

**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 города Петропавловска Северо-Казахстанской области от 26 декабря 2012 года N 2717. Зарегистрировано Департаментом юстиции Северо-Казахстанской области 1 февраля 2013 года N 2144. Утратило силу постановлением акимата города Петропавловска Северо-Казахстанской области от 27 мая 2013 года N 980

**Сноска. Утратило силу постановлением акимата города Петропавловска Северо-Казахстанской области от 27.05.2013 N 980**

В соответствии со статьей 37 Закона Республики Казахстан от 23 января 2001 года «О местном государственном управлении и самоуправлении в Республике Казахстан», пунктом 4 статьи 9-1 Закона Республики Казахстан от 27 ноября 2000 года «Об административных процедурах», акимат города Петропавловска Северо-Казахстанской 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. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата акима города Есжанова Т.К., начальника государственного учреждения «Отдел жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог города Петропавловска»  
Х а й н е т о в а Б . Ш .

3. Настоящее постановление вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

Аким города *Б. Жумабеков*

«СОГЛАСОВАНО»

Министр транспорта и коммуникаций  
Республики Казахстан *А. Жумагалиев*

У т в е р ж д е н  
п о с т а н о в л е н и е м а к и м а т а

**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 – электронная государственная услуга) оказывается государственным учреждением «Отдел жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог города Петропавловска» (далее – уполномоченный орган/услугодатель), а также на альтернативной основе через центр обслуживания населения (далее - Центр) или веб-портал «электронного правительства» [www.e.gov.kz](http://www.e.gov.kz) (далее - ПЭП), при условии наличия у Заявителя электронной цифровой подписи (далее - ЭЦП).

В целях обеспечения доступности государственных услуг жителям отдаленных населенных пунктов допускается оказание государственных услуг через **М о б и л ь н ы е** **ц е н т р ы**.

2. Электронная государственная 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», утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 8 февраля 2010 года № 76 (далее – Стандарт).

3. Степень автоматизации электронной государственной услуги: частично автоматизированная (электронная государственная услуга, содержащая **м е д и а - р а з р ы в ы**).

4. Вид оказания электронной государственной услуги: транзакционная.

5. В настоящем Регламенте «Постановка на учет и очередность граждан, нуждающихся в жилище из государственного жилищного фонда или жилище, арендованном местным исполнительным органом в частном жилищном фонде» (далее - Регламент) используются следующие понятия и сокращения:

1) АРМ – автоматизированное рабочее место;

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

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

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

5) 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);

6) 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 Центр);

7) структурно-функциональные единицы (далее - СФЕ) перечень структурных подразделений государственных органов, учреждений или иных организаций, которые участвуют в процессе оказания услуги;

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

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

10) получатель государственной услуги – граждане Республики Казахстан, указанные в пункте 6 Стандарта;

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

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

13) 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;

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

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

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

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

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

1) получатель государственной услуги осуществляет регистрацию на ПЭП с помощью ИИН и пароля (осуществляется для незарегистрированных получателей государственной услуги на ПЭП);

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

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

4) процесс 2 – формирование ПЭП сообщения об отказе в авторизации в связи с имеющимися нарушениями в данных получателя государственной услуги;

5) процесс 3 – выбор получателем государственной услуги, указанной в настоящем Регламенте, вывод на экран формы запроса для оказания услуги и заполнение получателем государственной услуги формы (ввод данных) с учетом ее структуры и форматных требований, прикрепление к форме запроса необходимых копий документов в электронном виде, указанных в пункте 11 Стандарта, а также выбор получателем государственной услуги 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 Э Ц П ;

7) процесс 4 – формирование сообщения об отказе в запрашиваемой услуге в связи с не подтверждением подлинности ЭЦП получателя государственной у с л у г и ;

8) процесс 5 – удостоверение запроса для оказания услуги посредством ЭЦП получателя государственной услуги 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 получателем государственной услуги документов, указанных в пункте 11 Стандарта и оснований для оказания услуги;

