

**Об утверждении регламента электронной государственной услуги "Постановка на учет и очередность граждан, нуждающихся в жилище из государственного жилищного фонда или жилище, арендованном местным исполнительным органом в частном жилищном фонде"**

***Утративший силу***

Постановление акимата Акмолинской области от 14 декабря 2012 года № А-13/613. Зарегистрировано Департаментом юстиции Акмолинской области 18 января 2013 года № 3623. Утратило силу постановлением акимата Акмолинской области от 3 июня 2013 года № А-5/225

      Сноска. Утратило силу постановлением акимата Акмолинской области от 03.06.2013 № А-5/225.

      Примечание РЦПИ.

      В тексте документа сохранена пунктуация и орфография оригинала.

      В соответствии с пунктом 4 статьи 9-1 Закона Республики Казахстан от 27 ноября 2000 года «Об административных процедурах» акимат Акмолинской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

      1. Утвердить прилагаемый регламент электронной государственной услуги «Постановка на учет и очередность граждан, нуждающихся в жилище из государственного жилищного фонда или жилище, арендованном местным исполнительным органом в частном жилищном фонде».

      2. Признать утратившим силу постановление акимата Акмолинской области «Об утверждении регламента государственной услуги «Постановка на учет и очередность граждан, нуждающихся в жилище из государственного жилищного фонда или жилище, арендованном местным исполнительным органом в частном жилищном фонде» от 19 октября 2011 года № А-9/386 (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 3410 и опубликовано 7 января 2012 года в газетах "Акмолинская правда", "Арқа ажары").

      3. Настоящее постановление акимата области вступает в силу со дня государственной регистрации в Департаменте юстиции Акмолинской области и вводится в действие со дня официального опубликования.

*Аким Акмолинской области                   К.Кожамжаров*

      «СОГЛАСОВАНО»

*Министр транспорта и коммуникаций*

*Республики Казахстан                       А.Жумагалиев*

Утвержден

постановлением акимата

Акмолинской области

от 14 декабря 2012 года

№ А-13/613

 **Регламент электронной государственной услуги «Постановка на учет и очередность граждан, нуждающихся в жилище из государственного жилищного фонда или жилище, арендованном местным исполнительным органом в частном жилищном фонде»**

 **1. Общие положения**

      1. Электронная государственная услуга «Постановка на учет и очередность граждан, нуждающихся в жилище из государственного жилищного фонда или жилище, арендованном местным исполнительным органом в частном жилищном фонде» (далее - услуга) оказывается отделами жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог Акмолинской области, а также через центры обслуживания населения (далее – центр) и через веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz (далее – ПЭП).

      2. Услуга оказывается на основании Стандарта государственной услуги «Постановка на учет и очередность граждан, нуждающихся в жилище из государственного жилищного фонда или жилище, арендованном местным исполнительным органом в частном жилищном фонде» (далее – Стандарт), утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 8 февраля 2010 года № 76.

      3. Степень автоматизации услуги: частично автоматизированная.

      4. Вид оказания услуги: транзакционная.

      5. Понятия и сокращения, используемые в настоящем Регламенте:

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

      2) потребитель – физическое лицо, которому оказывается электронная государственная услуга;

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

      4) веб–портал «электронного правительства» – информационная система, представляющая собой единое окно доступа ко всей консолидированной правительственной информации, включая нормативную правовую базу, и к электронным государственным услугам;

      5) шлюз «электронного правительства» – информационная система, предназначенная для интеграции информационных систем «электронного правительства» в рамках реализации электронных услуг (далее – ШЭП);

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

      7) электронный документ – документ, в котором информация представлена в электронно–цифровой форме и удостоверена посредством ЭЦП;

      8) электронная государственная услуга – государственная услуга, оказываемая в электронной форме с применением информационных технологий;

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

      10) государственная база данных «Физические лица» – информационная система, предназначенная для автоматизированного сбора, хранения и обработки информации, создания Национального реестра индивидуальных идентификационных номеров с целью внедрения единой идентификации физических лиц в Республике Казахстан и предоставления о них актуальных и достоверных сведений органам государственного управления и прочим субъектам в рамках их полномочий и в соответствии с законодательством Республики Казахстан (далее – ГБД ФЛ);

