

**Об утверждении регламентов электронных государственных услуг в сфере образования**

***Утративший силу***

Постановление Жамбылского областного акимата от 4 марта 2013 года № 56. Зарегистрировано Департаментом юстиции Жамбылской области 30 апреля 2013 года № 1931. Утратило силу постановлением акимата Жамбылской области от 22 октября 2015 года № 251

      Сноска. Утратило силу постановлением акимата Жамбылской области от 22.10.2015 № 251.  
      Примечание РЦПИ.  
      В тексте документа сохранена пунктуация и орфография оригинала.  
      В соответствии с пунктом 4 статьи 9-1 Закона Республики Казахстан "Об административных процедурах" от 27 ноября 2000 года и пунктом 2 статьи 29 Закона Республики Казахстан "Об информатизации" от 11 января 2007 года акимат Жамбылской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**  
      1. Утвердить прилагаемые регламенты электронных государственных услуг:  
      1) "Постановка на очередь детей дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в детские дошкольные организации";  
      2) "Выдача справок по опеке и попечительству";  
      3) "Выдача справок в пенсионные фонды, банки для распоряжения вкладами несовершеннолетних детей, в территориальные подразделения Комитета дорожной полиции Министерства внутренних дел Республики Казахстан для оформления наследства несовершеннолетним детям";  
      4) "Выдача справок органов, осуществляющих функции по опеке или попечительству для оформления сделок с имуществом, принадлежащим на праве собственности несовершеннолетним детям".  
      2. Настоящее постановление 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.  
      3. Контроль за исполнением данного постановления возложить на заместителя акима области Садибекова Гани Калыбаевича.

|  |  |
| --- | --- |
| *Аким области* | *К. Бозумбаев* |

      "СОГЛАСОВАНО"  
      Министр транспорта и коммуникации  
      Республики Казахстан  
      А. Жумагалиев  
      26.03.2013 год

|  |  |
| --- | --- |
|  | Утверждено постановлением акимата Жамбылской области № 56 от 4 марта 2013 года |

**Регламент электронной государственной услуги "Постановка на очередь детей дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в детские дошкольные организации"**  
**1. Общие положения**

      1. Электронная государственная услуга "Постановка на очередь детей дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в детские дошкольные организации" (далее – Услуга) оказывается отделами образования районов и города областного значения (далее – уполномоченный орган), а также на альтернативной основе через Центры обслуживания населения (далее – Центр), адреса которых указаны в приложениях 1 и 2 Стандарта государственной услуги "Постановка на очередь детей дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в детские дошкольные организации", утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 августа 2012 года № 1119 "Об утверждении стандартов государственных услуг, оказываемых Министерством образования и науки Республики Казахстан, местными исполнительными органами в сфере образования и науки" (далее – Стандарт), или через веб- портал "Электронного правительства" - www.e.gov.kz (далее – Портал), при условии наличия у получателя государственной услуги электронной цифровой подписи.  
      2. Услуга оказывается на основании Стандарта.  
      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;  
      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;  
      6) электронная цифровая подпись — набор электронных цифровых символов, созданный средствами электронной цифровой подписи и подтверждающий достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания;  
      7) электронный документ – документ, в котором информация представлена в электронно–цифровой форме и удостоверена посредством электронной цифровой подписи;  
      8) электронные государственные услуги – государственные услуги, оказываемые 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;  
      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;  
      11) пользователь – субъект, 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;  
      13) Структурно-функциональные единицы 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;  
      15) Единая нотариальная информационная система - это аппаратно-программный комплекс, предназначенный для автоматизации нотариальной деятельности и взаимодействия органов юстиции и нотариальных палат.

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

      6. Пошаговые действия и решения услугодателя через веб–портал "электронного правительства" (диаграмма № 1 функционального взаимодействия при оказании услуги) приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту:  
      1) потребитель осуществляет регистрацию на веб–портале "электронного правительства" с помощью индивидуального идентификационного номера и пароля (осуществляется для незарегистрированных потребителей на веб–портале "электронного правительства");  
      2) процесс 1 – ввод потребителем индивидуального идентификационного номера и пароля (процесс авторизации) на веб–портале "электронного правительства" для получения услуги;  
      3) условие 1 – проверка на веб–портале "электронного правительства" подлинности данных о зарегистрированном потребителе через индивидуальный идентификационный номер и пароль;  
      4) процесс 2 – формирование на веб–портале "электронного правительства" 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 электронной цифровой подписи для удостоверения (подписания) запроса;  
      6) условие 2 – проверка на веб–портале "электронного правительства" срока действия регистрационного свидетельства электронной цифровой подписи и отсутствия в списке отозванных (аннулированных) регистрационных свидетельств, а также соответствия идентификационных данных (между индивидуальным идентификационным номером указанным в запросе, и индивидуального идентификационного номера указанным в регистрационном свидетельстве электронной цифровой подписи);  
      7) процесс 4 – формирование сообщения об отказе в запрашиваемой услуге в связи с не подтверждением подлинности электронной цифровой подписи потребителя;  
      8) процесс 5 – удостоверение запроса для оказания услуги посредством электронной цифровой подписи потребителя и направление электронного документа (запроса) через шлюз "электронного правительства" в автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" для обработки услугодателем;  
      9) процесс 6 – регистрация электронного документа в автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства";  
      10) условие 3 – проверка (обработка) услугодателем соответствия приложенных потребителем документов, документам 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 в автоматизированном рабочем месте регионального шлюза "электронного правительства". Электронный документ формируется с использованием электронной цифровой подписи уполномоченного лица услугодателя.  
      7. Пошаговые действия и решения услугодателя (диаграмма № 2 функционального взаимодействия при оказании услуги) приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту:  
      1) процесс 1 – ввод сотрудником услугодателя в автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" индивидуального идентификационного номера 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 данные о потребителе;  
      3) процесс 3 – направление запроса через шлюз "электронного правительства" в государственную базу данных "Физические лица" о данных потребителя;  
      4) условие 1 – проверка наличия данных потребителя в государственной базе данных "Физические лица";  
      5) процесс 4 – формирование сообщения о невозможности получения данных в связи с отсутствием данных потребителя в государственной базе данных "Физические лица";  
      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 электронной цифровой подписи заполненной формы (введенных данных) запроса на оказание услуги;  
      7) процесс 6 – регистрация электронного документа в автоматизированном рабочем месте регионального шлюза "электронного правительства";  
      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) сформированный в автоматизированном рабочем месте регионального шлюза "электронного правительства". Электронный документ формируется с использованием электронной цифровой подписи уполномоченного лица услугодателя.  
      8. Пошаговые действия и решения услугодателя через Центр (диаграмма № 3) функционального взаимодействия при оказании услуги приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту:  
      1) процесс 1 – ввод оператором Центра в автоматизированное рабочее место информационной системы центров обслуживания населения 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 шлюз "электронного правительства" в государственную базу данных "Физические лица" о данных потребителя, а также в Единую нотариальную информационную систему – о данных доверенности представителя потребителя;  
      4) условие 1 – проверка наличия данных потребителя в государственной базе данных "Физические лица", данных доверенности в Единой нотариальной информационной системе;  
      5) процесс 4 – формирование сообщения о невозможности получения данных в связи с отсутствием данных потребителя в государственной базе данных "Физические лица", данных доверенности в Единой нотариальной информационной системе;  
      6) процесс 5 – заполнение оператором центра обслуживания населения формы запроса в части отметки о наличии документов в бумажной форме и сканирование документов, предоставленных потребителем, прикрепление их к форме запроса и удостоверение посредством электронной цифровой подписи заполненной формы (введенных данных) запроса на оказание услуги;  
      7) процесс 6 - направление электронного документа (запроса потребителя) удостоверенного (подписанного) электронной цифровой подписью оператора Центра через шлюз "электронного правительства" в автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства";  
      8) процесс 7 – регистрация электронного документа в автоматизированном рабочем месте регионального шлюза "электронного правительства";  
      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 в автоматизированном рабочем месте регионального шлюза "электронного правительства".  
      9. Описание действий по заполнению форм запроса для оказания услуги:  
      1) ввод пользователем индивидуального идентификационного номера логина и пароля для входа в веб–портал "электронного правительства";  
      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:  
      индивидуальный идентификационный номер выбирается автоматически, по результатам регистрации пользователя на веб–портале "электронного правительства";  
      пользователь с помощью кнопки "отправить запрос" осуществляет переход на удостоверение (подписание) запроса;  
      5) выбор регистрационного свидетельства электронной цифровой подписи пользователем;  
      6) удостоверение (подписание) запроса – пользователь с помощью кнопки "подписать" осуществляет удостоверение (подписание) запроса электронной цифровой подписью, после чего запрос передается на обработку в автоматизированное рабочее место услугодателя;  
      7) обработка запроса в автоматизированное рабочее место услугодателя;  
      8) у пользователя на экране дисплея выводится следующая информация: индивидуальный идентификационный номер; 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 веб–портале "электронного правительства" появляется кнопка "просмотр результата".  
      10. После обработки запроса потребителю предоставляется возможность просмотреть результаты обработки запроса следующим образом:  
      после нажатия кнопки "просмотреть выходной документ" в истории получения услуг – результат запроса выводится на экран дисплея;  
      после нажатия кнопки "сохранить" – результат запроса сохраняется на заданном потребителем магнитном носителе в формате "Adobe Acrobat".  
      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. Структурно–функциональные единицы, которые участвуют в процессе оказания услуги:  
      Потребитель;  
      Услугодатель;  
      Оператор Центра;  
      Веб–портал "электронного правительства";  
      Шлюз "электронного правительства";  
      Региональный шлюз "электронного правительства";  
      Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства";  
      Автоматизированное рабочее место информационной системы центров обслуживания населения;  
      Государственная база данных "Физические лица";  
      Единая нотариальная информационная система.  
      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 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. Экранная форма заявления на электронную государственную услугу указана в приложении 4 к настоящему Регламенту.  
      В приложении 5 к настоящему Регламенту указаны выходная форма положительного ответа (направление в детские дошкольные организации) на электронную государственную услугу, форма уведомления о регистрации ребенка дошкольного возраста для направления в дошкольную организацию, выходная форма отрицательного ответа (отказ) на электронную государственную услугу.  
      17. 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).  
      18. Технические условия оказания услуги:  
      1) выход в Интернет;  
      2) наличие индивидуального идентификационного номера у лица, которому оказывается услуга;  
      3) авторизация на веб–портале "электронного правительства";  
      4) наличие у пользователя электронной цифровой подписи.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1 к Регламенту электронной государственной услуги "Постановка на очередь детей дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в детские дошкольные организации" |

**Таблица 1. Описание действий структурно–функциональных единиц через веб–портал "электронного правительства"**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | № действия (хода, потока работ) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | Наименование структурно –функциональных единиц | Потребитель | Веб–портал "электронного правительства" | Потребитель | Веб–портал "электронного правительства" |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Авторизуется на веб–портале "электронного правительства" по индивидуальному идентификационному номеру и пароль | Формирует сообщение об отказе в связи с имеющимися нарушениями в данных потребителя | Выбирает услугу и формирует данные запроса, выбором потребителя электронной цифровой подписи. | Формирует сообщение об отказе в связи с имеющимися нарушениями в данных потребителя электронной цифровой подписи |
| 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 | Формирование сообщения об отказе в запрашиваемой электронной государственной услуге |
| 5 | Сроки исполнения | 30 секунд – 1 минута | 30 секунд | 1,5 минуты | 1,5 минуты |
| 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**:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | № действия (хода, потока работ) | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 2 | Наименование структурно –функциональных единиц | Потребитель | Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" | Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" | Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Удостоверение (подписание) посредством электронной цифровой подписи потребителя и направление запроса в Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" | Регистрация документа | Формирование сообщения об отказе в связи с имеющимися нарушениями в документах потребителя | Получение потребителем результата услуги |
| 4 | Форма завершения (данные, документ организационно–распорядительное решение) | Маршрутизация запроса | Регистрация запроса с присвоением номера заявлению | Формирование мотивированного отказа | Отображение выходного документа |
| 5 | Сроки исполнения | 30 секунд – 1 минута | - | 30 секунд- 1 минута | 3 дня |
| 6 | Номер следующего действия | - | 7 - если есть нарушения в данных потребителя; 8 –если нарушений нет | - | - |

**Таблица 2. Описание действий структурно–функциональных единиц через услугодателя.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | № действия (хода, потока работ) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | Наименование структурно–функциональных единиц | Услугодатель | Услугодатель | Услугодатель | Государственная база данных "Физические лица" |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Авторизуется на Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" через индивидуальный идентификационный номер и пароль | Выбор сотрудником услугодателя услуги | Направление запроса о данных потребителя в государственную базу данных "Физические лица" | Формирование сообщения об отсутствии данных в государственной базе данных "Физические лица" |
| 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 | 10–15 секунд | 10 секунд | 1,5 минуты | 10-15 секунд |
| 6 | Номер следующего действия | - | - | 4 – если есть нарушения; 5 – если нарушений нет | - |

      продолжение таблицы:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | № действия (хода, потока работ) | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 2 | Наименование структурно–функциональных единиц | Услугодатель | Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" | Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" | Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Заполнение формы запроса с прикреплением сканированных документов и удостоверением электронной цифровой подписью | Регистрация документа в автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" | Формирует сообщение об отказе в связи с имеющимися нарушениями в документах потребителя | Получение потребителем результата услуги |
| 4 | Форма завершения (данные, документ организационно–распорядительное решение) | Регистрация запроса с присвоением номера заявлению | Отображение уведомления об успешном формировании запроса | Маршрутизация запроса | Формирование мотивированного отказа |
| 5 | Сроки исполнения | 10-15 секунд | - | 30 секунд-1 минута | 3 дня |
| 6 | Номер следующего действия | 6 | 7– если есть нарушения; 8–если нарушений нет | - | - |

