

2012 жылғы 21 желтоқсандағы
№ 259 Батыс Қазақстан облысы
әкімдігінің қаулысымен
бекітілген

"Мұрағаттық анықтамалар беру"

электрондық мемлекеттік қызмет

регламенті

1. Жалпы ережелер

1. "Мұрағаттық анықтамалар беру" электрондық мемлекеттік қызметі (бұдан әрі – электрондық мемлекеттік қызмет) Батыс Қазақстан облысының жергілікті атқарушы органдарымен - Батыс Қазақстан облысының мемлекеттік мұрағаты оның филиалдары және аудандық мемлекеттік мұрағаттарымен (бұдан әрі - қызмет беруші), тұрғылықты жері бойынша баламалы негізде халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы (бұдан әрі - ХҚКО), сондай-ақ "электрондық үкімет" веб-порталы: www.e.gov.kz арқылы көрсетіледі (бұдан - әрі Портал).

2. Электрондық мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасы Үкіметінің "Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы № 561 қаулысына өзгертулер мен толықтырулар енгізу және мемлекеттік қызмет стандарттарын бекіту туралы" 2009 жылғы 30 желтоқсандағы № 2315 қаулысымен бекітілген "Мұрағаттық анықтамалар беру" мемлекеттік қызмет стандарты негізінде көрсетіледі.

3. Электрондық мемлекеттік қызметті автоматтандыру дәрежесі: ішінара автоматтандырылған (медиа-алшақтықты қамтитын электрондық мемлекеттік қызмет) .

4. Электрондық мемлекеттік қызмет көрсетудің түрі: транзакциялық қызмет.

5. Осы "Мұрағаттық анықтамалар беру" электрондық мемлекеттік қызмет регламентінде (бұдан әрі – Регламент) қолданылатын ұғымдар мен қысқартулар:

1) ақпараттық жүйе (бұдан әрі – АЖ) – ақпараттық-бағдарламалық кешенді қолдана отырып ақпаратты сақтау, өңдеу, іздеу, тарату, жіберу және ұсынуға арналған жүйе;

2) бизнес-сәйкестендіру нөмірі (бұдан әрі – БСН) – бірлескен кәсіпкерлік түрінде қызметтерді жүзеге асыратын заңды тұлға (филиал және өкілдік) және жеке кәсіпкер үшін қалыптастырылатын бірегей нөмір;

3) ЖАО – жергілікті атқарушы органдар, Батыс Қазақстан облысының мемлекеттік мұрағаты оның филиалдары және аудандық мемлекеттік мұрағаттары тікелей электрондық мемлекеттік қызметті көрсетуші;

4) ЖАО АЖ – жергілікті атқарушы органдардың ақпараттық жүйесі Қазақстан Республикасының "электрондық үкімет" шлюзінің қосалқы жүйесі ретіндегі "Аймақтық шлюз" ақпараттық жүйесі, атап айтқанда жергілікті атқарушы орган қызметкерінің автоматтандырылған жұмыс орнын қосады;

5) жеке сәйкестендіру нөмірі (бұдан әрі – ЖСН) – жеке тұлға, соның ішінде жеке кәсіпкерлік түрінде өзінің қызметін жүзеге асыратын, жеке кәсіпкер үшін де қалыптастырылатын бірегей нөмір;

6) құрылымдық–функционалдық бірліктер (бұдан әрі – ҚФБ) – электрондық мемлекеттік қызмет көрсету үдерісіне қатысатын мемлекеттік органдардың, мемлекеттік мекемелердің және өзге де ұйымдардың құрылымдық бөлімшелерінің тізбесі;

7) медиа-алшақтық – құжаттарды электрондық нысаннан қағаз немесе керісінше нысанға өзгерту қажет болғанда қызметтерді көрсету үдерісінде қағаз және электрондық құжат айналымының кезектесуі;

8) пайдаланушы – оған қажетті электрондық ақпараттық ресурстарды алу үшін ақпараттық жүйеге жүгінетін және оларды пайдаланатын субъект;

9) транзакциялық қызмет – электрондық сандық қолтаңбаны қолданумен өзара ақпарат алмасуды талап ететін, пайдаланушыларға электрондық ақпараттық ресурстарды ұсыну бойынша қызмет;

