

## Об утверждении Правил использования портала социальных услуг

### *Утративший силу*

Приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 24 февраля 2022 года № 73. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 28 февраля 2022 года № 26973. Утратил силу приказом и.о. Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 17 августа 2023 года № 345.

**Сноска. Утратил силу приказом и.о. Министра труда и социальной защиты населения РК от 17.08.2023 № 345 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

В соответствии с подпунктом 9-8) пункта 1 статьи 7 Закона Республики Казахстан "О социальной защите лиц с инвалидностью в Республике Казахстан" **ПРИКАЗЫВАЮ:**

**Сноска. Преамбула - в редакции приказа Министра труда и социальной защиты населения РК от 20.01.2023 № 21 (вводится в действие 01.01.2023).**

1. Утвердить прилагаемые Правила использования портала социальных услуг
2. Департаменту цифровизации и автоматизации государственных услуг Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан в установленном законодательством Республики Казахстан порядке обеспечить:
  - 1) государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан;
  - 2) размещение настоящего приказа на интернет-ресурсе Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан после его официального опубликования;
  - 3) в течение десяти рабочих дней после государственной регистрации настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан представление в Департамент юридической службы Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан сведений об исполнении мероприятий, предусмотренных подпунктами 1) и 2) настоящего пункта.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на вице-министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан Оспанова Е.Д.
4. Настоящий приказ вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

## СОГЛАСОВАН

Министерство цифрового развития, инноваций  
и аэрокосмической промышленности  
Республики Казахстан

Приложение  
к приказу Министра  
труда и социальной  
защиты населения  
Республики Казахстан  
от 24 февраля 2022 года № 73

### **Правила использования портала социальных услуг**

#### **Глава 1. Общие положения**

1. Настоящие Правила использования портала социальных услуг (далее – Правила) разработаны в соответствии с подпунктом 9-8) пункта 1 статьи 7 Закона Республики Казахстан "О социальной защите лиц с инвалидностью в Республике Казахстан" (далее – Закон) и определяют порядок использования портала социальных услуг пользователями, в том числе участниками портала и поставщиками.

**Сноска. Пункт 1 - в редакции приказа Министра труда и социальной защиты населения РК от 20.01.2023 № 21 (вводится в действие 01.01.2023).**

2. В настоящих Правилах используются следующие понятия и сокращения:

1) информационная система – организационно-упорядоченная совокупность информационно-коммуникационных технологий, обслуживающего персонала и технической документации, реализующих определенные технологические действия посредством информационного взаимодействия и предназначенных для решения конкретных функциональных задач;

2) портал социальных услуг (далее – портал) – информационная система социально-трудовой сферы, которая представляет собой объект информатизации, предоставляющий отдельным категориям населения возможность приобретения товаров и (или) услуг на условиях возмещения местными исполнительными органами их стоимости в соответствии с законами Республики Казахстан "О социальной защите лиц с инвалидностью в Республике Казахстан" и "О государственной адресной социальной помощи";

3) обстоятельства непреодолимой силы – стихийные бедствия или иные обстоятельства, которые невозможно предусмотреть или предотвратить, влекущие остановку функционирования или ненадлежащую работоспособность системы в целом;

4) индивидуальный помощник - лицо, оказывающее социальные услуги по сопровождению лица с инвалидностью первой группы, имеющего затруднение в передвижении, и оказанию помощи при посещении объектов;

5) исключен приказом Министра труда и социальной защиты населения РК от 20.01.2023 № 21 (вводится в действие 01.01.2023);

6) автоматизированная информационная система "Е-Собес" Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан (далее – АИС "Е-Собес") – аппаратно-программный комплекс, предназначенный для автоматизации бизнес-процессов оказания социальной помощи в материальном и натуральном выражении, специальных социальных услуг, формирования, ведения и использования базы данных мероприятий, проводимых местными исполнительными органами;

7) лицо с инвалидностью – лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, увечьями (ранениями, травмами, контузиями), их последствиями, дефектами, которое приводит к ограничению жизнедеятельности и необходимости его социальной защиты;