11) процесс 7 – формирование сообщения об отказе в запрашиваемой услуге в связи с имеющимися нарушениями в документах получателя государственной у с л у г и ;

12) процесс 8 – получение получателем государственной услуги результата услуги (уведомление о постановке на учет с указанием порядкового номера очереди либо мотивированный ответ об отказе в постановке на учет с указанием обоснованных причин в форме электронного документа), сформированный АРМ РШЭП. Электронный документ формируется с использованием ЭЦП уполномоченного лица услугодателя.

7. Пошаговые действия через услугодателя (диаграмма № 2 функционального взаимодействия при оказании услуги) приведены в приложении 2 к настоящему Р е г л а м е н т у :

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 получателя государственной услуги;

3) процесс 3 – направление запроса через ШЭП в ГБД ФЛ о данных получателя государственной услуги;

4) условие 1 – проверка наличия данных получателя государственной услуги в Г Б Д Ф Л ;

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

6) процесс 5 – заполнение сотрудником услугодателя формы запроса в части отметки о наличии документов в бумажной форме и сканирование документов,

предоставленных получателем государственной услуги, 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 пункте 11 Стандарта и оснований для оказания услуги;

9) процесс 7 – формирование сообщения об отказе в запрашиваемой услуге в связи с имеющимися нарушениями в документах получателя государственной услуги;

10) процесс 8 – получение получателем государственной услуги результата услуги (уведомление о постановке на учет с указанием порядкового номера очереди либо мотивированный ответ об отказе в постановке на учет с указанием обоснованных причин в форме электронного документа) сформированной АРМ РШЭП. Электронный документ формируется с использованием ЭЦП уполномоченного лица услугодателя.

8. Пошаговые действия через Центр (диаграмма № 3 функционального взаимодействия при оказании услуги) приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту:

1) процесс 1 - ввод оператора Центра в АРМ ИС Центр 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 оператором Центра данных получателя государственной услуги, а также данных по доверенности представителя получателя государственной услуги (при нотариально удостоверенной доверенности, при ином удостоверении доверенности – данные доверенности не заполняются);

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

4) условие 1 – проверка наличия данных получателя государственной услуги в ГБД ФЛ, данных доверенности в ЕНИС;

5) процесс 4 – формирование сообщения о невозможности получения данных в связи с отсутствием данных получателя государственной услуги 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, представленных получателем государственной услуги, прикрепление их к форме запроса и удостоверение посредством ЭЦП заполненной формы (введенных

данных) запроса на оказание услуги;

7) процесс 6 - направление электронного документа (запроса получателя государственной услуги) 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 получателем государственной услуги документов, указанных в пункте 11 Стандарта и оснований для оказания услуги;

10) процесс 8 – формирование сообщения об отказе в запрашиваемой услуге в связи с имеющимися нарушениями в документах получателя государственной у с л у г и ;

11) процесс 9 – получение получателем государственной услуги через оператора Центра результата услуги (уведомление о постановке на учет с указанием порядкового номера очереди либо мотивированный ответ об отказе в постановке на учет с указанием обоснованных причин в форме электронного документа в форме электронного документа) сформированной АРМ РШЭП.

9. Формы заполнения запроса и ответа на услугу приведены на веб-портал «Е-лицензирование» [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz).

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 УО/Центр.

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

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

12. В процессе оказания государственной услуги задействованы следующие структурно-функциональные единицы (далее - СФЕ):

- 1) сотрудник услугодателя;
- 2) сотрудник Центра.

13. Текстовое табличное описание последовательности действий (процедур, функций, операций) с указанием срока выполнения каждого действия приведено 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 получателям государственной услуги

измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 3 к настоящему Регламенту.