10) ҚР ҰКО (Қазақстан Республикасының Ұлттық куәландырушы орталығы) – электрондық цифрлық қолтаңбаның ашық кілтінің электрондық цифрлық қолтаңбаның жабық кілтіне сәйкестігін куәландыратын, сондай-ақ тіркеу куәлігінің дұрыстығын растайтын ("электрондық үкіметке" қатысушыларға, мемлекеттік және мемлекеттік емес ақпараттық жүйелерге қызмет көрсететін) заңды тұлға;

11) Халыққа қызмет көрсету орталықтарының ақпараттық жүйесі (бұдан - әрі ХҚКО АҚ) – халыққа (жеке және заңды тұлғаларға), сондай-ақ тиісті министрліктер мен ведомстволардың Қазақстан Республикасының халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы қызмет ұсыну үрдісін автоматтандыруға арналған ақпараттық жүйе;

12) электрондық құжат – ақпарат электрондық-сандық нысанда берілген және электрондық сандық қолтаңба арқылы куәландырылған құжат;

13) электрондық сандық қолтаңба (бұдан әрі – ЭСК) – электрондық сандық қолтаңбаның құралдарымен құрылған және электрондық құжаттың дұрыстығын, оның тиесілілігін және мазмұнның тұрақтылығын растайтын электрондық сандық таңбалардың жиынтығы;

14) "электрондық үкіметтің" веб-порталы (бұдан әрі – ЭҮП) – нормативтік құқықтық базаны қоса алғанда, барлық шоғырландырылған үкіметтік ақпаратқа және электрондық мемлекеттік қызметтерге қолжетімділіктің бірыңғай терезесін білдіретін ақпараттық жүйе;

15) "электрондық үкіметтің" шлюзі (бұдан әрі – ЭҮШ) – электрондық қызметті іске асыру аясында "электрондық үкіметтің" ақпараттық жүйелерін интеграциялауға арналған ақпараттық жүйе;

16) "электрондық үкіметтің" аймақтық шлюзі (бұдан әрі – ЭҰАШ) – ЖАО ішкі жүйелері/кіші жүйелері мен ЖАО электрондық қызметті көрсету үдерісіне қатысушы сыртқы ақпараттық жүйелер арасындағы ақпараттық өзара іс-әрекеттестікті қамтамасыз ететін ақпараттық жүйе;

17) "Жеке тұлғалар" мемлекеттік деректер қоры – (бұдан әрі – ЖТ МДҚ) Қазақстан Республикасында жеке тұлғаларды бірыңғай сәйкестендіруді енгізу және олар туралы өзекті және нақты мәліметтерді мемлекеттік басқару органдарына және басқа да субъектілерге олардың өкілеттіктері шеңберінде және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес ұсыну мақсатында ақпаратты автоматтандырып жинауға, сақтауға және өңдеуге, Ұлттық жеке сәйкестендіру нөмірлері тізілімін құруға арналған ақпараттық жүйе;

18) "Заңды тұлғалар" мемлекеттік деректер қоры (бұдан әрі – ЗТ МДҚ) – Қазақстан Республикасында заңды тұлғаларды бірыңғай сәйкестендіруді енгізу және олар туралы өзекті және нақты мәліметтерді мемлекеттік басқару органдарына және басқа да субъектілерге олардың өкілеттіктері шеңберінде және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес ұсыну мақсатында ақпаратты автоматтандырып жинауға, сақтауға және өңдеуге, Ұлттық бизнес сәйкестендіру нөмірлері тізілімін құруға арналған автоматтандырылған жүйе;

19) АЖО – автоматтандырылған жұмыс орны;

20) БНАЖ – Бірыңғай нотариалдық ақпараттық жүйе.

2. Электрондық мемлекеттік қызметті көрсету бойынша қызмет беруші іс-әрекетінің тәртібі

6. Қызмет берушінің ЭҰП арқылы адымдық әрекеттері мен шешімдері (электрондық мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі функционалдық өзара іс-қимылдың № 1 диаграммасы) осы Регламенттің 2 қосымшасында келтірілген:

1) тұтынушы ЖСН/БСН және парольдің көмегімен ЭҰП-те тіркелуді жүзеге асырады (ЭҰП-те тіркелмеген тұтынушылар үшін жүзеге асырылады);

2) 1-үдеріс – қызметті алу үшін тұтынушының ЖСН/БСН және парольді ЭҰП-те енгізу үдерісі (авторизациялау үдерісі);