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

      12) региональный шлюз «электронного правительства» - подсистема шлюза «электронного правительства», предназначенная для интеграции информационных систем «электронного акимата» в рамках реализации электронных услуг (далее - РШЭП);

      13) Структурно–функциональные единицы (далее - СФЕ) перечень структурных подразделений государственных органов, учреждений или иных организаций, информационные системы, которые участвуют в процессе оказания услуги;

      14) информационная система центров обслуживания населения Республики Казахстан - 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 (далее – ИС ЦОН);

      15) Единая нотариальная информационная система - это аппаратно-программный комплекс, предназначенный для автоматизации нотариальной деятельности и взаимодействия органов юстиции и нотариальных палат (далее - ЕНИС);

      16) АРМ – автоматизированное рабочие место.

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

      6. Пошаговые действия и решения услугодателя через ПЭП (диаграмма № 1 функционального взаимодействия при оказании электронной государственной услуги) приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту:

      1) потребитель осуществляет регистрацию на ПЭП с помощью ИИН и пароля (осуществляется для незарегистрированных потребителей на ПЭП);

      2) процесс 1 – ввод потребителем ИИН и пароля (процесс авторизации) на ПЭП для получения услуги;

      3) условие 1 – проверка на ПЭП подлинности данных о зарегистрированном потребителе через ИИН и пароль;

      4) процесс 2 – формирование ПЭПом сообщения об отказе в авторизации в связи с имеющимися нарушениями в данных потребителя;

      5) 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, прикрепление к форме запроса необходимых копий документов в электронном виде, указанные в пункте 11 Стандарта, а также выбор потребителем регистрационного свидетельства ЭЦП для удостоверения (подписания) запроса;

      6) условие 2 – проверка на ПЭП срока действия регистрационного свидетельства ЭЦП и отсутствия в списке отозванных (аннулированных) регистрационных свидетельств, а также соответствия идентификационных данных (между ИИН указанным в запросе, и ИИН указанным в регистрационном свидетельстве ЭЦП);

      7) процесс 4 – формирование сообщения об отказе в запрашиваемой услуге в связи с не подтверждением подлинности ЭЦП потребителя;

      8) процесс 5 – удостоверение запроса для оказания услуги посредством ЭЦП потребителя и направление электронного документа (запроса) через ШЭП в АРМ РШЭП для обработки услугодателем;

      9) процесс 6 – регистрация электронного документа в АРМ РШЭП;

      10) условие 3 – проверка (обработка) услугодателем соответствия приложенных потребителем документов, указанных в Стандарте и основаниям для оказания услуги;

      11) процесс 7 - формирование сообщения об отказе в запрашиваемой услуге в связи с имеющимися нарушениями в документах потребителя;

      12) процесс 8 – получение потребителем результата услуги (уведомление в форме электронного документа), сформированный АРМ РШЭП. Электронный документ формируется с использованием ЭЦП уполномоченного лица услугодателя.

      7. Пошаговые действия и решения услугодателя (диаграмма № 2 функционального взаимодействия при оказании электронной государственной услуги) приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту:

      1) процесс 1 – ввод сотрудником услугодателя в АРМ РШЭП ИИН и пароля (процесс авторизации) для оказания услуги;

      2) процесс 2 – выбор сотрудником услугодателя услуги, указанной в настоящем Регламенте, вывод на экран формы запроса для оказания услуги и ввод сотрудником услугодателя данных потребителя;

      3) процесс 3 – направление запроса через ШЭП в ГБД ФЛ о данных потребителя;

      4) условие 1 – проверка наличия данных потребителя в ГБД ФЛ;

      5) процесс 4 – формирование сообщения о невозможности получения данных в связи с отсутствием данных потребителя в ГБД ФЛ;