16. Требования, предъявляемые к процессу оказания услуги получателям государственной услуги:

- 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**

Действия основного процесса (хода, потока работ)									
№ действия (хода, потока работ)	1	2	3	4	5	6	7	8	
2	Наименование СФЕ	Получатель государственной услуги	ПЭП	Получатель государственной услуги	ПЭП	Получатель государственной услуги	АРМ РШЭП	АРМ РШЭП	АРМ РШЭП
			Формирование сообщения	Выбирает услугу	Формирует	Удостоверение (под-		Формирование сообщения	Получение



3	Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание	Авторизуется на ПЭП по ИИН паролю	о б отка-зе в связи с имею-щими-ся нарушениями в дан-ных полу-чателе-ля госу-дарст-венной услу-ги	и гу фор-миру-е т дан-ные зап-роса, выбо-ром полу-чателе-ля госу-дарст-венной услу-ги ЭЦП	сооб-щение о б отказе в связи с имею-щимися нару-шения-ми в дан-ных полу-чателе-ля госу-дарст-венной услу-ги ЭЦП	писа-ние) пос-редст-вом ЭЦП полу-чателе-ля госу-дарст-венной услу-ги и на-прав-ление зап-роса в АРМ РШЭП	Регистрация докумен-та	о б отка-зе в связи с имею-щими-ся нару-шения-ми в доку-мен-тах полу-чателе-ля госу-дарст-венной услу-ги	че-ние в по-луча-те-лем го-су-дар-стве-нной ус-луги ре-зультата услу-ги
4	Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядительное решение)	Отображение уведомления о б успешном формироваии зап-роса	Фор-мирова-ние сообщения о б отка-зе в зап-раши-ваемой элек-тронной госу-дарст-венной услу-ге	Марш-рути-зация зап-роса	Форми-рова-ние сообщения о б отказе запра-шиваемой элек-тронной госу-дарст-венной услуге	Марш-рути-зация зап-роса	Р е - г и с - т р а - ц и я зап-роса с при-свое-нием но-мера зая-влению	Фор-мирова-ние мотиви-рованного отка-за	Ото-бра-же-ние вы-ходного до-ку-мен-та
5	Сроки исполнения	3 0 се-кунд – 1 мину-та	30 се-кунд	1, 5 минут	1,5 минут	3 0 се-кунд – 1 мину-та	1 мину-та	30 се-кунд	15 ми-нут
		2 - если					7 - если		

6	Номер сле- ду- юще- го дей- ствия	есть на- ру- ше- ния в дан- ных полу- чате- ля госу- дар- ствен- ной услу- ги; 3 если авто- риза- ция прош- ла успеш- но	-	4 - если есть на- ру- ше- ния в дан- ных полу- чате- ля госу- дар- ствен- ной услу- ги; 5 - если на- ру- ше- ний нет	-	-	есть на- ру- ше- ния в дан- ных полу- чате- ля госу- дар- ствен- ной услу- ги; 8 если на- ру- ше- ний нет	-	-
---	---	---	---	---	---	---	--	---	---

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

Действия основного процесса (хода, потока работ)									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
№ дей- ствия (хо- да, пото- ка ра- бот)	1	2	3	4	5	6	7	8	
2	Наи- мено- вание СФЕ, ИС	Сот- руд- ник услу- года- теля	Сот- руд- ник услу- года- теля	Сот- руд- ник услу- года- теля	ГБД ФЛ	Сотруд- ник услуги- дателя	Сот- руд- ник Цен- тра	Сот- руд- ник Цен- тра	Сот- руд- ник Цен- тра
	Наи- мено- вание		Нап- рав- ление зап-	Фор- ми- ро-	Запол- нение		Фор- миру- ет сооб- щение об отка- зе связи	По- лу- че- ние	