**Таблица 3. Описание действий структурно–функциональных единиц через Центр**

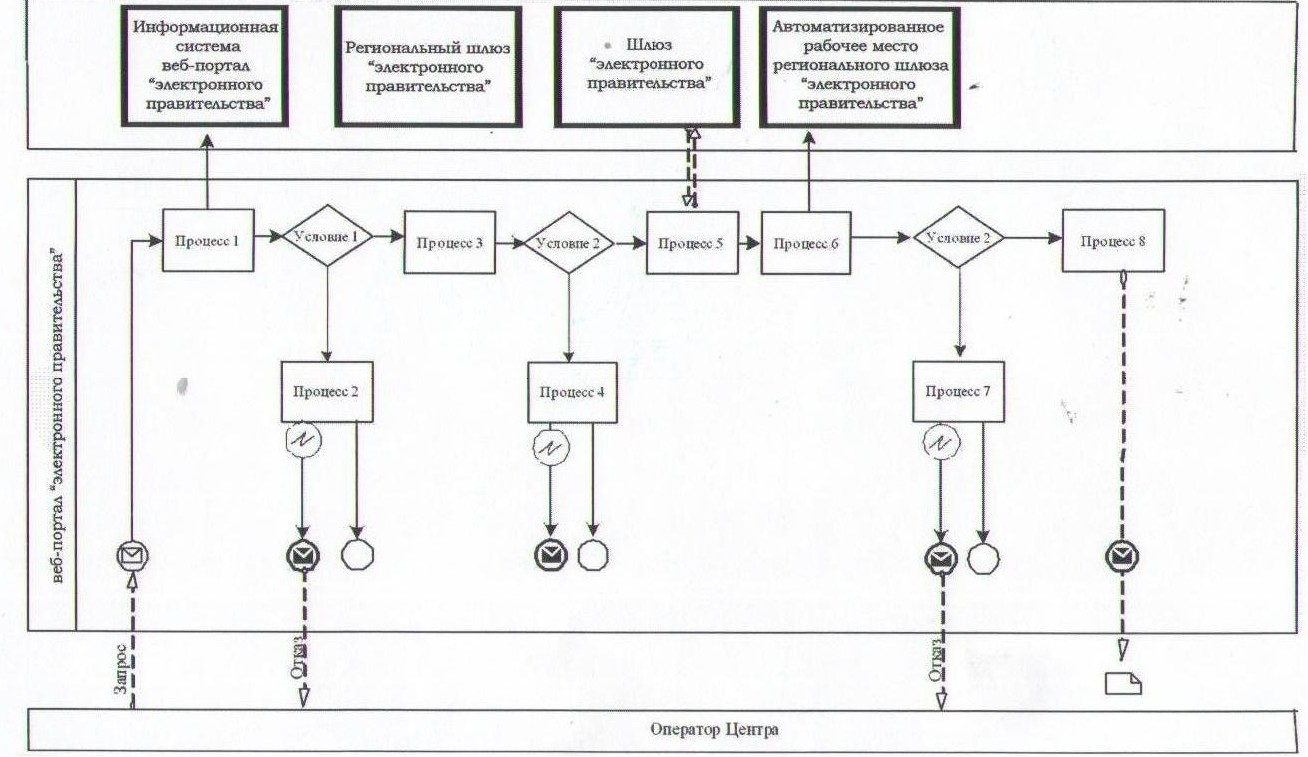
|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | № действия (хода, потока работ) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | Наименование Структурно–функциональных единиц | автоматизированное рабочее место информационная система центров обслуживания населения | Оператор Центра | Оператор Центра | Государственная база данных "Физические лица", Единая нотариальная информационная система |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Авторизуется оператором Центра по логину и паролю | Выбирает услугу и формирует данные запроса | Направление запроса в государственную базу данных "Физические лица" и Единая нотариальная информационная система | 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 секунд – 1 минута | 30 секунд | 1,5 минуты | 1,5 минуты |
| 6 | Номер следующего действия | 2 | 3 | 4 - если есть нарушения в данных потребителя; 5–если нарушений нет | - |

      продолжение таблицы:

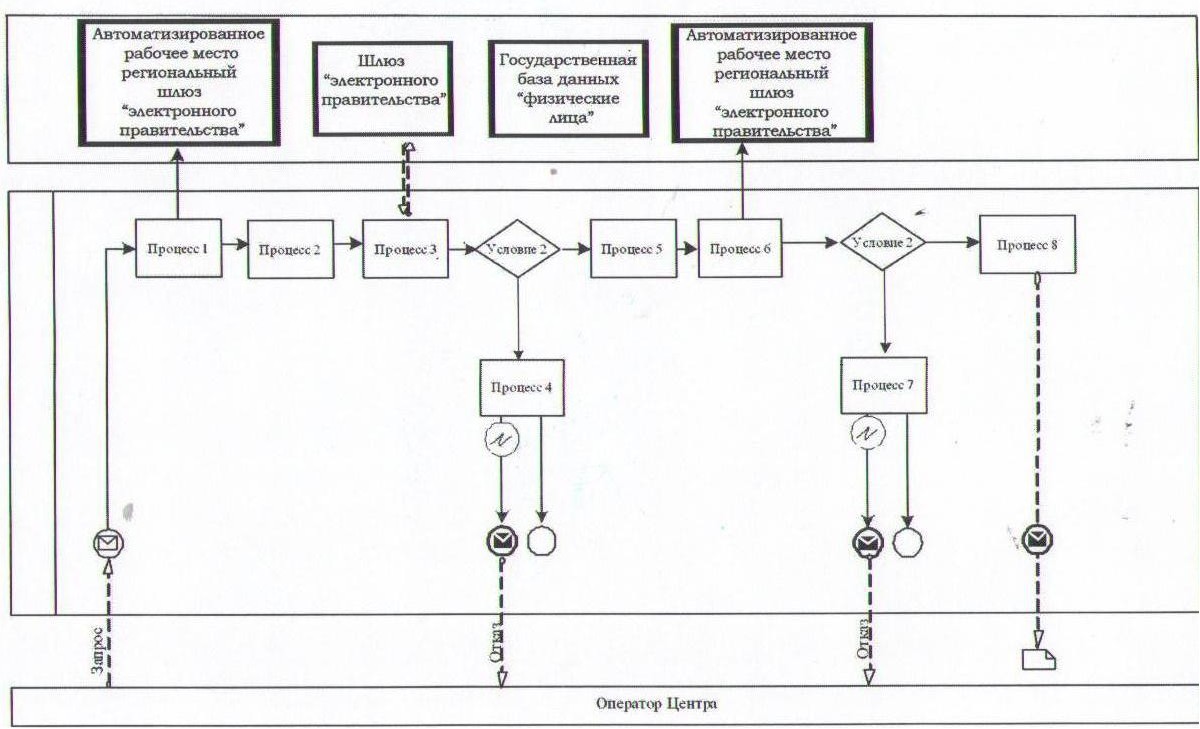
|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | № действия (хода, потока работ) | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 2 | Наименование Структурно–функциональных единиц | Оператор Центра | Оператор Центра | Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" | Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" | Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Заполнение запроса с прикреплением к форме запроса необходимых документов и удостоверение электронной цифровой подписью | Направление документа удостоверенного (подписанного) электронной цифровой подписью в автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" | Регистрация документа | Формирование сообщения об отказе в услуге в связи с имеющимися нарушениями в документах потребителя | Получение потребителем результата услуги |
| 4 | Форма завершения (данные, документ организационно–распорядительное решение) | Отображение уведомления об успешном формировании запроса | Маршрутизация запроса. | Регистрация запроса с присвоением номера заявлению | Формирование мотивированного отказа. | Формирование результата услуги- уведомления |
| 5 | Сроки исполнения | 30 секунд – 1 минута | 1 минута | - | 30 секунд – 1 минута | 3 дня |
| 6 | Номер следующего действия | - | - | 8 – если есть нарушения; 9 – если нарушений нет | - | - |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 2 к Регламенту электронной государственной услуги "Постановка на очередь детей дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в детские дошкольные организации" |

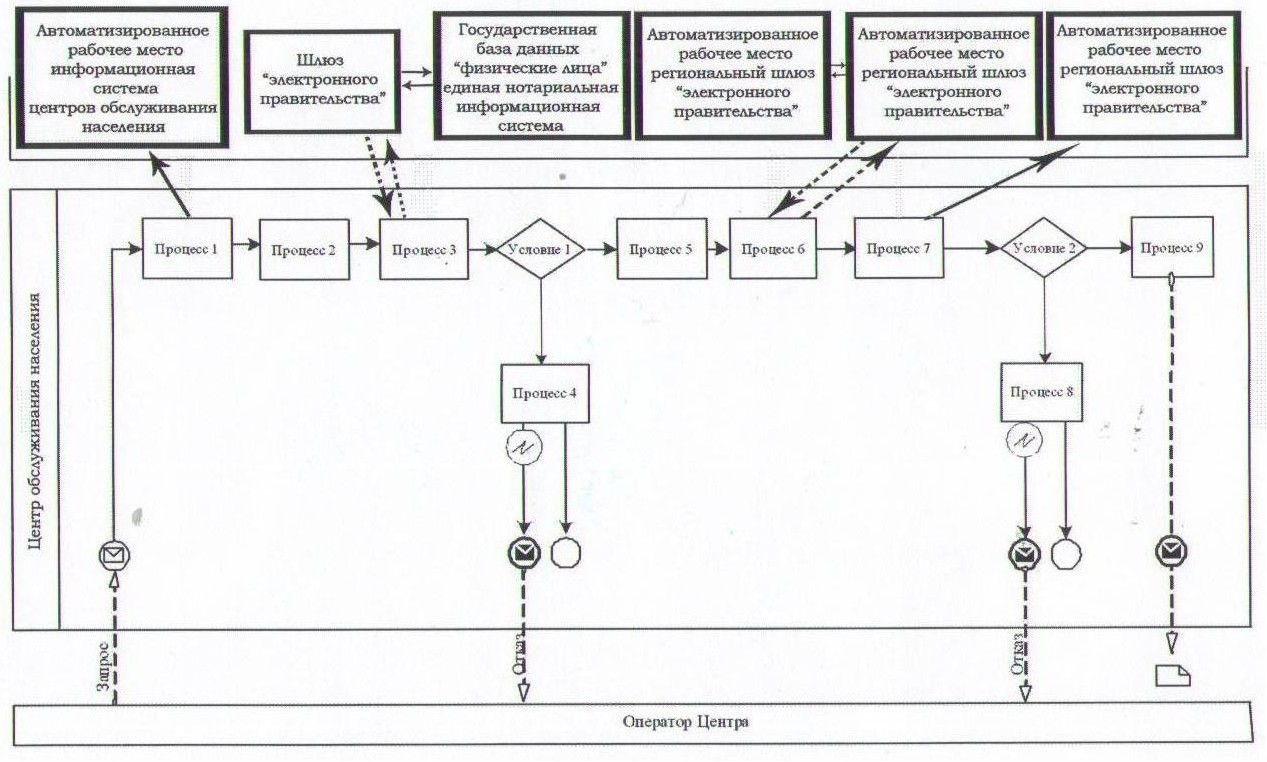
**Диаграмма № 1 функционального взаимодействия при оказании электронной государственной услуги через веб–портал "электронного правительства"**



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



**Диаграмма № 3 функционального взаимодействия при оказании электронной государственной услуги через систему центров обслуживания населения**



**Условные обозначения:**

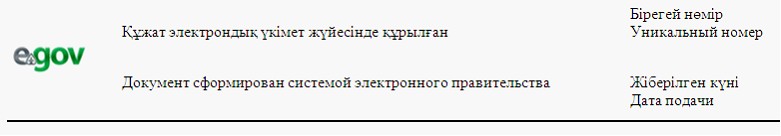
|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 3 к Регламенту электронной государственной услуги "Постановка на очередь детей дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в детские дошкольные организации" |

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

      \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
       (наименование услуги)  
      . 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 4 к Регламенту электронной государственной услуги "Постановка на очередь детей дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в детские дошкольные организации" |

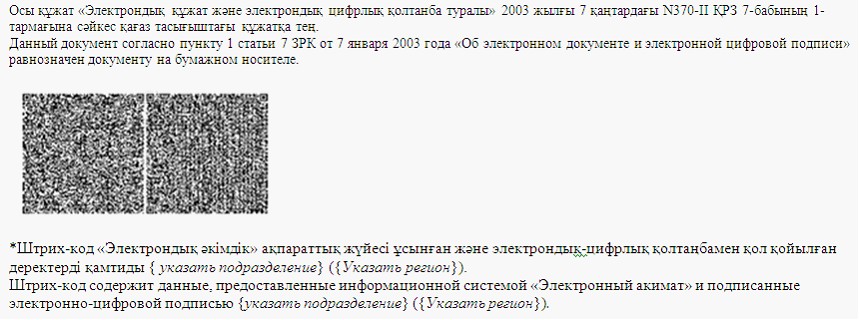
**Экранная форма заявления на электронную государственную услугу**



      Начальнику \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ районного отдела  
       образования, физической культуры и спорта  
       Акиму аульного (сельского) округа  
       \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
       от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
       (фамилия, имя, отчество)  
       проживающего по адресу:  
       \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
       тел.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

