**Утвержден**

**постановлением акимата**

**города Павлодара**

**от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_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 – электронная государственная услуга) оказывается государственным учреждением «Отдел образования города Павлодара» (далее – услугодатель) на безальтернативной основе через Центры обслуживания населения (далее - Центр), а также через веб-портал «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz).
2. Электронная государственная услуга оказывается на основании Стандарта государственной услуги «Выдача справок по опеке и попечительству», утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 августа 2012 года № 1119 (далее – Стандарт).
3. Степень автоматизации электронной государственной услуги: частично автоматизированная.
4. Вид оказания электронной государственной услуги: транзакционная.
5. Понятия и сокращения, используемые в настоящем регламенте электронной государственной услуги «Выдача справок по опеке и попечительству» (далее – Регламент):

1) АРМ – автоматизированное рабочее место;

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

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

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

5) ГБД ФЛ – государственная база данных «Физические лица»;

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

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

8) информационная система центров обслуживания населения Республики Казахстан – информационная система, предназначенная для автоматизации процесса предоставления услуг населению (физическим и юридическим лицам) через центры обслуживания населения Республики Казахстан, а также соответствующими министерствами и ведомствами (далее – ИС ЦОН);

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

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

11) 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 (далее – ПЭП);

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5) процесс 3 – выбор получателем электронной государственной услуги, указанной в настоящем Регламенте, вывод на экран формы запроса для оказания электронной государственной услуги и заполнение получателем 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 получателем регистрационного свидетельства ЭЦП для удостоверения (подписания) запроса;

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

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

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

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

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

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

12) процесс 8 – получение получателем результата услуги (уведомления в форме электронного документа), сформированного АРМ РШЭП. Электронный документ формируется с использованием ЭЦП сотрудника услугодателя.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11) процесс 9 – получение получателем через оператора Центра результата электронной государственной услуги (уведомления в форме электронного документа), сформированного АРМ РШЭП.

8. Формы заполнения запроса и ответа на электронную государственную услугу приведены в приложении 3 к настоящему регламенту, на веб-портале «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz), а также при обращении в Центр.

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

10. Необходимую информацию и консультацию по оказанию электронной государственной услуги можно получить по телефону саll–центра ПЭП: (1414).

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

11. Структурно-функциональные единицы (далее – СФЕ), которые участвуют в процессе оказания электронной государственной услуги:

Сотрудник Центра.

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

13. Диаграммы, отражающие взаимосвязь между логической последовательностью действий (в процессе оказания электронной государственной услуги) в соответствии с их описаниями, приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту.

14. В приложениях 3, 4 к настоящему Регламенту представлены формы, шаблоны бланков в соответствии с которыми должен быть представлен результат оказания электронной государственной услуги (выходной документ), включая формы уведомления.

15. Результаты оказания электронной государственной услуги получателям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 5 к настоящему Регламенту.

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

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 электронной государственной услуги:

1) выход в Интернет;

2) наличие ИИН у лица, которому оказывается электронная государственная услуга;

3) авторизация с ПЭП;

4) наличие пользователя ЭЦП.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 1

к регламенту электронной государственной услуги «Выдача справок по опеке и попечительству»

