43 2-19-81 2-12-29
 | gulfaruz@mail.ru
 |
| 6
 | Отдел занятости и социальных программ Курмангазинского района
 | 060400, село Ганюшкино, ул. Болашак, 15
 | 8-71233 2-51-45 2-53-87
 | otdzisp@mail.ru
 |
| 7
 | Отдел знятости и социальных программ Макатского района
 | 060600, поселок Макат, Центральная пл. 2
 | 8-71239 3-02-98 3-20-99 3-01-46
 | tolkin\_makat@ mail.ru
 |
| 8
 | Отдел занятости и социальных программ Махамбетского района
 | 060700, село Махамбет, ул. 50 лет Победы, 18
 | 8- 71236 2-12-98 2-19-93 2-18-25
 | mahambet\_ Zan@ mail.ru
 |

|  |  |
| --- | --- |
|   | Приложение 2 к регламенту электронной государственной услуги "Оформление документов для материального обеспечения детей-инвалидов, обучающихся и воспитывающихся на дому" |

 **Текстовое табличное описание последовательности действий (процедур, функций, операций) структурных подразделений государственных органов, государственных учреждений или иных организаций с указанием срока выполнения каждого действия**
**Таблица 1. Описание действий посредством ГУ**

|  |
| --- |
| 1. Действия основного процесса (хода, потока работ)
 |
| 1
 | № действия (хода, потока работ)
 | 1
 | 2
 | 3
 |
| 2
 | Наименование СФЕ, ИС
 | ГУ
 | ИС РШЭП
 | РШЭП (ШЭП)
 |
| 3
 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание
 | Проверка подлинности заявления и документов, ввод данных в ИС РШЭП
 | Проверка данных в ГБД ФЛ, прикрепление сканированных документов в систему
 | Маршрутизация уведомления о статусах из ИС РШЭП в ГБД ФЛ
 |
| 4
 | Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядительное решение)
 | Прием заявления и документов на получения услуги
 | Регистрация запроса с присвоением номера заявлению
 | Маршрутизация запроса
 |
| 5
 | Сроки исполнения
 | Не более 15 минут
 | Не более 1 минуты
 | Не более 1 минуты
 |
| 6
 | Номер следующего действия
 | 2
 | 3
 | 4
 |

|  |
| --- |
| 2. Действия основного процесса (хода, потока работ)
 |
| 1
 | № действия (хода, потока работ)
 | 4
 | 5
 | 6
 |
| 2
 | Наименование СФЕ, ИС
 | ГУ
 | ИС РШЭП
 | РШЭП (ШЭП)
 |
| 3
 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание
 | Исполнение запроса. Формирование ответа с оформлением документов для материального обеспечения детей-инвалидов, обучающихся и воспитывающихся на дому либо формирование обоснованного отказа. Принятие решения
 | Формирование уведомления. Формирование уведомления о смене статуса оказания услуги
 | Маршрутизация уведомления
 |
| 4
 | Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядительное решение)
 | Формирование уведомления, либо обоснованного отказа
 | Формирование выходного документа и статусов исполнения запроса
 | Маршрутизация
 |
| 5
 | Сроки исполнения
 | в течение 10 рабочих дней
 | Не более 1 минуты
 | Не более 1 минуты
 |
| 6
 | Номер следующего действия
 | 5
 | 6
 | 7
 |

|  |
| --- |
| 3. Действия основного процесса (хода, потока работ)
 |
| 1
 | № действия (хода, потока работ)
 | 7
 | 8
 | 9
 |
| 2
 | Наименование СФЕ, ИС
 | ГУ
 | ИС РШЭП
 | ШЭП (РШЭП)
 |
| 3
 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание
 | Создание выходного документа
 | Формирование и регистрация выходного документа, подписанного ЭЦП уполномоченного лица
 | Маршрутизация
 |
| 4
 | Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядительное решение)
 | Выдача выходного документа потребителю при обращении в ГУ
 | Отправка уведомления с выходным документом
 | Маршрутизация
 |
| 5
 | Сроки исполнения
 | Не более 15 минут
 | Не более 1 минуты
 | Не более 1 минуты
 |
| 6
 | Номер следующего действия
 | 8
 | 9
 | -
 |