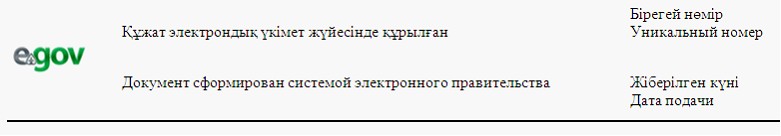
**Заявление**

      Прошу поставить на очередь для получения места в дошкольной организации   
      № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, моего ребенка \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
      дата рождения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
      Прилагаю документы, подтверждающие право на первоочередное направление в дошкольную организацию \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
      Место работы родителей:   
      матери- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
      отца-\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
      Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
       \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

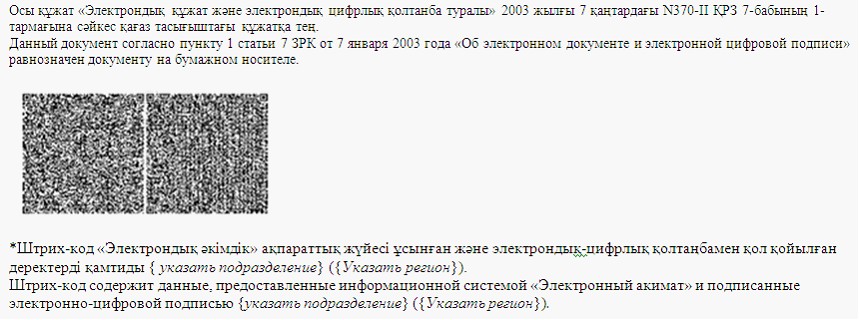


|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 5 к Регламенту электронной государственной услуги "Постановка на очередь детей дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в детские дошкольные организации" |

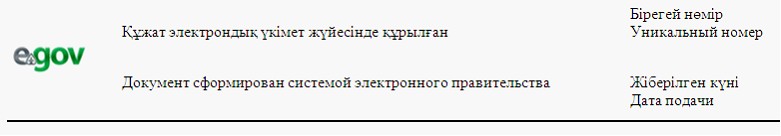
**Выходная форма положительного ответа (направление в ДДО) на электронную государственную услугу**



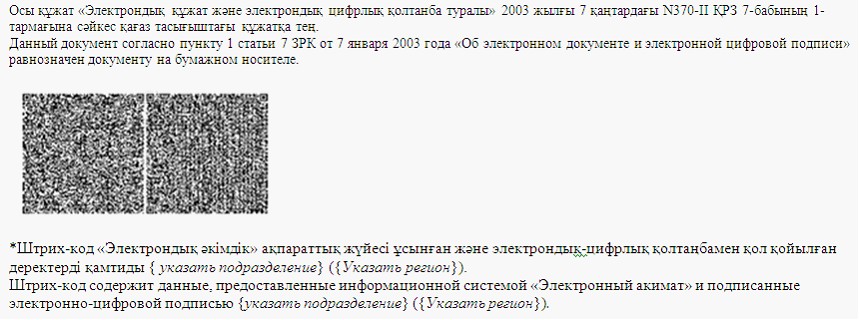
       Отдел образования района  
       Акимат аульного (сельского) округа  
      НАПРАВЛЕНИЕ №....  
для зачисления ребенка в дошкольную организацию  
      \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ районный отдел образования, физической культуры и спорта \_\_\_\_\_\_\_\_\_ направляет в дошкольную организацию № \_\_\_\_\_\_\_\_\_, расположенную по адресу: г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, ул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
      Фамилия, имя, отчество ребенка: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
      Дата рождения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  
      Домашний адрес ребенка: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
      Направление должно быть представлено в дошкольную организацию в течение 5 дней со дня ее выдачи.  
      Направление выдано "\_\_\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
      /ФИО/ Начальника отдела образования (расшифровка подписи)  
      Печать



      Форма уведомления о регистрации ребенка дошкольного возраста для направления в дошкольную организацию  
      Уведомление о регистрации ребенка   
      Настоящее уведомление выдано\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
       (ФИО родителя)  
      В том, что \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
       (ФИО ребенка)  
      Поставлен (а) на очередь в "Журнале регистрации детей дошкольного возраста для направления в дошкольные организации"   
      за № \_\_\_\_\_\_\_\_, от "\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_года  
      Потребители, стоящие в очереди на получение места в дошкольную организацию имеют возможность осуществлять контроль продвижения своей очередности в соответствии с графиком работы (отдела, акимата), а также через электронный портал.   
      (специалист отдела образования)   
      Выходная форма отрицательного ответа (отказ) на электронную государственную услугу



      Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, уведомляем Вас о *(ФИО заявителя)*  
      том, что Вам отказано в выдаче направления Вашему ребенку (ФИО ребенка) в детскую дошкольную организацию.  
      Причина отказа: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
      Руководитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
       *(ФИО)*  
      



|  |  |
| --- | --- |
|  | Утверждено постановлением акимата Жамбылской области № 56 от 4 марта 2013 года |

**Регламент электронной государственной услуги "Выдача справок по опеке и попечительству"**  
**1. Общие положения**

      1. Электронная государственная услуга **"**Выдача справок по опеке и попечительству" (далее – Услуга) оказывается отделами образования районов и города областного значения (далее – уполномоченный орган) через Центры обслуживания населения (далее – центр), адреса которых указаны в приложениях 1 и 2 Стандарта государственной услуги "Выдача справок по опеке и попечительству", утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 августа 2012 года № 1119 "Об утверждении стандартов государственных услуг, оказываемых Министерством образования и науки Республики Казахстан, местными исполнительными органами в сфере образования и науки" (далее – Стандарт), или через веб- портал "Электронного правительства" - www.e.gov.kz (далее – Портал), при условии наличия у получателя государственной услуги электронной цифровой подписи.  
      2. Услуга оказывается на основании Стандарта.  
      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;  
      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;  
      6) электронная цифровая подпись — набор электронных цифровых символов, созданный средствами электронной цифровой подписи и подтверждающий достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания;  
      7) электронный документ – документ, в котором информация представлена в электронно–цифровой форме и удостоверена посредством электронной цифровой подписи;  
      8) электронные государственные услуги – государственные услуги, оказываемые 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;  
      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;  
      11) пользователь – субъект, 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;  
      13) Структурно-функциональные единицы 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;  
      15) Единая нотариальная информационная система - это аппаратно-программный комплекс, предназначенный для автоматизации нотариальной деятельности и взаимодействия органов юстиции и нотариальных палат.

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

      6. Пошаговые действия и решения услугодателя через веб–портал "электронного правительства" (диаграмма № 1 функционального взаимодействия при оказании услуги) приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту:  
      1) потребитель осуществляет регистрацию на веб–портале "электронного правительства" с помощью индивидуального идентификационного номера и пароля (осуществляется для незарегистрированных потребителей на веб–портале "электронного правительства");  
      2) процесс 1 – ввод потребителем индивидуального идентификационного номера и пароля (процесс авторизации) на веб–портале "электронного правительства" для получения услуги;  
      3) условие 1 – проверка на веб–портале "электронного правительства" подлинности данных о зарегистрированном потребителе через индивидуальный идентификационный номер и пароль;  
      4) процесс 2 – формирование на веб–портале "электронного правительства" 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 электронной цифровой подписи для удостоверения (подписания) запроса;  
      6) условие 2 – проверка на веб–портале "электронного правительства" срока действия регистрационного свидетельства электронной цифровой подписи и отсутствия в списке отозванных (аннулированных) регистрационных свидетельств, а также соответствия идентификационных данных (между индивидуальным идентификационным номером указанным в запросе, и индивидуального идентификационного номера указанным в регистрационном свидетельстве электронной цифровой подписи);  
      7) процесс 4 – формирование сообщения об отказе в запрашиваемой услуге в связи с не подтверждением подлинности электронной цифровой подписи потребителя;  
      8) процесс 5 – удостоверение запроса для оказания услуги посредством электронной цифровой подписи потребителя и направление электронного документа (запроса) через шлюз "электронного правительства" в автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" для обработки услугодателем;  
      9) процесс 6 – регистрация электронного документа в автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства";  
      10) условие 3 – проверка (обработка) услугодателем соответствия приложенных потребителем документов, документам 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 в автоматизированном рабочем месте регионального шлюза "электронного правительства". Электронный документ формируется с использованием электронной цифровой подписи уполномоченного лица услугодателя.  
      7. Пошаговые действия и решения услугодателя (диаграмма № 2 функционального взаимодействия при оказании услуги) приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту:  
      1) процесс 1 – ввод сотрудником услугодателя в автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" индивидуального идентификационного номера 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 данные о потребителе;  
      3) процесс 3 – направление запроса через шлюз "электронного правительства" в государственную базу данных "Физические лица" о данных потребителя;  
      4) условие 1 – проверка наличия данных потребителя в государственной базе данных "Физические лица";  
      5) процесс 4 – формирование сообщения о невозможности получения данных в связи с отсутствием данных потребителя в государственной базе данных "Физические лица";  
      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 электронной цифровой подписи заполненной формы (введенных данных) запроса на оказание услуги;  
      7) процесс 6 – регистрация электронного документа в автоматизированном рабочем месте регионального шлюза "электронного правительства";  
      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) сформированный в автоматизированном рабочем месте регионального шлюза "электронного правительства". Электронный документ формируется с использованием электронной цифровой подписи уполномоченного лица услугодателя.  
      8. Пошаговые действия и решения услугодателя через Центр (диаграмма № 3) функционального взаимодействия при оказании услуги приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту:  
      1) процесс 1 – ввод оператором Центра в автоматизированное рабочее место информационной системы центров обслуживания населения 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 шлюз "электронного правительства" в государственную базу данных "Физические лица" о данных потребителя, а также в Единую нотариальную информационную систему – о данных доверенности представителя потребителя;  
      4) условие 1 – проверка наличия данных потребителя в государственной базе данных "Физические лица", данных доверенности в Единой нотариальной информационной системе;  
      5) процесс 4 – формирование сообщения о невозможности получения данных в связи с отсутствием данных потребителя в государственной базе данных "Физические лица", данных доверенности в Единой нотариальной информационной системе;  
      6) процесс 5 – заполнение оператором центра обслуживания населения формы запроса в части отметки о наличии документов в бумажной форме и сканирование документов, предоставленных потребителем, прикрепление их к форме запроса и удостоверение посредством электронной цифровой подписи заполненной формы (введенных данных) запроса на оказание услуги;  
      7) процесс 6 - направление электронного документа (запроса потребителя) удостоверенного (подписанного) электронной цифровой подписью оператора Центра через шлюз "электронного правительства" в автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства";  
      8) процесс 7 – регистрация электронного документа в автоматизированном рабочем месте регионального шлюза "электронного правительства";  
      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 в автоматизированном рабочем месте регионального шлюза "электронного правительства".  
      9. Описание действий по заполнению форм запроса для оказания услуги:  
      1) ввод пользователем индивидуального идентификационного номера логина и пароля для входа в веб–портал "электронного правительства";  
      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:  
      индивидуальный идентификационный номер выбирается автоматически, по результатам регистрации пользователя на веб–портале "электронного правительства";  
      пользователь с помощью кнопки "отправить запрос" осуществляет переход на удостоверение (подписание) запроса;  
      5) выбор регистрационного свидетельства электронной цифровой подписи пользователем;  
      6) удостоверение (подписание) запроса – пользователь с помощью кнопки "подписать" осуществляет удостоверение (подписание) запроса электронной цифровой подписью, после чего запрос передается на обработку в автоматизированное рабочее место услугодателя;  
      7) обработка запроса в автоматизированное рабочее место услугодателя;  
      8) у пользователя на экране дисплея выводится следующая информация: индивидуальный идентификационный номер; 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 веб–портале "электронного правительства" появляется кнопка "просмотр результата".  
      10. После обработки запроса потребителю предоставляется возможность просмотреть результаты обработки запроса следующим образом:  
      после нажатия кнопки "просмотреть выходной документ" в истории получения услуг – результат запроса выводится на экран дисплея;  
      после нажатия кнопки "сохранить" – результат запроса сохраняется на заданном потребителем магнитном носителе в формате "Adobe Acrobat".  
      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. Структурно–функциональные единицы, которые участвуют в процессе оказания услуги:  
      Потребитель;  
      Услугодатель;  
      Оператор Центра;  
      Веб–портал "электронного правительства";  
      Шлюз "электронного правительства";  
      Региональный шлюз "электронного правительства";  
      Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства";  
      Автоматизированное рабочее место информационной системы центров обслуживания населения;  
      Государственная база данных "Физические лица";  
      Единая нотариальная информационная система.  
      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 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. Технические условия оказания услуги:  
      1) выход в Интернет;  
      2) наличие индивидуального идентификационного номера у лица, которому оказывается услуга;  
      3) авторизация на веб–портале "электронного правительства";  
      4) наличие у пользователя электронной цифровой подписи.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1 к Регламенту электронной государственной услуги "Выдача справок по опеке и попечительству" |