3	действия (процесса, процедуры, операции) их описание	Авторизуется на АРМ РШЭП через ИИН и пароль	Выбор сотрудником услугодателя услуги	росаданныхполучателя государственной услуги в ГБД ФЛ	ваниеобщенияоботсутствии данных в ГБД ФЛ	формы-запроса с прикреплением сканированных документов и удостоверением ЭЦП	Регистрация документов в АРМ РШЭП	с имеющимися нарушениями документов получения государственной услуги	получателем государственной услуги результата услуги
4	Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядительное решение)	Расписка	Отображение уведомления об успешном формировании запроса	Маршрутизация запроса	Формирование мотивированного отказа	Маршрутизация запроса	Регистрация запроса с присвоением номера заявлению	Формирование мотивированного отказа	Формирование результата услуги - уведомление
5	Сроки исполнения	10-15 секунд	10 секунд	1,5 минут	10-15 секунд	10-15 секунд	1,5 минут	1,5 минут	10-15 секунд
6	Номер следующего действия	-	-	4 - если есть нарушения; 5 - если	-	6	7 - если есть нарушения; 8 - если нарушения	-	-

				нару- шений нет			ше - ний нет	-	
--	--	--	--	-----------------------	--	--	--------------------	---	--

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

Действия основного процесса (хода, потока работ)										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
№ действия (хода, потока работ)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
2	Наименование СФЕ, ИС	Сотрудник Центра	Сотрудник Центра	Сотрудник Центра	ГБД ФЛ, ЕНИС	Сотрудник Центра	Сотрудник Центра	Сотрудник Центра	Сотрудник Центра	Сотрудник Центра
3	Наименование действия (процесса, процедуры, операций) и их описание	Авторизуется оператор Центра по логину и паролю	Выбирает услугу и формирует данные запроса	Направляет запроса в ГБД ФЛ, ЕНИС	Формирует сообщение о невозможности получения данных в связи отсутствием данных получателя	Заполнение запроса с прикреплением к форме запроса необходимых документов и удостовере	Направление документа удостовере	Регистрация документа	Формирование сообщения о отказе услуги связи с имеющимися нарушениями документах получателя государствен-	Получение по лужа телем в государственной услуги результата

					го-сударственной услуги	ние ЭЦП			ной услуги	услуги
4	Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядительное решение)	Расписка	Отображение уведомления об успешном формировании запроса	Маршрутизация запроса	Формирование уведомления о выполнении от-каза	Отображение уведомления об успешном формировании запроса	Маршрутизация запроса	Регистрация запроса с присвоением номера заявления	Формирование мотивированного отказа	Формирование результата услуги уведомления
5	Сроки исполнения	30 секунд - 1 минута	30 секунд	1,5 минут	1,5 минут	30 секунд - 1 минута	1 минута	1 минута	30 секунд - 1 минута	15 минут
6	Номер следующего действия	2	3	4 - если есть нарушения в данных получателя государственной услуги;	-	-	-	7 - если есть нарушения; 9 - если нет	-	-