8) индивидуальная программа реабилитации лица с инвалидностью (далее - ИПР) - документ, определяющий конкретные объемы, виды и сроки проведения реабилитации лица с инвалидностью;

9) администратор портала – юридическое лицо, осуществляющее системно-техническое обслуживание программно-аппаратных средств и сопровождение информационных систем;

10) участник портала – лица с инвалидностью или их законные представители (опекуны, попечители), лица, не способные к самостоятельному обслуживанию в связи с преклонным возрастом или их законные представители (опекуны, попечители);

11) поставщики товаров и (или) услуг на портале (далее – поставщики) – физические лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность, юридические лица, индивидуальные помощники;

12) контакт-центр портала (далее – контакт-центр) – справочная служба для обращений участников портала по цифровым и голосовым каналам связи по вопросам получения услуг и сервисов портала;

13) технические и профилактические работы – комплекс мероприятий по поддержанию средств вычислительной техники и телекоммуникационного оборудования в работоспособном состоянии, включающие в том числе профилактику с целью предотвращения отказа от работы техники и (или) оборудования и преждевременного их износа, устранение неисправностей, замену отдельных частей и блоков, установку и настройку оборудования,

программного обеспечения, дополнительных устройств и плат для увеличения мощности оборудования и оказание помощи пользователям;

14) технический сбой – незапланированный временный выход из строя программного-аппаратного комплекса портала или отдельного из его компонентов (аварийная остановка, разрушение содержимого памяти, перегрузка ресурсов аппаратно-программного обеспечения и ситуации, существенно нарушающие принятую технологию и не позволяющие использовать программное обеспечение в условиях системы, в том числе неверные выходные данные (результаты), выдаваемые программным обеспечением), повлекший за собой отсутствие возможности использования портала одним или несколькими участниками;

15) технические вспомогательные (компенсаторные) средства (далее – ТСР) – протезно-ортопедические, сурдотехнические, тифлотехнические средства и обязательные гигиенические средства.

16) уполномоченный орган – Министерство труда и социальной защиты населения Республики Казахстан;

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

**Сноска. Пункт 2 с изменениями, внесенными приказами Министра труда и социальной защиты населения РК от 22.09.2022 № 379 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 20.01.2023 № 21 (вводится в действие 01.01.2023).**

3. При использовании электронной цифровой подписи на портале участники портала руководствуются настоящими Правилами и Законом Республики Казахстан "Об электронном документе и электронной цифровой подписи".

## **Глава 2. Порядок использования портала**

4. Для работы на портале участники портала совершают совокупность следующих действий:

1) устанавливают необходимое аппаратно-программное обеспечение для возможности использования сертификатов электронной цифровой подписи;

2) получают сертификаты электронной цифровой подписи в Национальном удостоверяющем центре Республики Казахстан в соответствии с Законом Республики Казахстан "Об электронном документе и электронной цифровой подписи";

3) проходят процедуры регистрации на портале по адресу <https://aleumet.egov.kz/>.

5. На портале действуют сертификаты электронной цифровой подписи, изданные для физических и юридических лиц Национальным удостоверяющим центром Республики Казахстан.

6. Участники портала авторизуются на портале по индивидуальному идентификационному номеру (далее – ИИН) и посредством ЭЦП на стартовой странице.

Из информационных систем через шлюз "электронного правительства" на портал в модуль "Личный кабинет получателя" поступают удостоверенные ЭЦП государственного органа следующие данные участников портала:

фамилия, имя и отчество (при его наличии);

дата рождения;

пол;

адрес постоянной или временной регистрации (при наличии);

телефонный номер абонентского устройства сотовой связи (далее – абонентский номер), зарегистрированный в базе мобильных граждан (далее – БМГ) для отправки уведомлений с портала;

данные документа, удостоверяющего личность (номер, орган выдачи, дата выдачи, срок действия).

Участник портала в модуле "Личный кабинет получателя" при изменении абонентского номера корректирует его и вносит адрес электронной почты для получения информации с портала.