**Таблица 1. Описание действий структурно–функциональных единиц через веб–портал "электронного правительства"**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | № действия (хода, потока работ) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | Наименование структурно –функциональных единиц | Потребитель | Веб–портал "электронного правительства" | Потребитель | Веб–портал "электронного правительства" |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Авторизуется на веб–портале "электронного правительства" по индивидуальному идентификационному номеру и пароль | Формирует сообщение об отказе в связи с имеющимися нарушениями в данных потребителя | Выбирает услугу и формирует данные запроса, выбором потребителя электронной цифровой подписи | Формирует сообщение об отказе в связи с имеющимися нарушениями в данных потребителя электронной цифровой подписи |
| 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 | Формирование сообщения об отказе в запрашиваемой электронной государственной услуге |
| 5 | Сроки исполнения | 30 секунд – 1 минута | 30 секунд | 1,5 минуты | 1,5 минуты |
| 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:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | № действия (хода, потока работ) | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 2 | Наименование структурно –функциональных единиц | Потребитель | Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" | Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" | Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Удостоверение (подписание) посредством электронной цифровой подписи потребителя и направление запроса в Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" | Регистрация документа | Формирование сообщения об отказе в связи с имеющимися нарушениями в документах потребителя | Получение потребителем результата услуги |
| 4 | Форма завершения (данные, документ организационно–распорядительное решение) | Маршрутизация запроса | Регистрация запроса с присвоением номера заявлению | Формирование мотивированного отказа | Отображение выходного документа |
| 5 | Сроки исполнения | 30 секунд – 1 минута | - | - | 5 дней |
| 6 | Номер следующего действия | - | 7 - если есть нарушения в данных потребителя; 8 –если нарушений нет | - | - |

**Таблица 2. Описание действий структурно–функциональных единиц через услугодателя**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | № действия (хода, потока работ) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | Наименование структурно–функциональных единиц | Услугодатель | Услугодатель | Услугодатель | Государственная база данных "Физические лица" |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Авторизуется на Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" через индивидуальный идентификационный номер и пароль | Выбор сотрудником услугодателя услуги | Направление запроса о данных потребителя в государственную базу данных "Физические лица" | Формирование сообщения об отсутствие данных в государственной базе данных "Физические лица" |
| 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 секунд – 1 минута | 30 секунд | 1,5 минуты | 1,5 минуты |
| 6 | Номер следующего действия | - | – | 4 – если есть нарушения; 5 – если нарушений нет | - |

      продолжение таблицы:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | № действия (хода, потока работ) | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 2 | Наименование структурно–функциональных единиц | Услугодатель | Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" | Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" | Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Заполнение формы запроса с прикреплением сканированных документов и удостоверением электронной цифровой подписью | Регистрация документа в автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" | Формирует сообщение об отказе в связи с имеющимися нарушениями в документах потребителя | Получение потребителем результата услуги |
| 4 | Форма завершения (данные, документ организационно–распорядительное решение) | Маршрутизация запроса | Регистрация запроса с присвоением номера заявлению | Формирование мотивированного отказа | Формирование результата услуги- уведомления |
| 5 | Сроки исполнения | 30 секунд – 1 минута | - | - | 5 дней |
| 6 | Номер следующего действия | 6 | 7– если есть нарушения; 8–если нарушений нет | - | - |

**Таблица 3. Описание действий структурно–функциональных единиц через Центр**

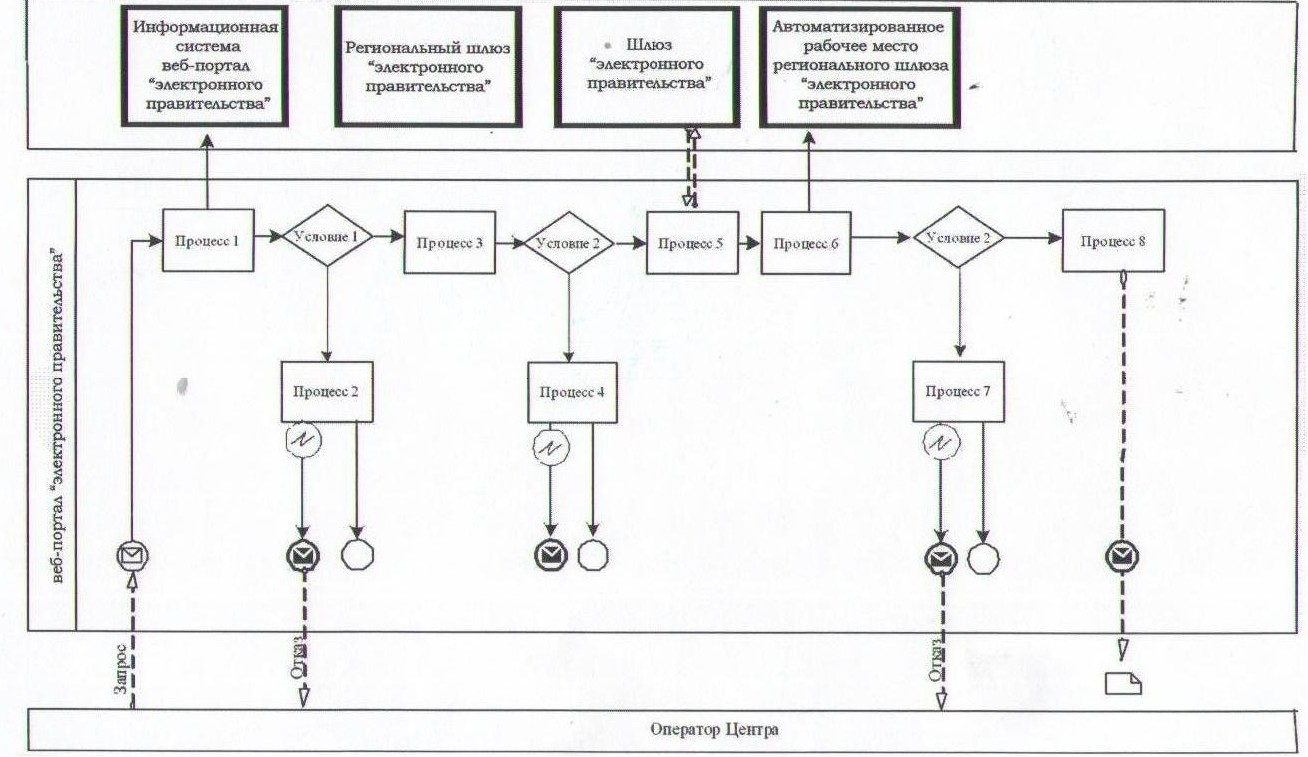
|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | № действия (хода, потока работ) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | Наименование Структурно–функциональных единиц | автоматизированное рабочее место информационная система центров обслуживания населения | Оператор Центра | Оператор Центра | Государственная база данных "Физические лица", Единая нотариальная информационная система |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Авторизуется оператором Центра по логину и паролю | Выбирает услугу и формирует данные запроса | Направление запроса в государственную базу данных "Физические лица" и Единая нотариальная информационная система | 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 секунд – 1 минута | 30 секунд | 1,5 минуты | 1,5 минуты |
| 6 | Номер следующего действия | 2 | 3 | 4 - если есть нарушения в данных потребителя; 5–если нарушений нет | - |

      продолжение таблицы:

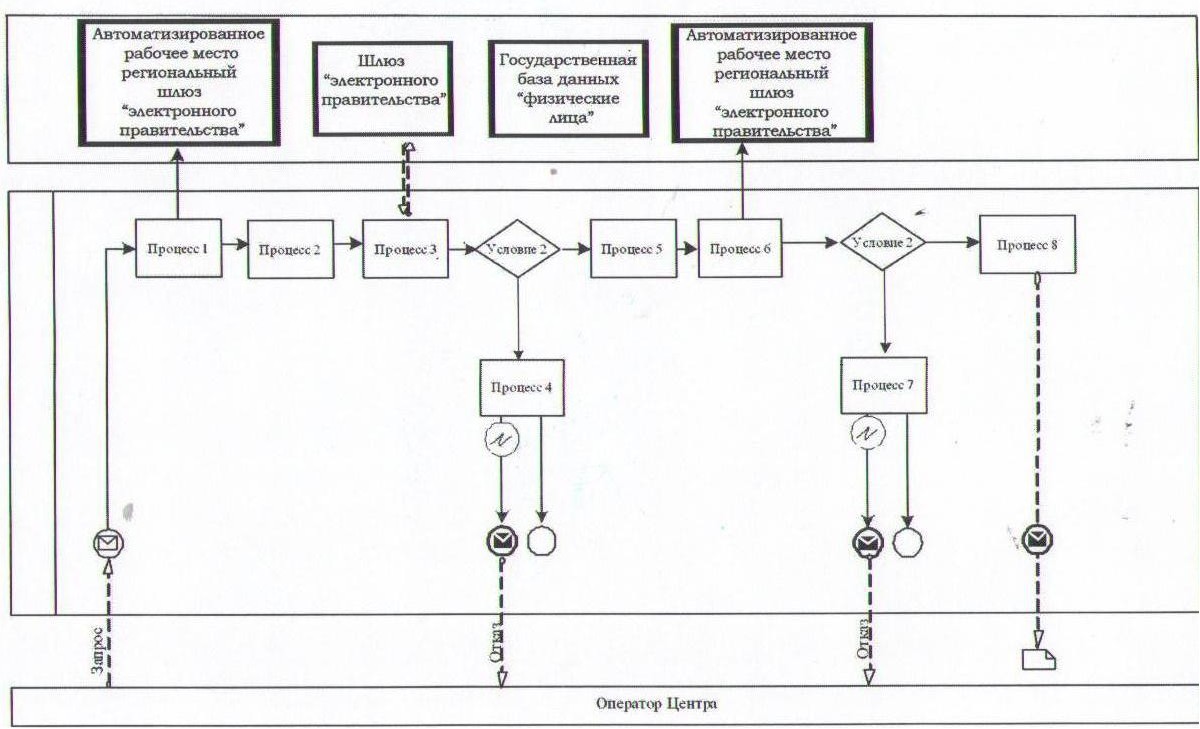
|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | № действия (хода, потока работ) | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 2 | Наименование Структурно–функциональных единиц | Оператор Центра | Оператор Центра | Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" | Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" | Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Заполнение запроса с прикреплением к форме запроса необходимых документов и удостоверение электронной цифровой подписью | Направление документа удостоверенного (подписанного) электронной цифровой подписью в автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" | Регистрация документа | Формирование сообщения об отказе в услуге в связи с имеющимися нарушениями в документах потребителя | Получение потребителем результата услуги |
| 4 | Форма завершения (данные, документ организационно–распорядительное решение) | Отображение уведомления об успешном формировании запроса | Маршрутизация запроса | Регистрация запроса с присвоением номера заявлению | Формирование мотивированного отказа | Формирование результата услуги- уведомления |
| 5 | Сроки исполнения | 30 секунд– 1 минута | 1 минута | - | - | 5 дней |
| 6 | Номер следующего действия | - | - | 8 – если есть нарушения; 9 – если нарушений нет | - | - |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 2 к Регламенту электронной государственной услуги "Выдача справок по опеке и попечительству" |

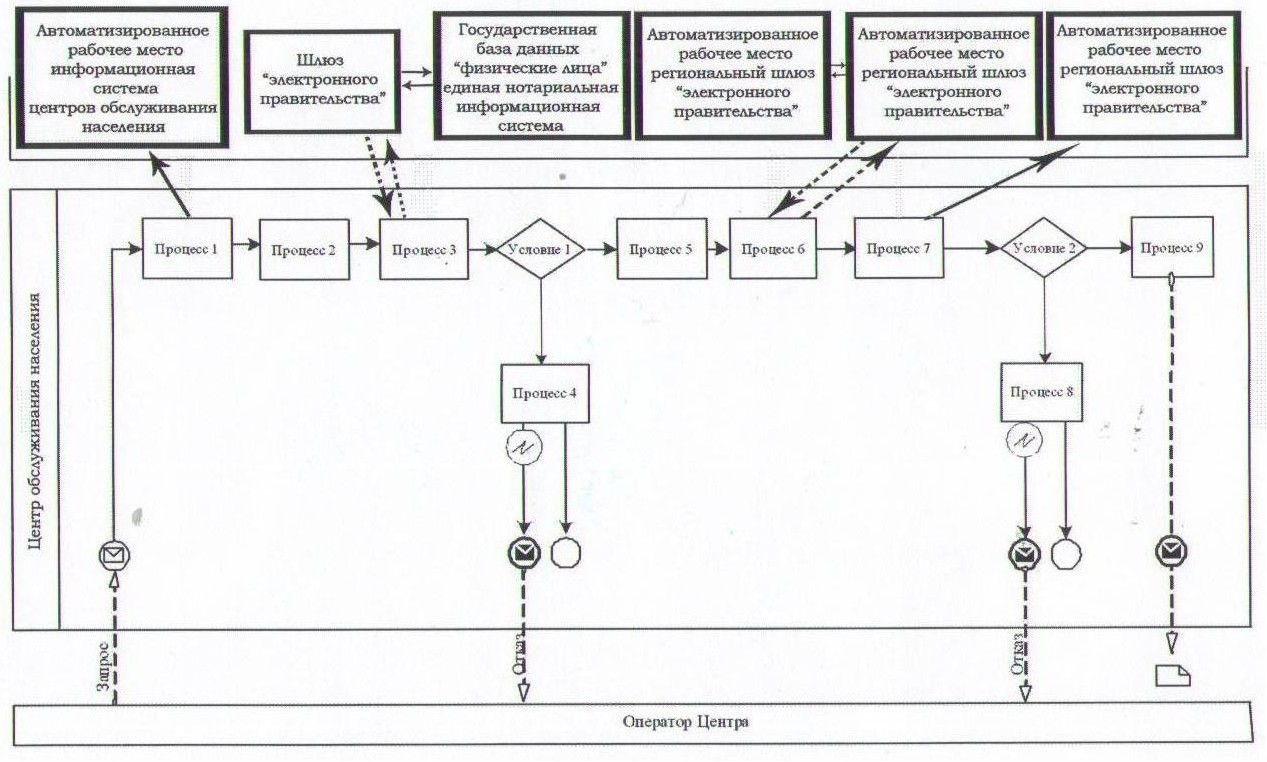
**Диаграмма № 1 функционального взаимодействия при оказании электронной государственной услуги через веб–портал "электронного правительства"**