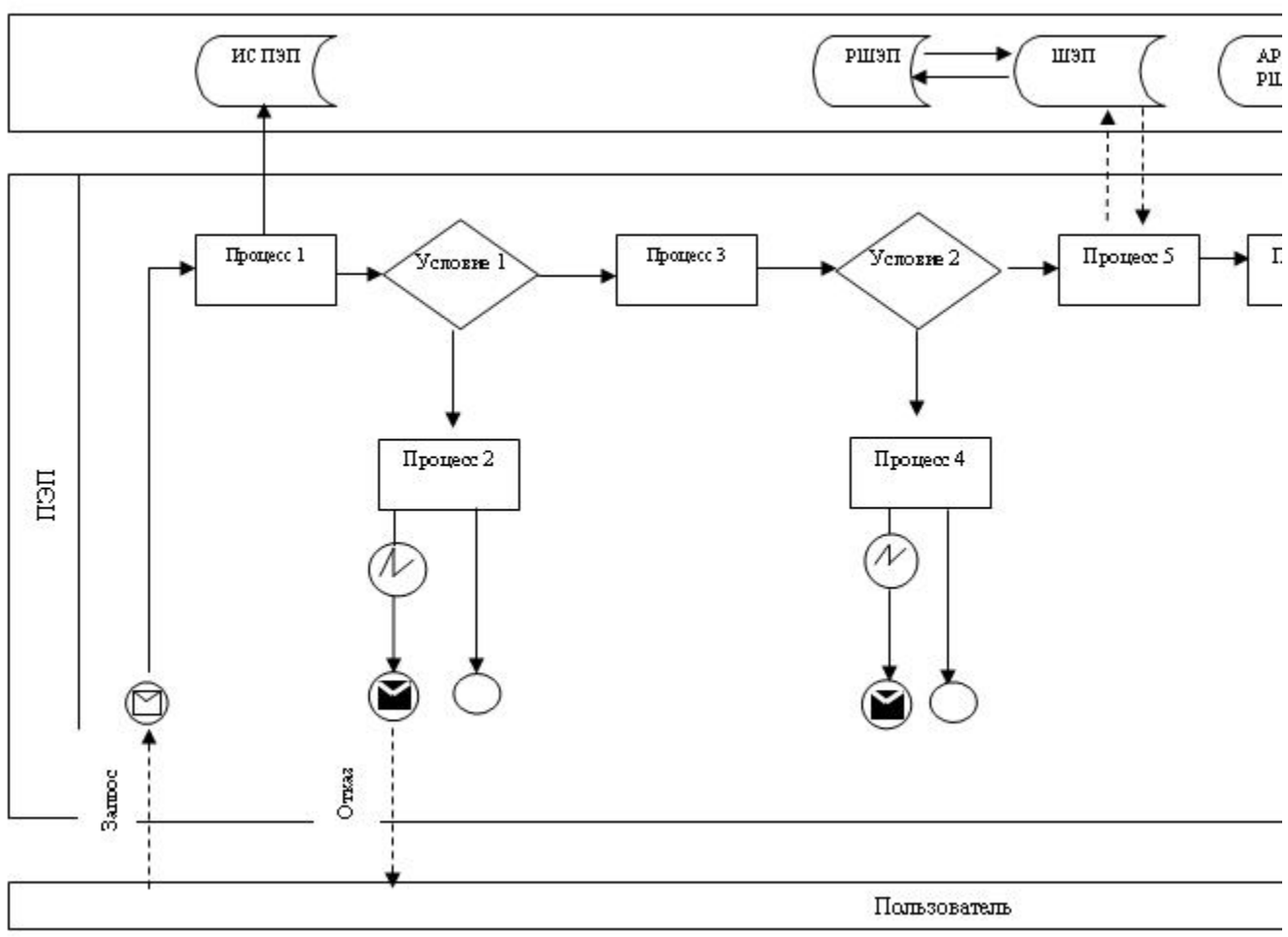
			5	-								
			если									
			на-									
			ру-									
			ше-									
			ний									
			нет									

