

**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 |

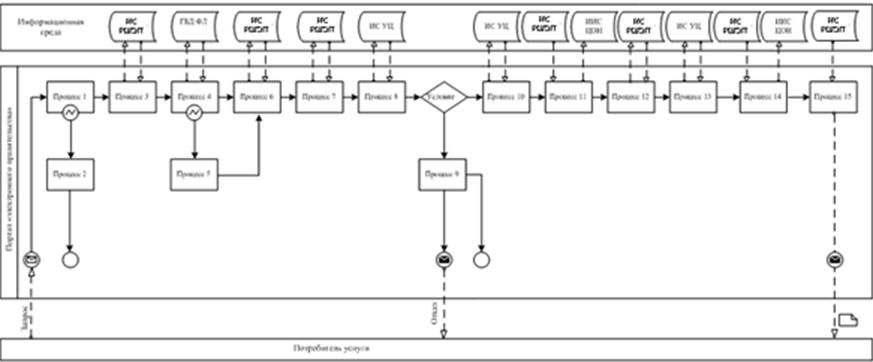
|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2) Действия основного процесса (хода, потока работ) | | | | | | |
| 1 | № действия (хода, потока работ) | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 2 | Наименование СФЕ, ИС | ГУ | ИС РШЭП | ШЭП(РШЭП) | ПЭП | ИИС ЦОН |
| 3 | Наименование действия (процесса, 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 | - |

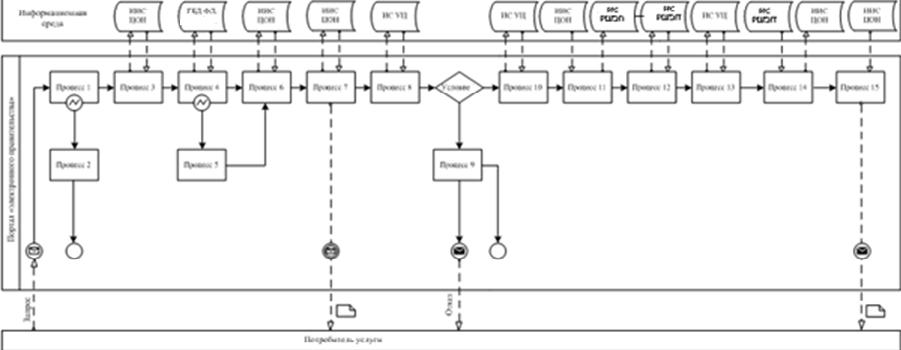
      Примечание:  
      В данной таблице перечисляются действия (функции, процедуры, операции) ПЭП, ИС и всех СФЕ с указанием форм завершения, сроков исполнения и указанием номеров последующих действий в технологической цепочке процесса оказания электронной государственной услуги.  
      Расшифровка аббревиатур: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

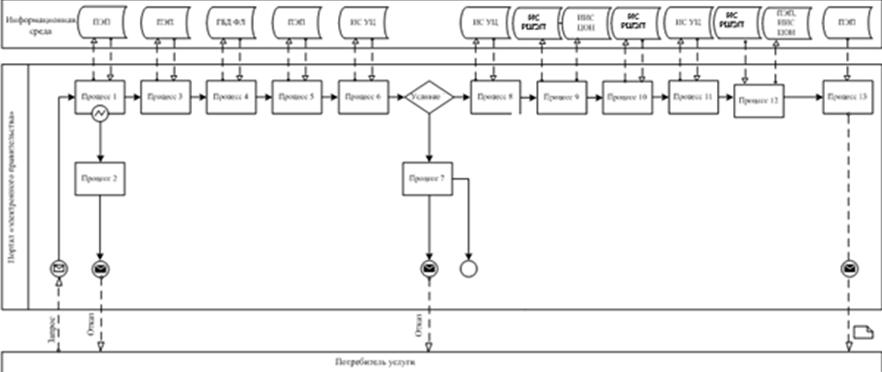
**Диаграммы, отражающая взаимосвязь между логической последовательностью действий (в процессе оказания электронной государственной услуги) структурных подразделений государственных органов, государственных учреждений или иных организаций**