 **Таблица 2. Описание действий посредством ПЭП**

|  |
| --- |
| 1. Действия основного процесса (хода, потока работ)
 |
| 1
 | № действия (хода, потока работ)
 | 1
 | 2
 | 3
 | 4
 |
| 2
 | Наименование СФЕ, ИС
 | ПЭП
 | РШЭП(ШЭП)
 | ИС РШЭП
 | ГУ
 |
| 3
 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание
 | Проверка подлинности данных (ЭЦП потребителя) Сохранение заявления и отправка посредством РШЭП (ШЭП).
 | Маршрутизация уведомления в ИС РШЭП
 | Присвоение номера заявлению. Формирование уведомления с указанием текущего статуса.
 | Принятие заявления на исполнение
 |
| 4
 | Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядительное решение)
 | Отображение уведомления об успешном формировании запроса или уведомление об отказе
 | Маршрутизация запроса
 | Отправка уведомления на ПЭП
 | Принятие в работу
 |
| 5
 | Сроки исполнения
 | Не более 1 минуты
 | Не более 1 минуты
 | Не более 1 минуты
 | Не более 15 минут
 |
| 6
 | Номер следующего действия
 | 2
 | 3
 | 4
 | 5
 |

|  |
| --- |
| 2) Действия основного процесса (хода, потока работ)
 |
| 1
 | № действия (хода, потока работ)
 | 5
 | 6
 | 7
 | 8
 |
| 2
 | Наименование СФЕ, ИС
 | ГУ
 | ИС РШЭП
 | ШЭП (РШЭП)
 | ПЭП
 |
| 3
 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание
 | Исполнение запроса. Формирование ответа с оформлением документов для материального обеспечения детей-инвалидов, обучающихся и воспитывающихся на дому либо формирование обоснованного отказа.
 | Формирование выходного документа. Формирование уведомления о смене статуса оказания услуги
 | Маршрутизация уведомления
 | Отображение уведомления
 |
| 4
 | Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядительное решение)
 | Формирование уведомления, либо обоснованного отказа
 | Формирование выходного документа и статуса
 | Маршрутизация
 | Отображение статусов исполнения с выходным документом
 |
| 5
 | Сроки исполнения
 | В течение 10 рабочих дней
 | Не более 1 минуты
 | Не более 1 минуты
 | Не более 1 минуты
 |
| 6
 | Номер следующего действия
 | 6
 | 7
 | 8
 | 9
 |

|  |
| --- |
| 3) Действия основного процесса (хода, потока работ)
 |
| 1
 | № действия (хода, потока работ)
 | 9
 | 10
 | 11
 | 12
 |
| 2
 | Наименование СФЕ, ИС
 | ГУ
 | ИС РШЭП
 | ШЭП (РШЭП)
 | ПЭП
 |
| 3
 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание
 | Создание выходного документа Подписание документа
 | Регистрация выходного документа. Формирование выходного документа, подписанного уполномоченным лицом.
 | Маршрутизация уведомления с выходным документом
 | Отображение уведомления о завершении оказания услуги с возможностью просмотра выходного документа
 |
| 4
 | Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядительное решение)
 | Подписанный выходной документ
 | Отправка уведомления с выходным документом
 | Маршрутизация
 | Отображение выходного документа
 |
| 5
 | Сроки исполнения
 | Не более 15 минут
 | Не более 1 минуты
 | Не более 1 минуты
 | Не более 1 минуты
 |
| 6
 | Номер следующего действия
 | 10
 | 11
 | 12
 | -
 |

      Примечание:

      В данной таблице перечисляются действия (функции, процедуры, операции) ПЭП, ИС и всех СФЕ с указанием форм завершения, сроков исполнения и указанием номеров последующих действий в технологической цепочке процесса оказания электронной государственной услуги.

|  |  |
| --- | --- |
|   | Приложение 3 к регламенту электронной государственной услуги "Оформление документов для материального обеспечения детей-инвалидов, обучающихся и воспитывающихся на дому" |

 **Диаграммы, отражающая взаимосвязь между логической последовательностью действий (в процессе оказания электронной государственной услуги) структурных подразделений государственных органов, государственных учреждений или иных организаций**



 **Рисунок 1. Диаграмма функционального взаимодействия при оказании "частично автоматизированной" электронной государственной услуги государственным учреждением**