      6) процесс 5 – заполнение сотрудником услугодателя формы запроса в части отметки о наличии документов в бумажной форме и сканирование документов, предоставленных потребителем, прикрепление их к форме запроса и удостоверение посредством ЭЦП заполненной формы (введенных данных) запроса на оказание услуги;

      7) процесс 6 – регистрация электронного документа в АРМ РШЭП;

      8) условие 2 – проверка (обработка) услугодателем соответствия приложенных документов, указанных в Стандарте и основаниям для оказания услуги;

      9) процесс 7 - формирование сообщения об отказе в запрашиваемой услуге в связи с имеющимися нарушениями в документах потребителя;

      10) процесс 8 – получение потребителем результата услуги (уведомление в форме электронного документа) сформированной АРМ РШЭП. Электронный документ формируется с использованием ЭЦП уполномоченного лица услугодателя.

      8. Пошаговые действия и решения услугодателя через ЦОН (диаграмма № 3 функционального взаимодействия при оказании электронной государственной услуги) приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту:

      1) процесс 1 – ввод оператора Центра в АРМ ИС ЦОН логина и пароля (процесс авторизации) для оказания услуги;

      2) процесс 2 – выбор оператором Центра услуги, указанной в настоящем Регламенте, вывод на экран формы запроса для оказания услуги и ввод оператором Центра данных потребителя, а также данных по доверенности представителя потребителя (при нотариально удостоверенной доверенности, при ином удостоверении доверенности - данные доверенности не заполняются);

      3) процесс 3 – направление запроса через ШЭП в ГБД ФЛ о данных потребителя, а также в ЕНИС – о данных доверенности представителя потребителя;

      4) условие 1 – проверка наличия данных потребителя в ГБД ФЛ, данных доверенности в ЕНИС;

      5) процесс 4 – формирование сообщения о невозможности получения данных в связи с отсутствием данных потребителя в ГБД ФЛ, данных доверенности в ЕНИС;

      6) процесс 5 – заполнение оператором Центра формы запроса в части отметки о наличии документов в бумажной форме и сканирование документов, предоставленных потребителем, прикрепление их к форме запроса и удостоверение посредством ЭЦП заполненной формы (введенных данных) запроса на оказание услуги;

      7) процесс 6 - направление электронного документа (запроса потребителя) удостоверенного (подписанного) ЭЦП оператора Центра через ШЭП в АРМ РШЭП;

      8) процесс 7 – регистрация электронного документа в АРМ РШЭП;

      9) условие 2 – проверка (обработка) услугодателем соответствия приложенных потребителем документов, указанных в Стандарте и основаниям для оказания услуги;

      10) процесс 8 - формирование сообщения об отказе в запрашиваемой услуге в связи с имеющимися нарушениями в документах потребителя;

      11) процесс 9 – получение потребителем через оператора Центра результата услуги (уведомление в форме электронного документа) сформированной АРМ РШЭП.

      9. Описание действий по заполнению форм запроса для оказания услуги:

      1) ввод пользователем ИИН логина и пароля для входа в ПЭП;

      2) выбор услуги, указанной в настоящем Регламенте;

      3) заказ услуги с помощью кнопки «Заказать услугу online»;

      4) заполнение запроса и прикрепление необходимых документов в электронном виде:

      ИИН выбирается автоматически, по результатам регистрации пользователя в ПЭП;

      пользователь с помощью кнопки «отправить запрос» осуществляет переход на удостоверение (подписание) запроса;

      5) выбор регистрационного свидетельства ЭЦП пользователем;

      6) удостоверение (подписание) запроса – пользователь с помощью кнопки «подписать» осуществляет удостоверение (подписание) запроса ЭЦП, после чего запрос передается на обработку в АРМ услугодателя;

      7) обработка запроса в АРМ услугодателя;

      8) у пользователя на экране дисплея выводится следующая информация: ИИН; номер запроса; тип услуги; статус запроса; срок оказания услуги;

      с помощью кнопки «обновить статус» пользователю предоставляется возможность просмотреть результаты обработки запроса;

      при получении ответа на ПЭП появляется кнопка «просмотр результата».