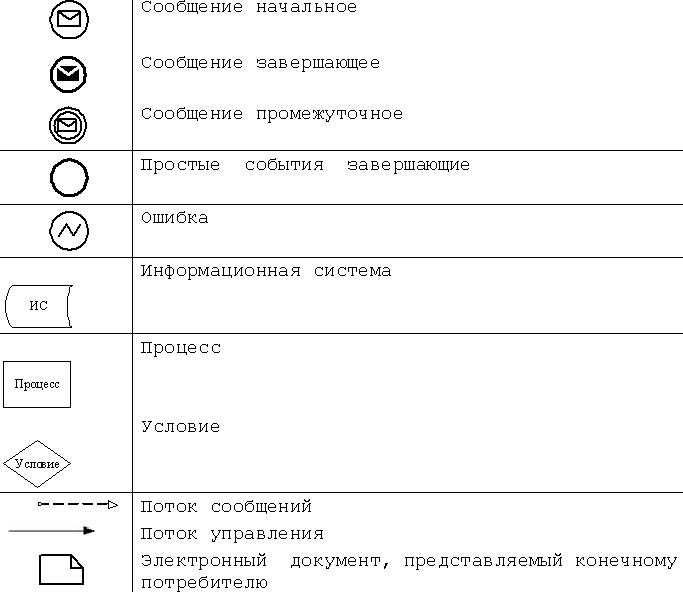
**Рисунок 1. Диаграмма функционального взаимодействия при оказании "частично автоматизированной" электронной государственной услуги государственным учреждением**



**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**

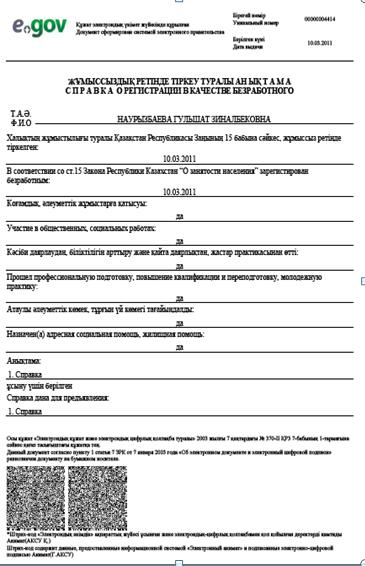


**Уведомления, предоставляемые потребителю**

      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 |

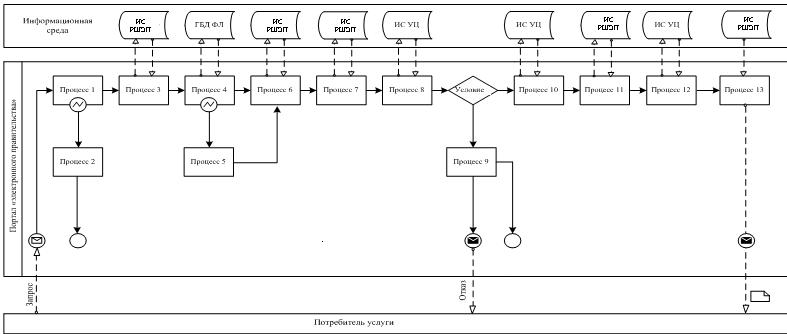
|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2) Действия основного процесса (хода, потока работ) | | | | | |
| 1 | № действия (хода, потока работ) | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 2 | Наименование СФЕ, ИС | ГУ | ИС РШЭП | ШЭП (РШЭП) | ПЭП |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) 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 | - |