7. В модуле "Личный кабинет получателя" отображаются:

лицам с инвалидностью – рекомендованные мероприятия ИПР и статусы по их реализации;

лицам, не способным к самостоятельному обслуживанию в связи с преклонным возрастом – рекомендованные специальные социальные услуги и статусы по их реализации.

**Сноска. Пункт 7 - в редакции приказа Министра труда и социальной защиты населения РК от 22.09.2022 № 379 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); с изменением, внесенным приказом Министра труда и социальной защиты населения РК от 20.01.2023 № 21 (вводится в действие 01.01.2023).**

8. В разделе "Помощь для вас" участник портала просматривает характеристики реализуемых ТСР, специальных средств передвижения (далее – товар) и (или) данные поставщиков услуг специалиста жестового языка, индивидуального помощника, санаторно-курортного лечения, а также специальных социальных услуг (далее – услуги).

При выборе товара или поставщика услуг лицо с инвалидностью оформляет заказ и подписывает на портале заявление на возмещение поставщику

гарантированной суммы в соответствии с Правилами возмещения стоимости товаров и услуг из средств государственного бюджета при реализации их лицам с инвалидностью через портал социальных услуг, утвержденным приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 20 января 2020 года № 14 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 19902).

**Сноска. Пункт 8 - в редакции приказа Министра труда и социальной защиты населения РК от 20.01.2023 № 21 (вводится в действие 01.01.2023).**

9. Данные ИПР (сведения о лице с инвалидностью, наименование средства и/или услуги реабилитации, дата разработки ИПР и срок реализации мероприятия) поступают на портал из АИС "Е-Собес".

При наличии сведений об абонентском номере участника портала в БМГ, участнику портала на его абонентский номер направляется СМС-уведомление о необходимости авторизации и выбора поставщика на портале.

При отсутствии сведений об абонентском номере участника портала в БМГ, местные исполнительные органы обеспечивают направление уведомления участнику о необходимости авторизации и выбора поставщика на портале иными методами, предусмотренными пунктом 2 статьи 66 Административного процедурно-процессуального кодекса Республики Казахстан".

**Сноска. Пункт 9 с изменением, внесенным приказом Министра труда и социальной защиты населения РК от 22.09.2022 № 379 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

10. Выбор поставщика на портале лицами с инвалидностью осуществляется в течение двух месяцев со дня извещения его о направлении мероприятий ИПР на портал.

По истечении двух месяцев со дня передачи данных ИПР на портал на абонентский номер участника портала направляется СМС-уведомление о блокировке возможности выбора поставщика.

Для возобновления выбора поставщика участник портала в "Личном кабинете получателя" на портале нажимает на кнопку "активации выбора поставщика". Сведения об активации выбора поставщика автоматически передаются из портала в АИС "Е-Собес", мероприятие ИПР активизируется и в порядке общей очереди с АИС "Е-Собес" направляется на портал для выбора поставщика.

**Сноска. Пункт 10 с изменением, внесенным приказом Министра труда и социальной защиты населения РК от 22.09.2022 № 379 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

11. На основании данных, поступивших с портала в АИС "Е-Собес" автоматически заполняются данные о выполнении мероприятий ИПР.

12. Поставщики авторизуются на портале (далее – ИИН)/ бизнес идентификационному номеру и посредством ЭЦП на стартовой странице.

Из информационных систем через шлюз "электронного правительства" на портал в модуль "Кабинет поставщика" поступают удостоверенные ЭЦП государственного органа следующие данные поставщиков:

1) для юридических лиц:

юридический адрес;

полное и сокращенное наименование организации;

фамилия, имя и отчество (при наличии) руководителя организации;

сведения о государственной регистрации права собственности и права аренды на недвижимое имущество, предназначенное для реализации и (или) хранения товара и оказания услуг;

сведения об учредителях (при их наличии) (количество учредителей, фамилия, имя и отчество (при наличии), ИИН, гражданство);

дополнительные сведения об организации (при наличии), включая вид экономической деятельности, форма собственности, способ образования;

2) для физических лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность :

юридический адрес;

фамилия, имя и отчество (при наличии) физического лица;

сведения о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя;

3) для физических лиц, предоставляющих услуги индивидуального помощника:

юридический адрес;

фамилия, имя и отчество (при наличии) физического лица;

сведения об отсутствии диспансерного учета в организациях, оказывающих медицинскую помощь в области психического здоровья.