 **Рисунок 2. Диаграмма функционального взаимодействия при оказании "частично автоматизированной" электронной государственной услуги посредством портала "электронного правительства"**
**Таблица. Условные обозначения**



      Примечание:

      Типовое оформление диаграммы приведено в графической нотации BPMN 1.2, используемой для моделирования бизнес-процессов. Моделирование в BPMN осуществляется посредством диаграмм с небольшим числом графических элементов. Это помогает потребителям быстро понимать логику процесса. Выделяют четыре основные категории элементов:

      1) объекты потока управления: события, действия и логические операторы;

      2) соединяющие объекты: поток управления, поток сообщений и ассоциации;

      3) роли: пулы и дорожки;

      4) артефакты: данные, группы и текстовые аннотации.

      Элементы этих четырех категорий позволяют строить диаграммы бизнес процессов. Для повышения выразительности модели спецификация разрешает создавать новые типы объектов потока управления и артефактов, которые должны быть приведены в разделе "Примечания".

|  |  |
| --- | --- |
|   | Приложение 4 к регламенту электронной государственной услуги "Оформление документов для материального обеспечения детей-инвалидов, обучающихся и воспитывающихся на дому" |

 **Форма анкеты для определения показателей электронной государственной услуги: "качество" и "доступность" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
**(наименование услуги)**

      1. Удовлетворены ли Вы качеством процесса и результатом оказания электронной государственной услуги?

      1) не удовлетворен;

      2) частично удовлетворен;

      3) удовлетворен.

      2. Удовлетворены ли Вы качеством информации о порядке оказания электронной государственной услуги?

      1) не удовлетворен;

      2) частично удовлетворен;

      3) удовлетворен.

|  |  |
| --- | --- |
|   | Приложение 5 к регламенту электронной государственной услуги "Оформление документов для материального обеспечения детей-инвалидов, обучающихся и воспитывающихся на дому" |

 **Экранная форма анкеты-заявления на электронную государственную услугу**



      К заявлению прилагаются документы:

      1. Электронная копия свидетельства о рождении ребенка;

      2. Электронная копия книги регистрации граждан, либо справки адресного бюро, либо справки Акима сельского округа (сведения о прописке);

      3. Электронная копия заключения психолого-педагогической консультации;

      4. Электронная копия справки об инвалидности;

      5. Электронная копия документа о наличии счета в банке.



|  |  |
| --- | --- |
|   | Приложение 6 к регламенту электронной государственной услуги "Оформление документов для материального обеспечения детей-инвалидов, обучающихся и воспитывающихся на дому" |

 **Выходная форма положительного ответа на электронную государственную услугу**



 **Уведомления, предоставляемые потребителю**

      Уведомления поставляются по мере изменения статуса исполнения заявления. Произвольная строка с текстом уведомления отражается в разделе "Уведомления" в личном кабинете на портале "электронного правительства".

 **Выходная форма отрицательного ответа (отказ) на электронную государственную услугу**

      Выходная форма отрицательного ответа предоставляется в произвольной форме в виде письма с текстом обоснования отказа.

|  |  |
| --- | --- |
|   | Приложение 7 к регламенту электронной государственной услуги "Оформление документов для материального обеспечения детей-инвалидов, обучающихся и воспитывающихся на дому" |

 **Правила форматно-логического контроля выходных форм и уведомления на электронную государственную услугу**
**Заявитель физическое лицо:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №
 | Поля на форме заявления
 | Обязательно / Необязательно
 | ФЛК на размерность
 | Формат
 |
| 1
 | ИИН
 | Обязательно
 | 12
 | Числовой
 |
| 2
 | Номер удостоверения личности
 | Обязательно
 | 9
 | Числовой
 |
| 3
 | РНН
 | Обязательно
 | 12
 | Числовой
 |
| 4
 | Почтовый индекс
 | Обязательно
 | 6
 | Символьный
 |
| 5
 | Телефон
 | Обязательно
 | 15
 | Числовой
 |
| 6
 | СИК
 | Не обязательно
 | 16
 | Символьный
 |
| 7
 | Номер лицевого счета
 | Не обязательно
 | 16
 | Символьный
 |
| 8
 | Номер актовой записи о рождении
 | Не обязательно
 | 9
 | Символьный
 |

 © 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан» Министерства юстиции Республики Казахстан