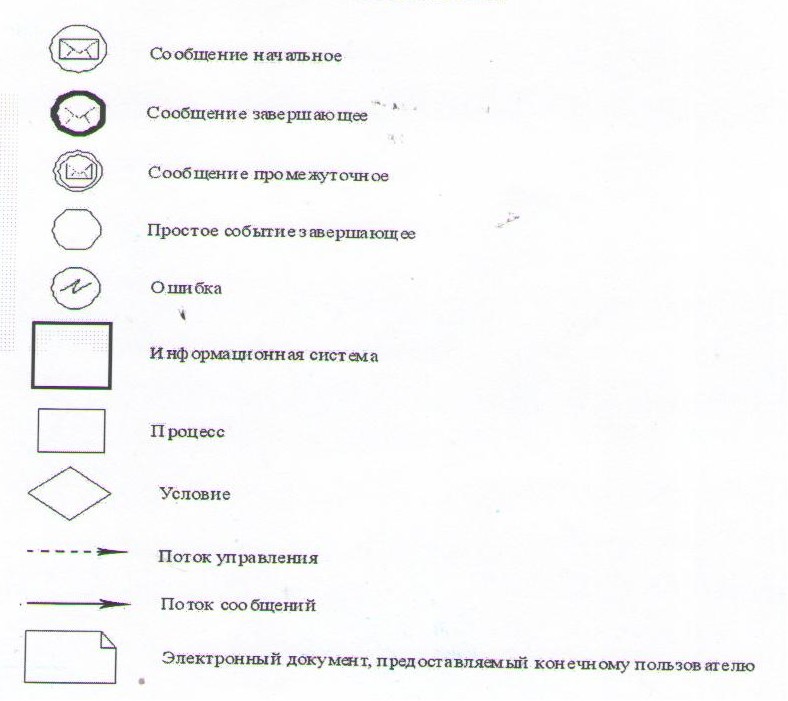
**Диаграмма № 2 функционального взаимодействия при оказании электронной государственной услуги через услугодателя**



**Диаграмма № 3 функционального взаимодействия при оказании электронной государственной услуги через информационную систему центров обслуживания населения**



**Условные обозначения:**



|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 3 к Регламенту электронной государственной услуги "Выдача справок по опеке и попечительству" |

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

      \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
       (наименование услуги)  
      . 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.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Утверждено постановлением акимата Жамбылской области № 56 от 4 марта 2013 года |

**Регламент электронной государственной услуги "Выдача справок в пенсионные фонды, банки для распоряжения вкладами несовершеннолетних детей, в территориальные подразделения Комитета дорожной полиции Министерства внутренних дел Республики Казахстан для оформления наследства несовершеннолетним детям"**  
**1. Общие положения**

      1. Электронная государственная услуга "Выдача справок в пенсионные фонды, банки для распоряжения вкладами несовершеннолетних детей, в территориальные подразделения Комитета дорожной полиции Министерства внутренних дел Республики Казахстан для оформления наследства несовершеннолетним детям" (далее – Услуга) оказывается отделами образования районов и города областного значения (далее – Уполномоченный орган) через центры обслуживания населения (далее – Центр), адреса которых указаны в приложениях 1 и 2 Стандарта государственной услуги "Выдача справок в пенсионные фонды, банки для распоряжения вкладами несовершеннолетних детей, в территориальные подразделения Комитета дорожной полиции Министерства внутренних дел Республики Казахстан для оформления наследства несовершеннолетним детям", утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 августа 2012 года № 1119 "Об утверждении стандартов государственных услуг, оказываемых Министерством образования и науки Республики Казахстан, местными исполнительными органами в сфере образования и науки" (далее – Стандарт), или через веб - портал "Электронного правительства" - www.e.gov.kz (далее – Портал), при условии наличия у получателя государственной услуги электронной цифровой подписи.  
      2. Услуга оказывается на основании Стандарта.  
      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;  
      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;  
      6) электронная цифровая подпись — набор электронных цифровых символов, созданный средствами электронной цифровой подписи и подтверждающий достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания;  
      7) электронный документ – документ, в котором информация представлена в электронно–цифровой форме и удостоверена посредством электронной цифровой подписи;  
      8) электронные государственные услуги – государственные услуги, оказываемые 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;  
      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;  
      11) пользователь – субъект, 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;  
      13) Структурно-функциональные единицы - 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;  
      15) Единая нотариальная информационная система - это аппаратно-программный комплекс, предназначенный для автоматизации нотариальной деятельности и взаимодействия органов юстиции и нотариальных палат.

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

      6. Пошаговые действия и решения услугодателя через веб–портал "электронного правительства" (диаграмма № 1 функционального взаимодействия при оказании услуги) приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту:  
      1) потребитель осуществляет регистрацию на веб–портале "электронного правительства" с помощью индивидуального идентификационного номера и пароля (осуществляется для незарегистрированных потребителей на веб–портале "электронного правительства");  
      2) процесс 1 – ввод потребителем индивидуального идентификационного номера и пароля (процесс авторизации) на веб–портале "электронного правительства" для получения услуги;  
      3) условие 1 – проверка на веб–портале "электронного правительства" подлинности данных о зарегистрированном потребителе через индивидуальный идентификационный номер и пароль;  
      4) процесс 2 – формирование на веб–портале "электронного правительства" 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 электронной цифровой подписи для удостоверения (подписания) запроса;  
      6) условие 2 – проверка на веб–портале "электронного правительства" срока действия регистрационного свидетельства электронной цифровой подписи и отсутствия в списке отозванных (аннулированных) регистрационных свидетельств, а также соответствия идентификационных данных (между индивидуальным идентификационным номером указанным в запросе, и индивидуального идентификационного номера указанным в регистрационном свидетельстве электронной цифровой подписи);  
      7) процесс 4 – формирование сообщения об отказе в запрашиваемой услуге в связи с не подтверждением подлинности электронной цифровой подписи потребителя;  
      8) процесс 5 – удостоверение запроса для оказания услуги посредством электронной цифровой подписи потребителя и направление электронного документа (запроса) через шлюз "электронного правительства" в автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" для обработки услугодателем;  
      9) процесс 6 – регистрация электронного документа в автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства";  
      10) условие 3 – проверка (обработка) услугодателем соответствия приложенных потребителем документов, документам 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 в автоматизированном рабочем месте регионального шлюза "электронного правительства". Электронный документ формируется с использованием электронной цифровой подписи уполномоченного лица услугодателя.  
      7. Пошаговые действия и решения услугодателя (диаграмма № 2 функционального взаимодействия при оказании услуги) приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту:  
      1) процесс 1 – ввод сотрудником услугодателя в автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" индивидуального идентификационного номера 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 данные о потребителе;  
      3) процесс 3 – направление запроса через шлюз "электронного правительства" в государственную базу данных "Физические лица" о данных потребителя;  
      4) условие 1 – проверка наличия данных потребителя в государственной базе данных "Физические лица";  
      5) процесс 4 – формирование сообщения о невозможности получения данных в связи с отсутствием данных потребителя в государственной базе данных "Физические лица";  
      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 электронной цифровой подписи заполненной формы (введенных данных) запроса на оказание услуги;  
      7) процесс 6 – регистрация электронного документа в автоматизированном рабочем месте регионального шлюза "электронного правительства";  
      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) сформированный в автоматизированном рабочем месте регионального шлюза "электронного правительства". Электронный документ формируется с использованием электронной цифровой подписи уполномоченного лица услугодателя.  
      8. Пошаговые действия и решения услугодателя через Центр (диаграмма № 3) функционального взаимодействия при оказании услуги приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту:  
      1) процесс 1 – ввод оператором Центра в автоматизированное рабочее место информационной системы центров обслуживания населения 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 шлюз "электронного правительства" в государственную базу данных "Физические лица" о данных потребителя, а также в Единую нотариальную информационную систему – о данных доверенности представителя потребителя;  
      4) условие 1 – проверка наличия данных потребителя в государственной базе данных "Физические лица", данных доверенности в Единой нотариальной информационной системе;  
      5) процесс 4 – формирование сообщения о невозможности получения данных в связи с отсутствием данных потребителя в государственной базе данных "Физические лица", данных доверенности в Единой нотариальной информационной системе;  
      6) процесс 5 – заполнение оператором центра обслуживания населения формы запроса в части отметки о наличии документов в бумажной форме и сканирование документов, предоставленных потребителем, прикрепление их к форме запроса и удостоверение посредством электронной цифровой подписи заполненной формы (введенных данных) запроса на оказание услуги;  
      7) процесс 6 - направление электронного документа (запроса потребителя) удостоверенного (подписанного) электронной цифровой подписью оператора Центра через шлюз "электронного правительства" в автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства";  
      8) процесс 7 – регистрация электронного документа в автоматизированном рабочем месте регионального шлюза "электронного правительства";  
      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 в автоматизированном рабочем месте регионального шлюза "электронного правительства".  
      9. Описание действий по заполнению форм запроса для оказания услуги:  
      1) ввод пользователем индивидуального идентификационного номера логина и пароля для входа в веб–портал "электронного правительства";  
      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:  
      индивидуальный идентификационный номер выбирается автоматически, по результатам регистрации пользователя на веб–портале "электронного правительства";  
      пользователь с помощью кнопки "отправить запрос" осуществляет переход на удостоверение (подписание) запроса;  
      5) выбор регистрационного свидетельства электронной цифровой подписи пользователем;  
      6) удостоверение (подписание) запроса – пользователь с помощью кнопки "подписать" осуществляет удостоверение (подписание) запроса электронной цифровой подписью, после чего запрос передается на обработку в автоматизированное рабочее место услугодателя;  
      7) обработка запроса в автоматизированное рабочее место услугодателя;  
      8) у пользователя на экране дисплея выводится следующая информация: индивидуальный идентификационный номер; 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 веб–портале "электронного правительства" появляется кнопка "просмотр результата".  
      10. После обработки запроса потребителю предоставляется возможность просмотреть результаты обработки запроса следующим образом:  
      после нажатия кнопки "просмотреть выходной документ" в истории получения услуг – результат запроса выводится на экран дисплея;  
      после нажатия кнопки "сохранить" – результат запроса сохраняется на заданном потребителем магнитном носителе в формате "Adobe Acrobat".  
      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. Структурно–функциональные единицы, которые участвуют в процессе оказания услуги:  
      Потребитель;  
      Услугодатель;  
      Оператор Центра;  
      Веб–портал "электронного правительства";  
      Шлюз "электронного правительства";  
      Региональный шлюз "электронного правительства";  
      Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства";  
      Автоматизированное рабочее место информационной системы центров обслуживания населения;  
      Государственная база данных "Физические лица";  
      Единая нотариальная информационная система.  
      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 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. Технические условия оказания услуги:  
      1) выход в Интернет;  
      2) наличие индивидуального идентификационного номера у лица, которому оказывается услуга;  
      3) авторизация на веб–портале "электронного правительства";  
      4) наличие у пользователя электронной цифровой подписи.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1 к Регламенту электронной государственной услуги "Выдача справок в пенсионные фонды, банки для распоряжения вкладами несовершеннолетних детей, в территориальные подразделения Комитета дорожной полиции Министерства внутренних дел Республики Казахстан для оформления наследства несовершеннолетним детям" |

**Таблица 1. Описание действий структурно–функциональных единиц через веб–портал "электронного правительства"**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | № действия (хода, потока работ) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | Наименование структурно –функциональных единиц | Потребитель | Веб–портал "электронного правительства" | Потребитель | Веб–портал "электронного правительства" |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Авторизуется на веб–портале "электронного правительства" по индивидуальному идентификационному номеру и пароль | Формирует сообщение об отказе в связи с имеющимися нарушениями в данных потребителя | Выбирает услугу и формирует данные запроса, выбором потребителя электронной цифровой подписи | Формирует сообщение об отказе в связи с имеющимися нарушениями в данных потребителя электронной цифровой подписи |
| 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 | Формирование сообщения об отказе в запрашиваемой электронной государственной услуге |
| 5 | Сроки исполнения | 30 секунд – 1 минута | 30 секунд | 1,5 минуты | 1,5 минуты |
| 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:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | № действия (хода, потока работ) | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 2 | Наименование структурно –функциональных единиц | Потребитель | Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" | Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" | Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Удостоверение (подписание) посредством электронной цифровой подписи потребителя и направление запроса в Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" | Регистрация документа | Формирование сообщения об отказе в связи с имеющимися нарушениями в документах потребителя | Получение потребителем результата услуги |
| 4 | Форма завершения (данные, документ организационно–распорядительное решение) | Маршрутизация запроса | Регистрация запроса с присвоением номера заявлению | Формирование мотивированного отказа | Отображение выходного документа |
| 5 | Сроки исполнения | 30 секунд – 1 минута | - | 30 секунд- 1 минута | 3 дня |
| 6 | Номер следующего действия | - | 7 - если есть нарушения в данных потребителя; 8 –если нарушений нет | - | - |