      10. Способ проверки получателем статуса исполнения запроса по электронной государственной услуге: на портале «электронного правительства» в разделе «История получения услуг», а также при обращении в МИО/Центр.

      11. Необходимую информацию и консультацию по оказанию услуги можно получить по телефону саll–центра: (1414).

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

      12. СФЕ, которые участвуют в процессе оказания услуги:

      Услугодатель;

      Оператор Центра;

      ПЭП;

      ШЭП;

      РШЭП;

      АРМ РШЭП;

      АРМ ИС ЦОН;

      ЕНИС;

      ГБД ФЛ.

      13. Текстовое табличное описание последовательности действий (процедур, функций, операций) с указанием срока выполнения каждого действия приведены в приложении 1 к настоящему Регламенту.

      14. Диаграмма, отражающая взаимосвязь между логической последовательностью действий (в процессе оказания электронной государственной услуги) в соответствии с их описаниями, приведена в приложении 2 к настоящему Регламенту.

      15. Результаты оказания услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 3 к настоящему Регламенту.

      16. Требования, предъявляемые к процессу оказания услуги потребителям:

      1) конфиденциальность (защита от несанкционированного получения информации);

      2) целостность (защита от несанкционированного изменения информации);

      3) доступность (защита от несанкционированного удержания информации и ресурсов).

      17. Техническое условие оказания услуги:

      1) выход в Интернет;

      2) наличие ИИН у лица, которому оказывается услуга;

      3) авторизация с ПЭП;

      4) наличие пользователя ЭЦП.

Приложение 1 к Регламенту

электронной государственной

услуги «Постановка на учет

и очередность граждан, нуждающихся

в жилище из государственного

жилищного фонда или жилище,

арендованном местным исполнительным

органом в частном жилищном фонде»

 **Таблица 1. Описание действий СФЕ через ПЭП**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | № действия (хода, потока работ) | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Наименование СФЕ | Потребитель | ПЭП | Потребитель |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Авторизуется на ПЭП по ИИН и пароля | Формирует сообщение об отказе в связи с имеющимися нарушениями в данных потребителя | Выбирает услугу и формирует данные запроса, выбором потребителя ЭЦП |
| 4 | Форма завершения (данные, документ организационно–распорядительное решение) | Отображение уведомления об успешном формировании запроса | Формирование сообщения об отказе в запрашиваемой электронной государственной услуге | Маршрутизация запроса |
| 5 | Сроки исполнения | 30 сек – 1 минута | 30 сек | 1,5 мин |
| 6 | Номер следующего действия | 2 – если есть нарушения в данных потребителя; 3 – если авторизация прошла успешно | – | 4 - если есть нарушения в данных потребителя; 5 – если нарушений нет |

продолжение таблицы

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| ПЭП | Потребитель | АРМ РШЭП | АРМ РШЭП | АРМ РШЭП |
| Формирует сообщение об отказе в связи с имеющимися нарушениями в данных потребителя ЭЦП | Удостоверение (подписание) посредством ЭЦП потребителя и направление запроса в АРМ РШЭП | Регистрация документа | Формирование сообщения об отказе в связи с имеющимися нарушениями в документах потребителя | Получение потребителем результата услуги |
| Формирование сообщения об отказе в запрашиваемой электронной государственной услуге | Маршрутизация запроса. | Регистрация запроса с присвоением номера заявлению | Формирование мотивированного отказа | Отображение выходного документа |
| 1,5 мин | 30 сек – 1 минута | 1 минута | 30 сек | 30 дней |
| - | - | 7 - если есть нарушения в данных потребителя; 8 – если нарушений нет | - | - |

 **Таблица 2. Описание действий СФЕ через услугодателя.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | № действия (хода, потока работ) | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Наименование СФЕ | Услугодатель | Услугодатель | Услугодатель |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Авторизуется на АРМ РШЭП через ИИН и пароля | Выбор сотрудником услугодателя услуги | Направление запроса о данных потребителя в ГБД ФЛ |
| 4 | Форма завершения (данные, документ организационно–распорядительное решение) | Регистрация запроса в системе с присвоением номера заявлению. | Отображение уведомления об успешном формировании запроса. | Маршрутизация запроса. |
| 5 | Сроки исполнения | 10–15 сек | 10 сек | 1,5 мин |
| 6 | Номер следующего действия | - | – | 4 – если есть нарушения; 5 – если нарушений нет |