**П р и л о ж е н и е**

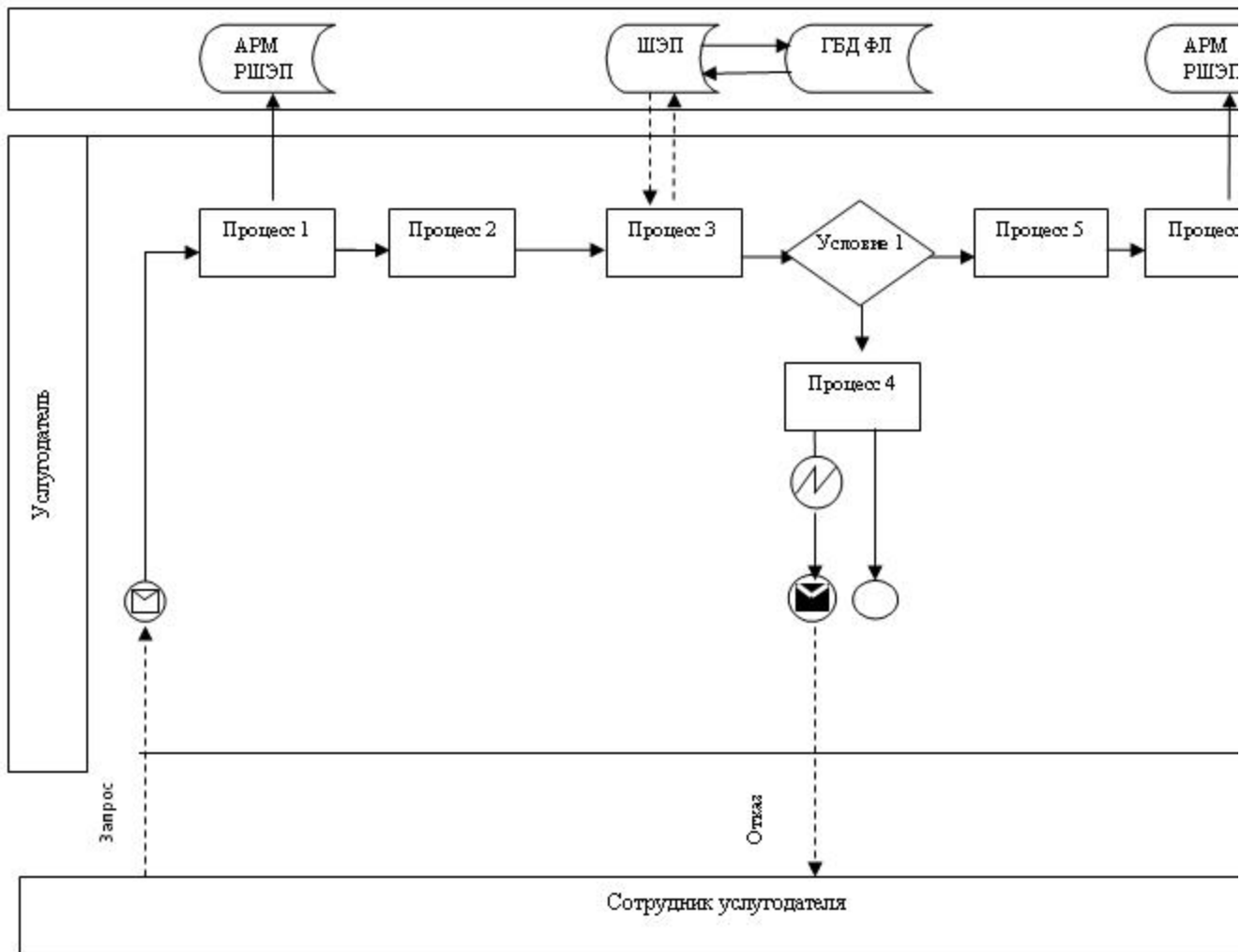
к Регламенту электронной государственной услуги  
 «Постановка на учет и очередность граждан,  
 нуждающихся в жилище из государственного  
 жилищного фонда или жилище, арендованном  
 местным исполнительным органом

в частном жилищном фонде»