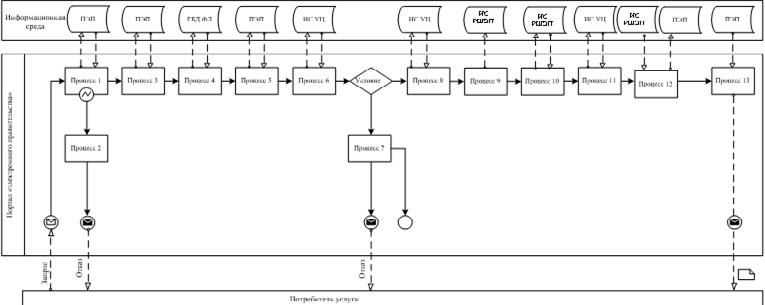
      Примечание:  
      В данной таблице перечисляются действия (функции, процедуры, операции) ПЭП, ИС и всех СФЕ с указанием форм завершения, сроков исполнения и указанием номеров последующих действий в технологической цепочке процесса оказания электронной государственной услуги.

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

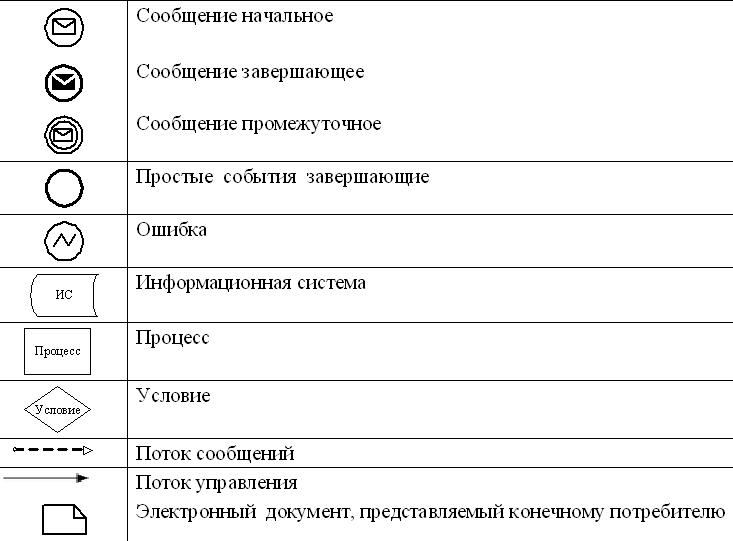
**Диаграммы, отражающая взаимосвязь между логической последовательностью действий (в процессе оказания электронной государственной услуги) структурных подразделений государственных органов, государственных учреждений или иных организаций**



**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)**

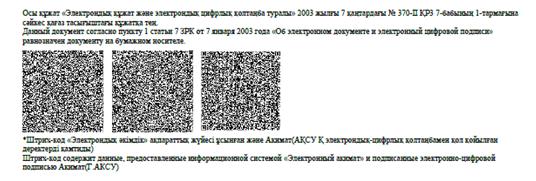
      1. Удовлетворены ли Вы качеством процесса и результатом оказания электронной государственной услуги?  
      1) не удовлетворен;  
      2) частично удовлетворен;  
      3) удовлетворен.  
      2. Удовлетворены ли Вы качеством информации о порядке оказания электронной государственной услуги?  
      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**

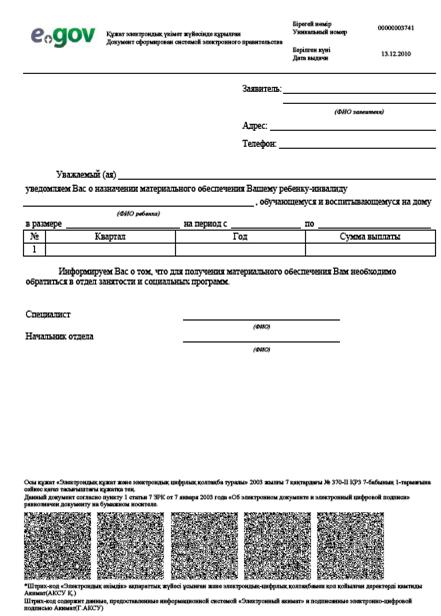


      К заявлению прилагаются документы:  
      1. Электронная копия свидетельства о рождении ребенка;  
      2. Электронная копия книги регистрации граждан, либо справки адресного бюро, либо справки Акима сельского округа (сведения о прописке);  
      3. Электронная копия заключения психолого-педагогической 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