**Таблица 2. Описание действий структурно–функциональных единиц через услугодателя**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | № действия (хода, потока работ) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | Наименование структурно–функциональных единиц | Услугодатель | Услугодатель | Услугодатель | Государственная база данных "Физические лица" |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Авторизуется на Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" через индивидуальный идентификационный номер и пароль | Выбор сотрудником услугодателя услуги | Направление запроса о данных потребителя в государственную базу данных "Физические лица" | Формирование сообщения об отсутствие данных в государственной базе данных "Физические лица" |
| 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 секунд – 1 минута | 30 секунд | 1,5 минуты | 1,5 минуты |
| 6 | Номер следующего действия | - | – | 4 – если есть нарушения; 5 – если нарушений нет | - |

      продолжение таблицы:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | № действия (хода, потока работ) | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 2 | Наименование структурно–функциональных единиц | Услугодатель | Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" | Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" | Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Заполнение формы запроса с прикреплением сканированных документов и удостоверением электронной цифровой подписью | Регистрация документа в автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" | Формирует сообщение об отказе в связи с имеющимися нарушениями в документах потребителя | Получение потребителем результата услуги |
| 4 | Форма завершения (данные, документ организационно–распорядительное решение) | Маршрутизация запроса | Регистрация запроса с присвоением номера заявлению | Формирование мотивированного отказа | Формирование результата услуги- уведомления |
| 5 | Сроки исполнения | 30 секунд – 1 минута | - | 30 секунд- 1 минута | 3 дня |
| 6 | Номер следующего действия | 6 | 7– если есть нарушения; 8–если нарушений нет | - | - |

**Таблица 3. Описание действий структурно–функциональных единиц через Центр**

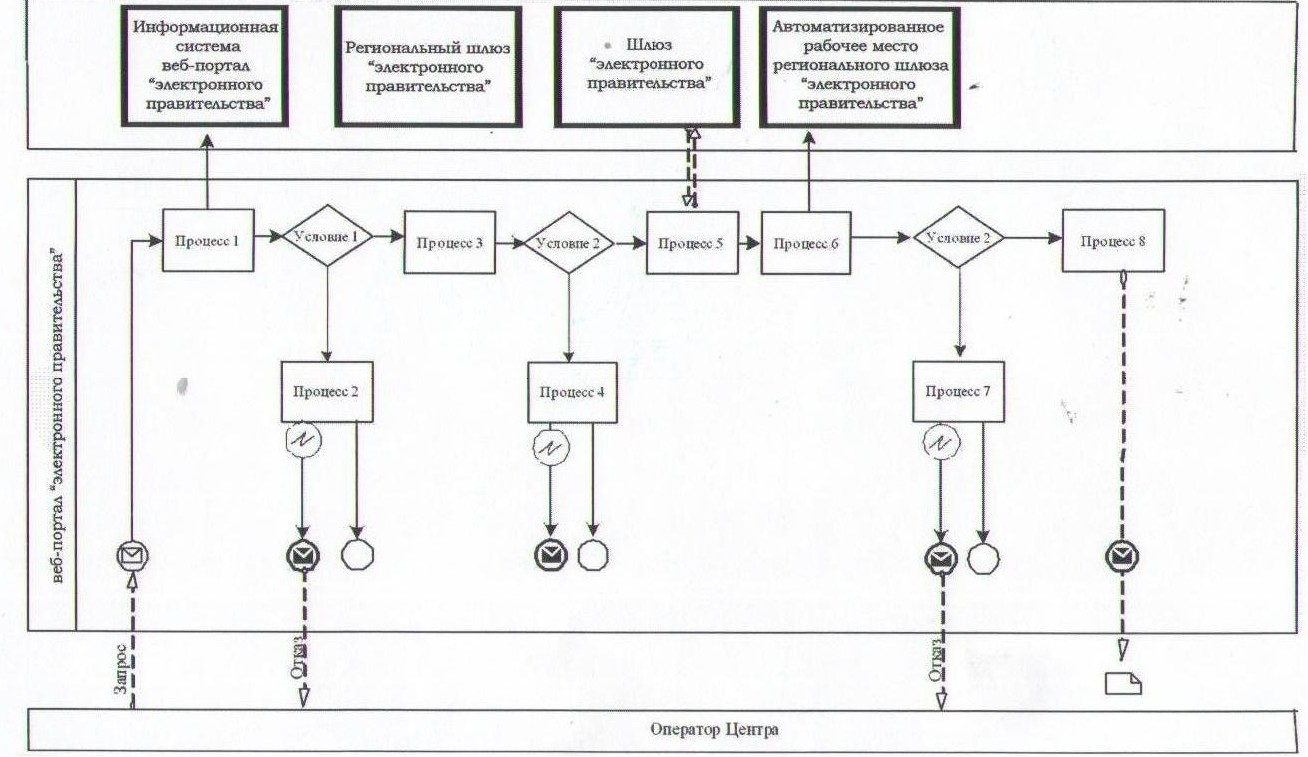
|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | № действия (хода, потока работ) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | Наименование Структурно–функциональных единиц | автоматизированное рабочее место информационная система центров обслуживания населения | Оператор Центра | Оператор Центра | Государственная база данных "Физические лица", Единая нотариальная информационная система |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Авторизуется оператором Центра по логину и паролю | Выбирает услугу и формирует данные запроса | Направление запроса в государственную базу данных "Физические лица" и Единая нотариальная информационная система | 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 секунд– 1 минута | 30 секунд | 1,5 минуты | 1,5 минуты |
| 6 | Номер следующего действия | 2 | 3 | 4 - если есть нарушения в данных потребителя; 5–если нарушений нет | - |

      продолжение таблицы:

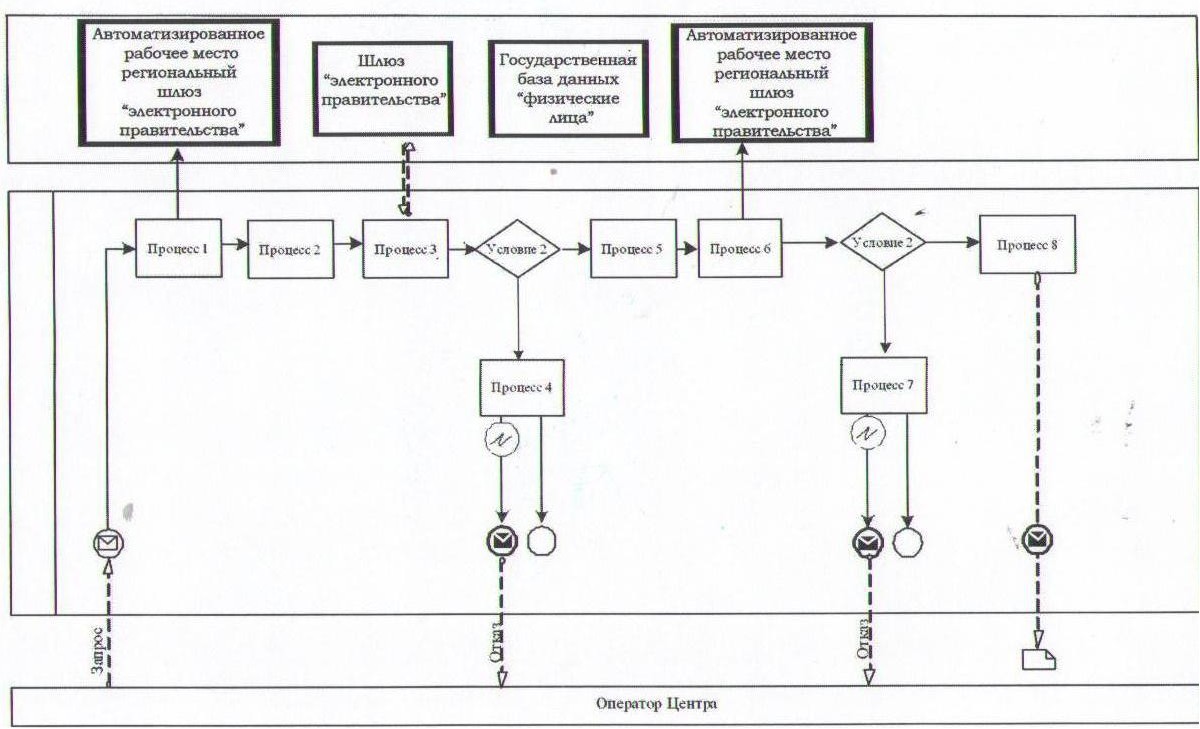
|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | № действия (хода, потока работ) | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 2 | Наименование Структурно–функциональных единиц | Оператор Центра | Оператор Центра | Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" | Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" | Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Заполнение запроса с прикреплением к форме запроса необходимых документов и удостоверение электронной цифровой подписью | Направление документа удостоверенного (подписанного) электронной цифровой подписью в автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" | Регистрация документа | Формирование сообщения об отказе в услуге в связи с имеющимися нарушениями в документах потребителя | Получение потребителем результата услуги |
| 4 | Форма завершения (данные, документ организационно–распорядительное решение) | Отображение уведомления об успешном формировании запроса | Маршрутизация запроса | Регистрация запроса с присвоением номера заявлению | Формирование мотивированного отказа | Формирование результата услуги- уведомления |
| 5 | Сроки исполнения | 30 секунд – 1 минута | 1 минута | - | 30 секунд – 1 минута | 3 дня |
| 6 | Номер следующего действия | - | - | 8 – если есть нарушения; 9 – если нарушений нет | - | - |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 2 к Регламенту электронной государственной услуги "Выдача справок в пенсионные фонды, банки для распоряжения вкладами несовершеннолетних детей, в территориальные подразделения Комитета дорожной полиции Министерства внутренних дел Республики Казахстан для оформления наследства несовершеннолетним детям" |

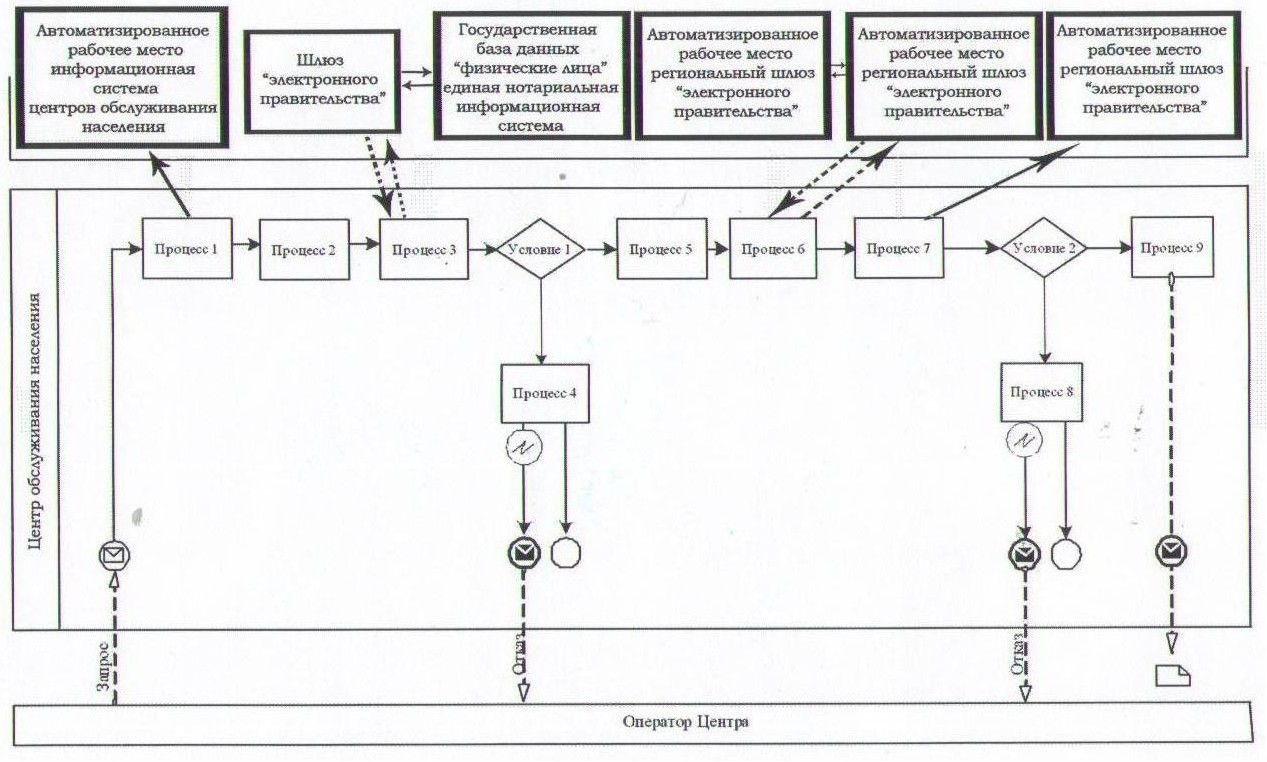
**Диаграмма № 1 функционального взаимодействия при оказании электронной государственной услуги через веб-портал "электронного правительства"**