продолжение таблицы

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| ГБД ФЛ | Услугодатель | АРМ РШЭП | АРМ РШЭП | АРМ РШЭП |
| Формирование сообщения об отсутствие данных ГБД ФЛ | Заполнение формы запроса с прикреплением сканированных документов и удостоверением ЭЦП | Регистрация документа в АРМ РШЭП | Формирует сообщение об отказе в связи с имеющимися нарушениями в документах потребителя | Получение потребителем результата услуги |
| Формирование мотивированного отказа. | Маршрутизация запроса. | Регистрация запроса с присвоением номера заявлению | Формирование мотивированного отказа. | Формирование результата услуги- уведомления |
| 10-15 сек | 10-15 сек | 1,5 мин | 1,5 мин | 30 дней |
| - | 6 | 7 – если есть нарушения; 8 – если нарушений нет | - | - |

 **Таблица 3. Описание действий СФЕ через ЦОН**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | № действия (хода, потока работ) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | Наименование СФЕ | АРМ ИС ЦОН | Оператор Центра | Оператор Центра | ГБД ФЛ, ЕНИС |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Авторизуется оператор Центра по логину и паролю | Выбирает услугу и формирует данные запроса | Направление запроса в ГБД ФЛ, ЕНИС | Формирует сообщение о невозможности получения данных в связи с отсутствием данных потребителя |
| 4 | Форма завершения (данные, документ организационно–распорядительное решение) | Регистрация запроса в системе с присвоением номера заявлению | Отображение уведомления об успешном формировании запроса | Маршрутизация запроса | Формирование мотивированного отказа |
| 5 | Сроки исполнения | 30 сек – 1 минута | 30 сек | 1,5 мин | 1,5 мин |
| 6 | Номер следующего действия | 2 | 3 | 4 - если есть нарушения в данных потребителя; 5 – если нарушений нет | - |

продолжение таблицы

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Оператор Центра | Оператор Центра | АРМ РШЭП | АРМ РШЭП | АРМ РШЭП |
| Заполнение запроса с прикрепление к форме запроса необходимых документов и удостоверение ЭЦП | Направление документа удостоверенного (подписанного) ЭЦП в АРМ РШЭП | Регистрация документа | Формирование сообщения об отказе в услуге в связи с имеющимися нарушениями в документах потребителя | Получение потребителем результата услуги |
| Отображение уведомления об успешном формировании запроса | Маршрутизация запроса. | Регистрация запроса с присвоением номера заявлению | Формирование мотивированного отказа | Формирование результата услуги- уведомления |
| 30 сек – 1 минута | 1 минута | 1 минут | 30 сек – 1 минута | 30 дней |
| - | - | 8 – если есть нарушения; 9 – если нарушений нет | - | - |

Приложение 2 к Регламенту

электронной государственной

услуги «Постановка на учет

и очередность граждан, нуждающихся

в жилище из государственного

жилищного фонда или жилище,

арендованном местным исполнительным

органом в частном жилищном фонде»

 **Диаграмма № 1 функционального взаимодействия при оказании электронной государственной услуги через ПЭП (см. бумажный вариант)**

 **Диаграмма № 2 функционального взаимодействия при оказании электронной государственной услуги через услугодателя (см. бумажный вариант)**

 **Диаграмма № 3 функционального взаимодействия при оказании электронной государственной услуги через ИС ЦОН (см. бумажный вариант)**

 **Условные обозначения: (см. бумажный вариант)**

Приложение 3 к Регламенту

электронной государственной

услуги «Постановка на учет

и очередность граждан, нуждающихся

в жилище из государственного

жилищного фонда или жилище,

арендованном местным исполнительным

органом в частном жилищном фонде»

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.

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