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | № действия(хода, потока работ) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 2. | Наименование СФЕ, ИС | ПЭП | ПЭП | ПЭП | ПЭП | ПЭП | АРМ РШЭП | АРМ РШЭП | АРМ РШЭП |
| 3. | Наименованиедействия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Получатель, авторизуется на ПЭП по ИИН и паролю | Формирует сообщение об отказе в связи с имеющимися нарушениями в данных получателя | Получатель выбирает электронную государственную услугу и формирует данные запроса, выбор получателем ЭЦП | Форми-рует сообщение об отказе в связи с имеющи-мися нарушениями в данных получа-теля ЭЦП | Удостоверение (подписание) посредством ЭЦП получателя и направление запроса в АРМ РШЭП | Регистра-ция документа | Формиро-вание сообще-ния об отказе в связи с имеющи-мися нарушениями в докумен-тах получа-теля | Получение получате-лем результата электрон-ной государст-венной услуги |
| 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 | Формиро-вание сообще-ния об отказе в запрашиваемой электрон-ной государст-венной услуге | Маршрутизация запроса | Регистрация запроса с присвоением номера заявле-нию | Формиро-вание мотивированного отказа | Отображение выходного документа |
| 5. | Сроки исполнения | 30 сек – 1 минута | 30 сек | 1,5 мин | 1,5 мин | 30 сек – 1 минута | 3 дня | – | – |
| 6. | Номер следующего действия | 2 – если есть нарушения в данных получателя; 3 – если авторизация прошла успешно | – | 4 – если есть нарушения в данных получателя; 5–если нарушений нет | – | – | 7 – если есть наруше-ния в данных получа-теля; 8 –если наруше-ний нет | – | – |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | № действия(хода, потока работ) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 2. | Наименование СФЕ, ИС | АРМ ИС ЦОН | Центр | Центр  | ГБД ФЛ, ЕНИС | Центр | Центр | АРМ РШЭП  | АРМ РШЭП | АРМ РШЭП |
| 3. | Наименованиедействия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Авторизуется оператор Центра по логину и паролю  | Выбирает электрон-ную государственную услугу и формирует данные запроса | Направле-ние запроса в ГБД ФЛ, ЕНИС | Формирует сообщение о невозмож-ности получения данных в связи с отсутствием данных получателя | Заполнение запроса с прикрепле-нием к форме запроса необходимых документов и удостовере-ние ЭЦП | Направле-ние документа удостове-ренного (подписан-ного) ЭЦП в АРМ РШЭП | Регистрация документа | Формирование сообщения об отказе в связи с имеющимися нарушениями в документах получателя | Получе-ние получа-телем результата элект-ронной государ-ствен-ной услуги |
| 4. | Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядительное решение) | Регистра-ция запроса в системе с присвое-нием номера заявлению | Отображе-ние уведомле-ния об успешном формировании запроса | Маршрути-зация запроса | Формирова-ние мотивированного отказа | Отображение уведомления об успешном формирова-нии запроса | Маршрутизация запроса | Регистрация запроса с присвоением номера заявлению | Формирование мотиви-рованного отказа | Отображение выходного документа |
| 5. | Сроки исполнения | 30 сек – 1 минута | 30 сек | 1,5 мин | 1,5 мин | 30 сек – 1 минута | 1 минута | 3 дня | – | – |
| 6. | Номер следующего действия | 2 | 3 | 4 – если есть нарушения в данных получателя; 5 – если нарушений нет | – | – | – | 8 – если есть нарушения; 9 – если нарушений нет | – | – |

Примечание:

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

На основании таблиц приложения 1 к настоящему Регламенту строятся диаграммы функционального взаимодействия при оказании электронных государственных услуг.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 2

к регламенту электронной государственной услуги «Выдача справок по опеке и попечительству»



Рисунок 1. Диаграмма функционального взаимодействия при оказании электронной государственной услуги через ПЭП



Рисунок 2. Диаграмма функционального взаимодействия при оказании электронной государственной услуги через Центр

**Таблица. Условные обозначения**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Сообщение начальное |
|  | Сообщение завершающее |
|  | Сообщение промежуточное |
|  | Простые события завершающие |
|  | Ошибка |
|  | События-таймеры |
|   | Информационная система  |
|   | Процесс |
|   | Условие |
|   | Поток сообщений |
|  | Поток управления |
|   | Электронный документ, представляемый конечному получателю |

Приложение 3

к регламенту электронной государственной услуги «Выдача справок по опеке и попечительству»

**Экранная форма заявления на электронную государственную услугу**







Приложение 4

к регламенту электронной государственной услуги «Выдача справок по опеке и попечительству»

**Выходная форма положительного ответа на электронную государственную услугу**





**Уведомления, предоставляемые получателю**

Уведомления поставляются по мере изменения статуса исполнения заявления, либо в случае продления срока оказания услуги. Произвольная строка с текстом уведомления отражается в разделе «Уведомления» в личном кабинете на портале «электронного правительства».

**Выходная форма отрицательного ответа (отказ) на электронную государственную услугу, предоставляемого получателю**

 Выходная форма отрицательного ответа предоставляется в произвольной форме в виде письма с текстом обоснования отказа при формировании заключения комиссии.

Приложение 5

к регламенту электронной государственной услуги «Выдача справок по опеке и попечительству»

**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.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_