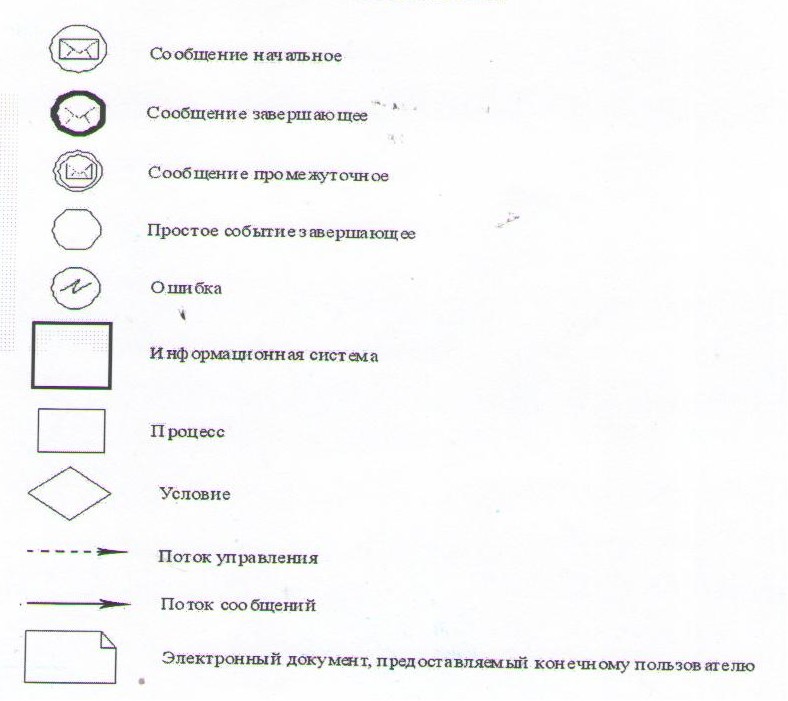
**Диаграмма 2 функционального взаимодействия при оказании электронной государственной услуги через услугодателя**



**Диаграмма 3 функционального взаимодействия при оказании электронной государственной услуги через информационную систему центров обслуживания населения**



Условные обозначения:



|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 3 к Регламенту электронной государственной услуги "Выдача справок в пенсионные фонды, банки для распоряжения вкладами несовершеннолетних детей, в территориальные подразделения Комитета дорожной полиции Министерства внутренних дел Республики Казахстан для оформления наследства несовершеннолетним детям" |

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

      \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
       (наименование услуги)  
      . 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.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Утверждено постановлением акимата Жамбылской области № 56 от 4 марта 2013 года |

**Регламент электронной государственной услуги "Выдача справок органов, осуществляющих функции по опеке или попечительству для оформления сделок с имуществом, принадлежащим на праве собственности несовершеннолетним детям"**  
**1. Общие положения**

      1. Электронная государственная услуга **"**Выдача справок органов, осуществляющих функции по опеке или попечительству для оформления сделок с имуществом, принадлежащим на праве собственности несовершеннолетним детям" (далее – услуга) оказывается отделами образования районов и города областного значения (далее – уполномоченный орган) через Центры обслуживания населения (далее – центр), адреса которых указаны в приложениях 1 и 2 Стандарта государственной услуги "Выдача справок органов, осуществляющих функции по опеке или попечительству для оформления сделок с имуществом, принадлежащим на праве собственности несовершеннолетним детям", утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 августа 2012 года № 1119 "Об утверждении стандартов государственных услуг, оказываемых Министерством образования и науки Республики Казахстан, местными исполнительными органами в сфере образования и науки" (далее – Стандарт), или через веб - портал "Электронного правительства" - www.e.gov.kz (далее – Портал), при условии наличия у получателя государственной услуги электронной цифровой подписи.  
      2. Услуга оказывается на основании Стандарта.  
      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;  
      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;  
      6) электронная цифровая подпись — набор электронных цифровых символов, созданный средствами электронной цифровой подписи и подтверждающий достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания;  
      7) электронный документ – документ, в котором информация представлена в электронно–цифровой форме и удостоверена посредством электронной цифровой подписи;  
      8) электронные государственные услуги – государственные услуги, оказываемые 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;  
      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;  
      11) пользователь – субъект, 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;  
      13) Структурно-функциональные единицы 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;  
      15) Единая нотариальная информационная система - это аппаратно-программный комплекс, предназначенный для автоматизации нотариальной деятельности и взаимодействия органов юстиции и нотариальных палат.

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

      6. Пошаговые действия и решения услугодателя через веб–портал "электронного правительства" (диаграмма № 1 функционального взаимодействия при оказании услуги) приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту:  
      1) потребитель осуществляет регистрацию на веб–портале "электронного правительства" с помощью индивидуального идентификационного номера и пароля (осуществляется для незарегистрированных потребителей на веб–портале "электронного правительства");  
      2) процесс 1 – ввод потребителем индивидуального идентификационного номера и пароля (процесс авторизации) на веб–портале "электронного правительства" для получения услуги;  
      3) условие 1 – проверка на веб–портале "электронного правительства" подлинности данных о зарегистрированном потребителе через индивидуальный идентификационный номер и пароль;  
      4) процесс 2 – формирование на веб–портале "электронного правительства" 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 электронной цифровой подписи для удостоверения (подписания) запроса;  
      6) условие 2 – проверка на веб–портале "электронного правительства" срока действия регистрационного свидетельства электронной цифровой подписи и отсутствия в списке отозванных (аннулированных) регистрационных свидетельств, а также соответствия идентификационных данных (между индивидуальным идентификационным номером указанным в запросе, и индивидуального идентификационного номера указанным в регистрационном свидетельстве электронной цифровой подписи);  
      7) процесс 4 – формирование сообщения об отказе в запрашиваемой услуге в связи с не подтверждением подлинности электронной цифровой подписи потребителя;  
      8) процесс 5 – удостоверение запроса для оказания услуги посредством электронной цифровой подписи потребителя и направление электронного документа (запроса) через шлюз "электронного правительства" в автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" для обработки услугодателем;  
      9) процесс 6 – регистрация электронного документа в автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства";  
      10) условие 3 – проверка (обработка) услугодателем соответствия приложенных потребителем документов, документам 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 в автоматизированном рабочем месте регионального шлюза "электронного правительства". Электронный документ формируется с использованием электронной цифровой подписи уполномоченного лица услугодателя.  
      7. Пошаговые действия и решения услугодателя (диаграмма № 2 функционального взаимодействия при оказании услуги) приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту:  
      1) процесс 1 – ввод сотрудником услугодателя в автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" индивидуального идентификационного номера 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 данные о потребителе;  
      3) процесс 3 – направление запроса через шлюз "электронного правительства" в государственную базу данных "Физические лица" о данных потребителя;  
      4) условие 1 – проверка наличия данных потребителя в государственной базе данных "Физические лица";  
      5) процесс 4 – формирование сообщения о невозможности получения данных в связи с отсутствием данных потребителя в государственной базе данных "Физические лица";  
      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 электронной цифровой подписи заполненной формы (введенных данных) запроса на оказание услуги;  
      7) процесс 6 – регистрация электронного документа в автоматизированном рабочем месте регионального шлюза "электронного правительства";  
      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) сформированный в автоматизированном рабочем месте регионального шлюза "электронного правительства". Электронный документ формируется с использованием электронной цифровой подписи уполномоченного лица услугодателя.  
      8. Пошаговые действия и решения услугодателя через Центр (диаграмма № 3) функционального взаимодействия при оказании услуги приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту:  
      1) процесс 1 – ввод оператором Центра в автоматизированное рабочее место информационной системы центров обслуживания населения 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 шлюз "электронного правительства" в государственную базу данных "Физические лица" о данных потребителя, а также в Единую нотариальную информационную систему – о данных доверенности представителя потребителя;  
      4) условие 1 – проверка наличия данных потребителя в государственной базе данных "Физические лица", данных доверенности в Единой нотариальной информационной системе;  
      5) процесс 4 – формирование сообщения о невозможности получения данных в связи с отсутствием данных потребителя в государственной базе данных "Физические лица", данных доверенности в Единой нотариальной информационной системе;  
      6) процесс 5 – заполнение оператором центра обслуживания населения формы запроса в части отметки о наличии документов в бумажной форме и сканирование документов, предоставленных потребителем, прикрепление их к форме запроса и удостоверение посредством электронной цифровой подписи заполненной формы (введенных данных) запроса на оказание услуги;  
      7) процесс 6 - направление электронного документа (запроса потребителя) удостоверенного (подписанного) электронной цифровой подписью оператора Центра через шлюз "электронного правительства" в автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства";  
      8) процесс 7 – регистрация электронного документа в автоматизированном рабочем месте регионального шлюза "электронного правительства";  
      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 в автоматизированном рабочем месте регионального шлюза "электронного правительства".  
      9. Описание действий по заполнению форм запроса для оказания услуги:  
      1) ввод пользователем индивидуального идентификационного номера логина и пароля для входа в веб–портал "электронного правительства";  
      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:  
      индивидуальный идентификационный номер выбирается автоматически, по результатам регистрации пользователя на веб–портале "электронного правительства";  
      пользователь с помощью кнопки "отправить запрос" осуществляет переход на удостоверение (подписание) запроса;  
      5) выбор регистрационного свидетельства электронной цифровой подписи пользователем;  
      6) удостоверение (подписание) запроса – пользователь с помощью кнопки "подписать" осуществляет удостоверение (подписание) запроса электронной цифровой подписью, после чего запрос передается на обработку в автоматизированное рабочее место услугодателя;  
      7) обработка запроса в автоматизированное рабочее место услугодателя;  
      8) у пользователя на экране дисплея выводится следующая информация: индивидуальный идентификационный номер; 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 веб–портале "электронного правительства" появляется кнопка "просмотр результата".  
      10. После обработки запроса потребителю предоставляется возможность просмотреть результаты обработки запроса следующим образом:  
      после нажатия кнопки "просмотреть выходной документ" в истории получения услуг – результат запроса выводится на экран дисплея;  
      после нажатия кнопки "сохранить" – результат запроса сохраняется на заданном потребителем магнитном носителе в формате "Adobe Acrobat".  
      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. Структурно–функциональные единицы, которые участвуют в процессе оказания услуги:  
      Потребитель;  
      Услугодатель;  
      Оператор Центра;  
      Веб–портал "электронного правительства";  
      Шлюз "электронного правительства";  
      Региональный шлюз "электронного правительства";  
      Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства";  
      Автоматизированное рабочее место информационной системы центров обслуживания населения;  
      Государственная база данных "Физические лица";  
      Единая нотариальная информационная система.  
      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 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. Технические условия оказания услуги:  
      1) выход в Интернет;  
      2) наличие индивидуального идентификационного номера у лица, которому оказывается услуга;  
      3) авторизация на веб–портале "электронного правительства";  
      4) наличие у пользователя электронной цифровой подписи.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1 к Регламенту электронной государственной услуги "Выдача справок органов, осуществляющих функции по опеке или попечительству для оформления сделок с имуществом, принадлежащим на праве собственности несовершеннолетним детям |

**Таблица 1. Описание действий структурно–функциональных единиц через веб–портал "электронного правительства"**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | № действия (хода, потока работ) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | Наименование структурно –функциональных единиц | Потребитель | Веб–портал "электронного правительства" | Потребитель | Веб–портал "электронного правительства" |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Авторизуется на веб–портале "электронного правительства" по индивидуальному идентификационному номеру и паролю | Формирует сообщение об отказе в связи с имеющимися нарушениями в данных потребителя | Выбирает услугу и формирует данные запроса, выбором потребителя электронной цифровой подписи | Формирует сообщение об отказе в связи с имеющимися нарушениями в данных потребителя электронной цифровой подписи |
| 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 | Формирование сообщения об отказе в запрашиваемой электронной государственной услуге |
| 5 | Сроки исполнения | 30 секунд – 1 минута | 30 секунд | 1,5 минуты | 1,5 минуты |
| 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:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | № действия (хода, потока работ) | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 2 | Наименование структурно –функциональных единиц | Потребитель | Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" | Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" | Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Удостоверение (подписание) посредством электронной цифровой подписи потребителя и направление запроса в Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" | Регистрация документа | Формирование сообщения об отказе в связи с имеющимися нарушениями в документах потребителя | Получение потребителем результата услуги |
| 4 | Форма завершения (данные, документ организационно–распорядительное решение) | Маршрутизация запроса | Регистрация запроса с присвоением номера заявлению | Формирование мотивированного отказа | Отображение выходного документа |
| 5 | Сроки исполнения | 30 секунд – 1 минута | - | - | 5 дней |
| 6 | Номер следующего действия | - | 7 - если есть нарушения в данных потребителя; 8 –если нарушений нет | - | - |

**Таблица 2. Описание действий структурно–функциональных единиц через услугодателя**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | № действия (хода, потока работ) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | Наименование структурно–функциональных единиц | Услугодатель | Услугодатель | Услугодатель | Государственная база данных "Физические лица" |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Авторизуется на Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" через индивидуальный идентификационный номер и пароль | Выбор сотрудником услугодателя услуги | Направление запроса о данных потребителя в государственную базу данных "Физические лица" | Формирование сообщения об отсутствии данных в государственной базе данных "Физические лица" |
| 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 | 10–15 секунд | 10 секунд | 1,5 минуты | 10-15 секунд |
| 6 | Номер следующего действия | - | – | 4 – если есть нарушения; 5 – если нарушений нет | - |

      продолжение таблицы:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | № действия (хода, потока работ) | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 2 | Наименование структурно–функциональных единиц | Услугодатель | Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" | Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" | Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Заполнение формы запроса с прикреплением сканированных документов и удостоверением электронной цифровой подписью | Регистрация документа в автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" | Формирует сообщение об отказе в связи с имеющимися нарушениями в документах потребителя | Получение потребителем результата услуги |
| 4 | Форма завершения (данные, документ организационно–распорядительное решение) | Маршрутизация запроса | Регистрация запроса с присвоением номера заявлению | Формирование мотивированного отказа | Формирование результата услуги- уведомления |
| 5 | Сроки исполнения | 10-15 секунд | - | 30 секунд- 1 минута | 5 дней |
| 6 | Номер следующего действия | 6 | 7– если есть нарушения; 8–если нарушений нет | - | - |