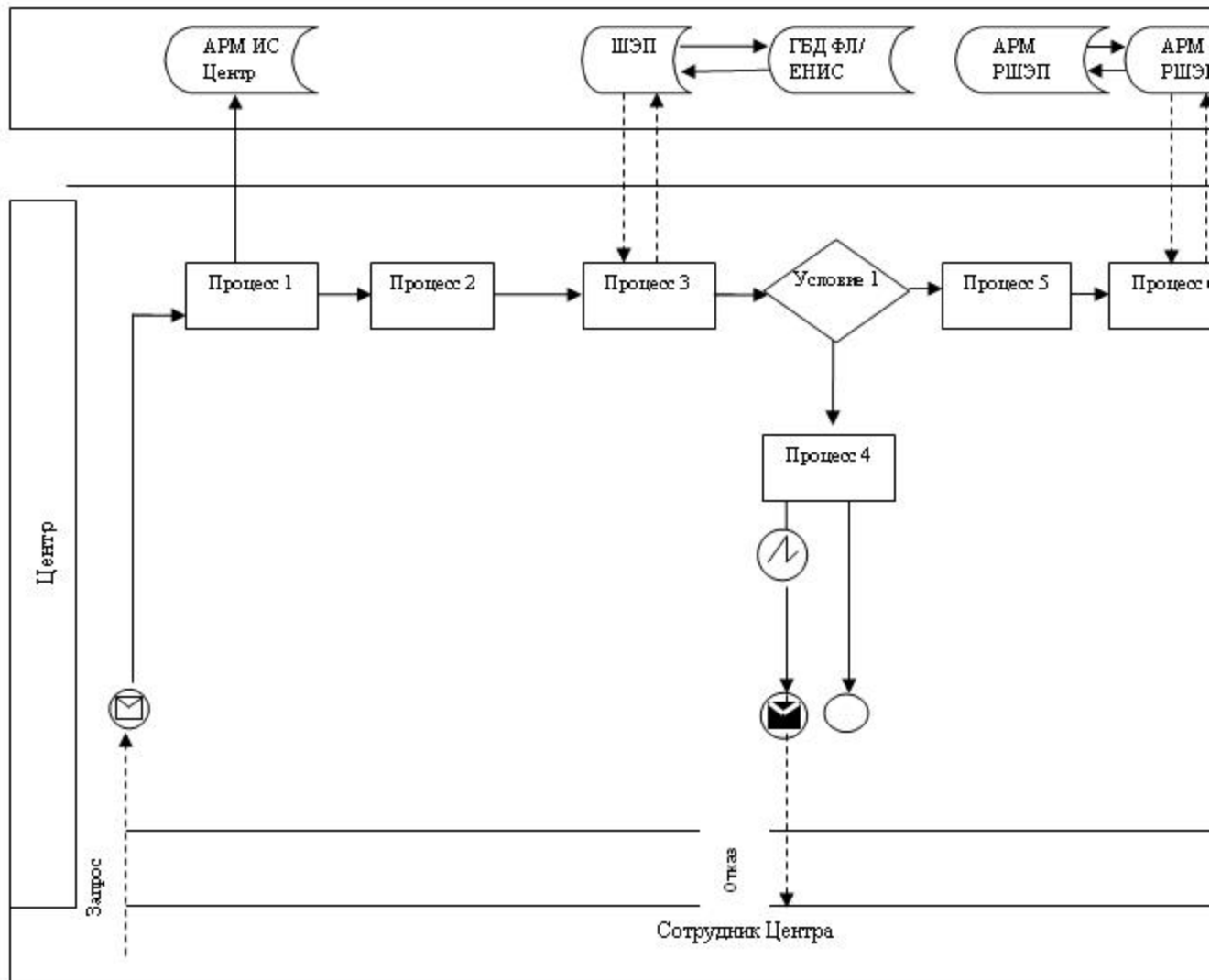
**Диаграмма № 1 функционального взаимодействия при оказании  
 электронной государственной услуги через ПЭП**




**Диаграмма № 2 функционального взаимодействия при оказании  
 электронной государственной услуги через услугодателя**




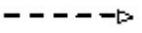


**Диаграмма № 3 функционального взаимодействия при оказании электронной государственной услуги через ИС Центр**



**Таблица. Условные обозначения**

	Сообщение начальное
	Сообщение завершающее
	Сообщение промежуточное
	Простые события завершающие
	Ошибка
	Информационная система
	Процесс



	Условие
	Поток управления
	Поток сообщений
	Электронный документ, представляемый конечному потребителю

## П р и л о ж е н и е

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.