13. В модуле "Карточка организации" - в зависимости от наличия основного кода экономической деятельности организации, отображаются доступные направления для работы:

специальные социальные услуги;

продажа ТСР;

санаторно-курортное лечение;

услуги жестового языка;

услуги индивидуального помощника.



В каждом доступном модуле предоставляется возможность для создания оказываемой организацией услуге, либо продаваемом товаре с всевозможными характеристиками, описаниями, набором документов и задействованным в процессе лицами.

**Сноска. Пункт 13 с изменением, внесенным приказом Министра труда и социальной защиты населения РК от 20.01.2023 № 21 (вводится в действие 01.01.2023).**

14. Администратор портала осуществляет информационное наполнение портала по согласованию с уполномоченным органом.

Администратор портала размещает на портале следующую оперативную информацию о функционировании портала:

инструкции в текстовом и видео форматах, часто задаваемые вопросы и ответы на них;

о новых возможностях портала для информирования участников портала;

информацию о регламентированных технических и профилактических работах, выполняемых администратором портала, и объявления о технических сбоях на портале с плановыми сроками их устранения;

номер телефона контакт-центра для обращения по вопросам пользования Порталом.

### **Глава 3. Действия участников портала, администратора портала, контакт-центра в случае возникновения технических сбоев при использовании портала**

15. При возникновении технического сбоя проводятся следующие мероприятия:

1) участник портала обращается с запросом обнаружения технического сбоя портала в контакт-центр. Контакт-центр в течение трех часов с момента поступления запроса фиксирует его в системе регистрации и управления обращениями, где указывается дата и время запроса по времени города Астана, а также контактные данные участника портала с приложением подтверждающих документов (при их наличии);

2) контакт-центр в течение одного рабочего дня после фиксации запроса об обнаружении технического сбоя осуществляет анализ поступившего запроса и предоставленных материалов (экранных снимков и иных представленных электронных документов), при необходимости повторяет (имитирует) действия, которые привели к техническому сбою, в целях подтверждения или опровержения наличия факта технического сбоя портала;

3) в случае выявления технического сбоя при анализе запроса, контакт-центр в течение трех часов эскалирует запрос администратору портала для устранения причин;



4) при опровержении технического сбоя администратором портала, контакт-центр в течение тридцати минут после подтверждения наличия фактов об опровержении технического сбоя портала уведомляет участника портала, обратившегося в контакт-центр, об опровержении технического сбоя с приложением подтверждающей информации;

5) при подтверждении технического сбоя администратором портала, контакт-центр в течение тридцати минут после подтверждения наличия фактов о техническом сбое портала, уведомляет участника портала, обратившегося в контакт-центр, о плановом времени и дате устранения технического сбоя.

Администратор портала после получения запроса от контакт-центра о техническом сбое в течении одного рабочего дня приступает к устранению причин технического сбоя. После устранения технического сбоя администратором портала, контакт-центр в течении трех часов повторно уведомляет пользователя, обратившегося в техническую поддержку, об окончании проведения работ и устранении технического сбоя.

**Сноска. Пункт 15 с изменением, внесенным приказом Министра труда и социальной защиты населения РК от 20.01.2023 № 21 (вводится в действие 01.01.2023).**

16. Контакт-центр обеспечивает взаимодействие с участниками портала в зависимости от способа запроса (голосовой канал, мессенджеры, чат-бот на портале) в рабочие дни – с 9.00 часов до 18.30 часов без перерыва, по времени города Астана.

В случае, если запрос участника портала о техническом сбое поступает по цифровым каналам связи в нерабочее время по времени города Астана, то контакт-центр регистрирует сообщение на следующий рабочий день.

**Сноска. Пункт 16 - в редакции приказа Министра труда и социальной защиты населения РК от 20.01.2023 № 21 (вводится в действие 01.01.2023).**