**Таблица 3. Описание действий структурно–функциональных единиц через Центр**

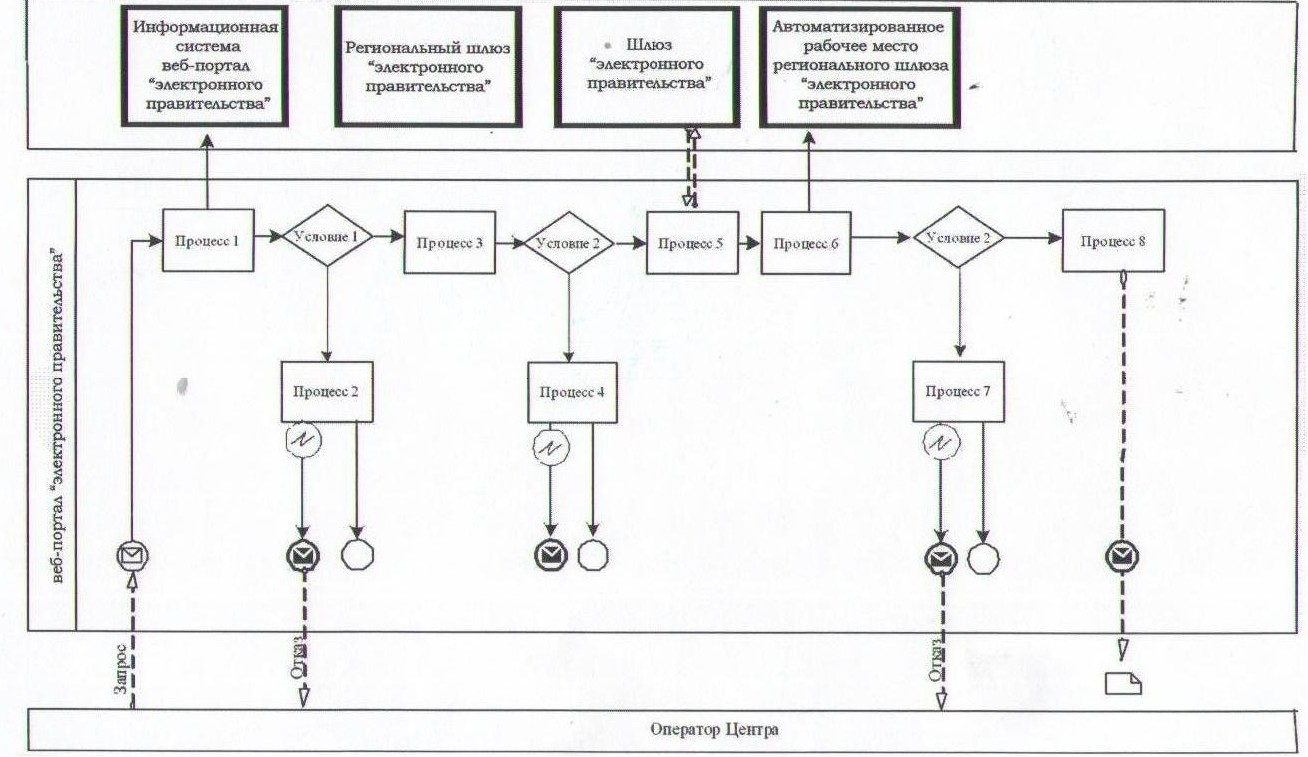
|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | № действия (хода, потока работ) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | Наименование Структурно–функциональных единиц | автоматизированное рабочее место информационная система центров обслуживания населения | Оператор Центра | Оператор Центра | Государственная база данных "Физические лица", Единая нотариальная информационная система |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Авторизуется оператором Центра по логину и паролю | Выбирает услугу и формирует данные запроса | Направление запроса в государственную базу данных "Физические лица" и Единая нотариальная информационная система | 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 секунд – 1 минута | 30 секунд | 1,5 минуты | 1,5 минуты |
| й | Номер следующего действия | 2 | 3 | 4 - если есть нарушения в данных потребителя; 5–если нарушений нет | - |

      продолжение таблицы:

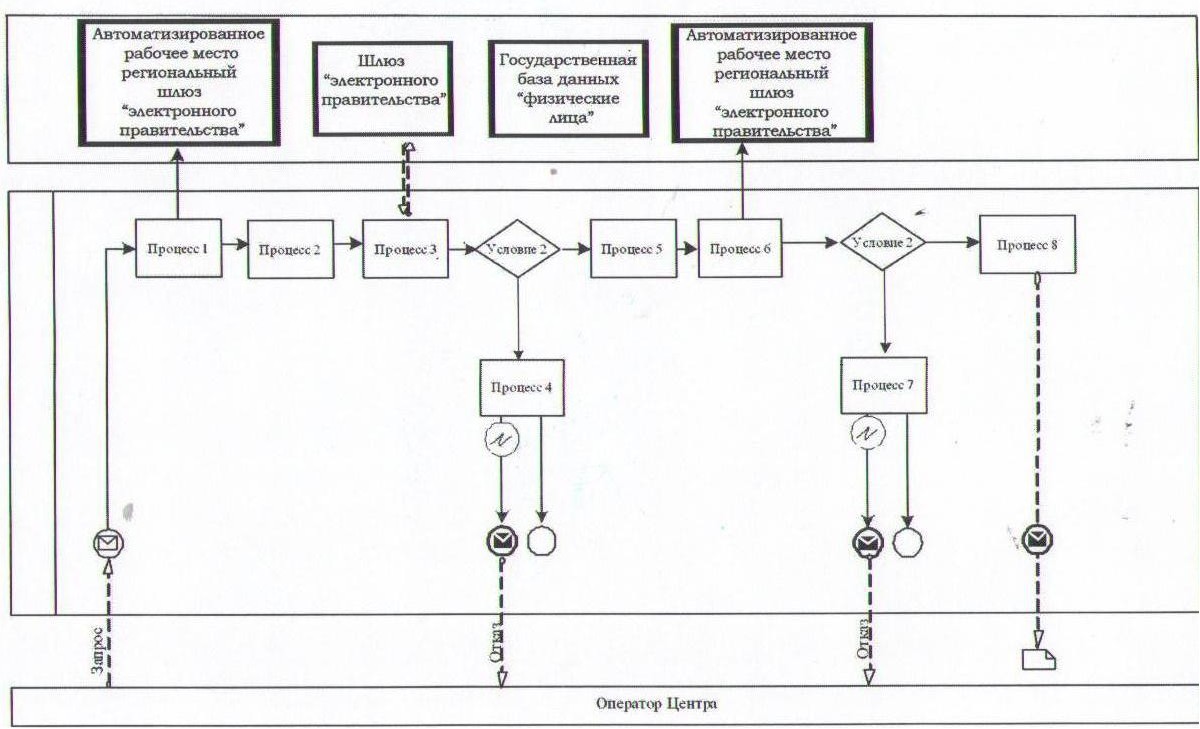
|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | № действия (хода, потока работ) | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 2 | Наименование Структурно–функциональных единиц | Оператор Центра | Оператор Центра | Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" | Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" | Автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Заполнение запроса с прикреплением к форме запроса необходимых документов и удостоверение электронной цифровой подписью | Направление документа удостоверенного (подписанного) электронной цифровой подписью в автоматизированное рабочее место регионального шлюза "электронного правительства" | Регистрация документа | Формирование сообщения об отказе в услуге в связи с имеющимися нарушениями в документах потребителя | Получение потребителем результата услуги |
| 4 | Форма завершения (данные, документ организационно–распорядительное решение) | Отображение уведомления об успешном формировании запроса | Маршрутизация запроса | Регистрация запроса с присвоением номера заявлению | Формирование мотивированного отказа | Формирование результата услуги- уведомления |
| 5 | Сроки исполнения | 30 секунд – 1 минута | 1 минута | - | - | 5 дней |
| й | Номер следующего действия | - | - | 8 – если есть нарушения; 9 – если нарушений нет | - | - |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 2 к Регламенту электронной государственной услуги "Выдача справок органов, осуществляющих функции по опеке или попечительству для оформления сделок с имуществом, принадлежащим на праве собственности несовершеннолетним детям" |

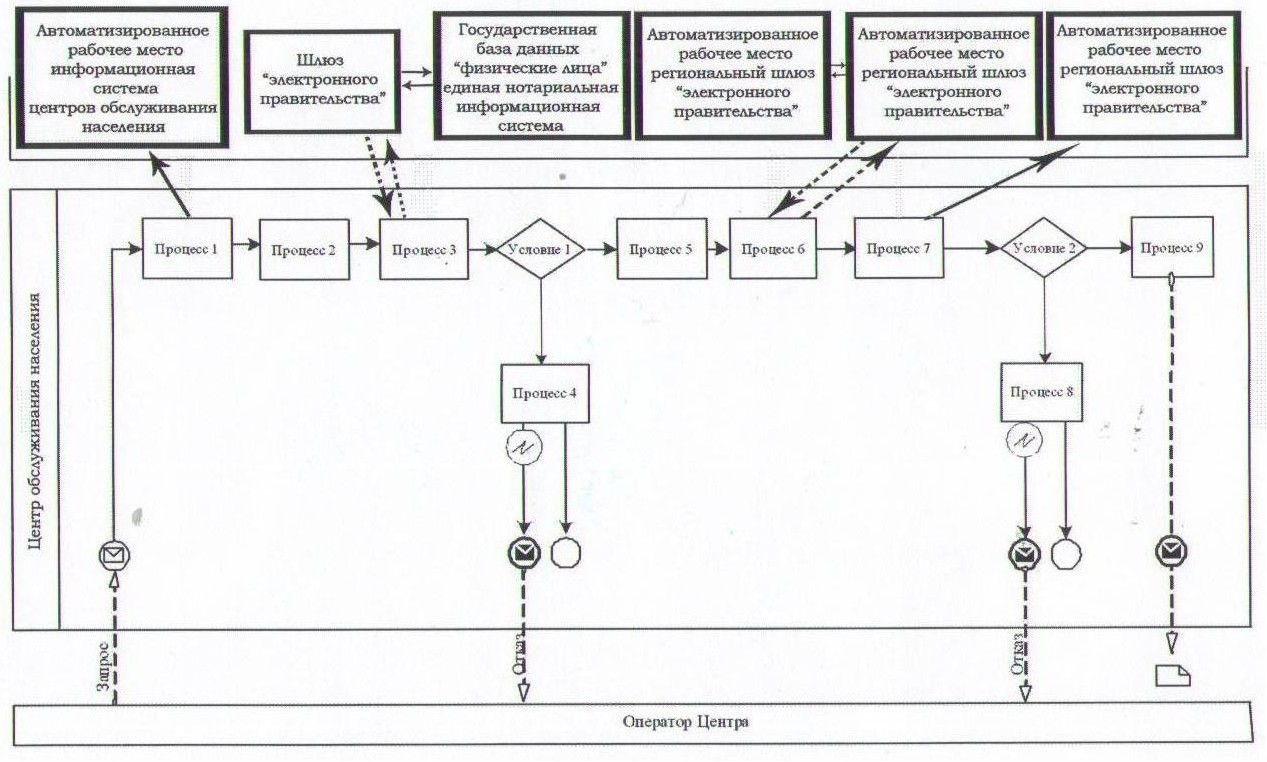
**Диаграмма № 1 функционального взаимодействия при оказании электронной государственной услуги через веб-портал "электронного правительства"**



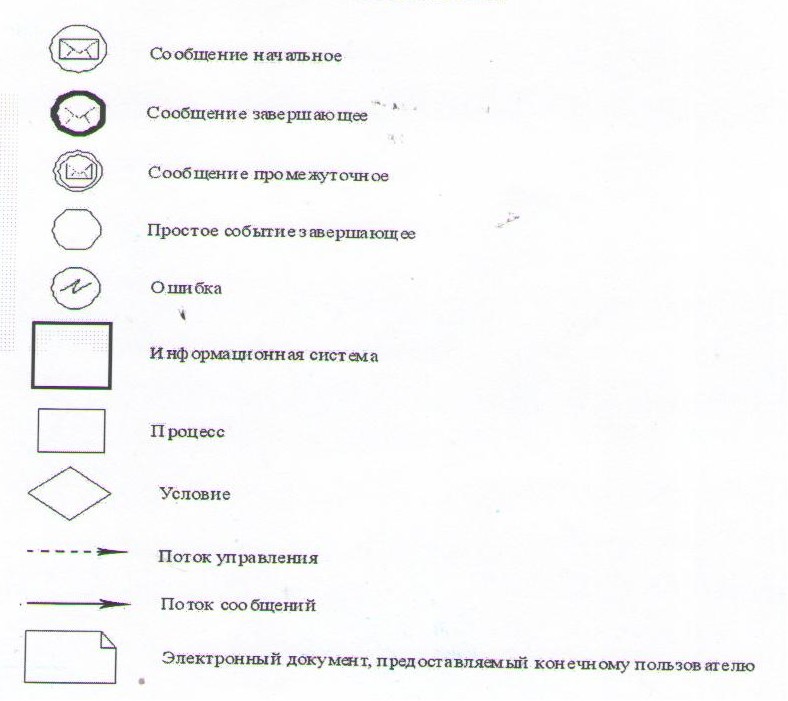
**Диаграмма № 2 функционального взаимодействия при оказании электронной государственной услуги через услугодателя**



**Диаграмма 3 функционального взаимодействия при оказании электронной государственной услуги через информационную систему центров обслуживания населения**



**Условные обозначения:**



|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 3 к Регламенту электронной государственной услуги "Выдача справок органов, осуществляющих функции по опеке или попечительству для оформления сделок с имуществом, принадлежащим на праве собственности несовершеннолетним детям" |

**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