3) 1-шарт – ЭҰП-те ЖСН/БСН және пароль арқылы тіркелген тұтынушы туралы деректердің түпнұсқалығын тексеру;

4) 2-үдеріс – тұтынушының деректерінде бұзушылықтар болуына байланысты ЭҰП-те авторизациялаудан бас тарту туралы хабарламаны қ а л ы п т а с т ы р у ;

5) 3-үдеріс – тұтынушының осы Регламентте көрсетілген қызметті таңдауы, қызметті көрсету және оның құрылымы мен форматтық талаптарын ескере

отырып, тұтынушының нысанды толтыруы (деректерді енгізу) үшін сұрау салу нысанын экранға шығару, сұраныс нысанына Стандарттың 11 тармағында көрсетілген қажетті құжаттардың көшірмелерін электронды түрде сұрау салу нысанына тіркеу, сонымен қатар сұранысты куәландыру (қол қою) үшін тұтынушының ЭСҚ тіркеу куәлігін таңдауы;

6) 2-шарт – ЭҮП-да ЭСҚ тіркеу куәлігінің қызмет ету мерзімін және тіркеу куәлігінің қайта шақырылған (жойылған) тізімде жоқтығын, сонымен қатар сәйкестендіру деректерінің сәйкестілігін (сұрау салуда көрсетілген ЖСН/БСН мен ЭСҚ-ның тіркеу куәлігінде көрсетілген ЖСН/БСН арасындағы) тексеру;

7) 4-үдеріс – тұтынушының ЭСҚ түпнұсқалығының расталмауына байланысты сұрау салынатын электрондық мемлекеттік қызметтен бас тарту туралы хабарламаны қалыптастыру;

8) 5-үдеріс – тұтынушының ЭСҚ арқылы қызметті көрсетуге сұрау салуды куәландыру және электрондық құжатты (сұранысты) қызмет көрсетушінің өңдеуі үшін ЭҮАШ АЖО-да ЭҮШ арқылы жолдау;

9) 6-үдеріс – электрондық құжатты ЭҮАШ АЖО-да тіркеу;

10) 3-шарт – қызмет берушінің Стандартта көрсетілген және қызмет көрсетуге негіз болған тұтынушының қосымша құжаттарының сәйкестігін тексеруі (өңдеуі);

11) 7-үдеріс – тұтынушының құжаттарындағы бұзушылықтардың болуына байланысты сұралатын қызметтен бас тарту туралы хабарламаны қалыптастыру;

12) 8-үдеріс – тұтынушының ЭҮАШ АЖО-да қалыптастырылған (электрондық құжат нысандағы мұрағаттық анықтаманың дайын болуы туралы хабарлама) қызмет нәтижесін алуы. Электрондық құжат қызмет берушінің уәкілетті тұлғасының ЭСҚ пайдалануымен қалыптастырылады.

7. Қызмет берушінің адымдық әрекеттері мен шешімдері осы Регламенттің 2 қосымшасында келтірілген (электрондық мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі функционалдық өзара іс-қимылдың № 2 диаграммасы).

1) 1-үдеріс – қызмет берушінің қызметкері ЭҮАШ АЖО-да қызметті көрсету үшін ЖСН/БСН және парольді енгізу (авторизациялау үдерісі);

2) 2-үдеріс – қызмет беруші қызметкерінің осы Регламентте көрсетілген қызметті таңдауы, қызметті көрсету үшін сұрау салу нысанын экранға шығару және қызмет берушінің қызметкерімен тұтынушының деректерін енгізу;

3) 3-үдеріс – тұтынушының мәліметтері туралы ЖТ МДБ/ЗТ МДБ ЭҮШ/ЭҮАШ арқылы сұрау жолдау;

4) 1-шарт – ЖТ МДБ/ЗТ МДБ-дан тұтынушының деректерінің бар болуын тексеру ;

5) 4-үдеріс – ЖТ МДБ/ЗТ МДБ-да тұтынушының деректерінің болмауына байланысты деректерді алудың мүмкін еместігі туралы хабарламаны

қ а л ы п т а с т ы р у ;

6) 5-үдеріс – қызмет беруші қызметкерінің сұрау салу нысанындағы қағаз түрінде құжаттардың бар болуы туралы белгіні толтыруы және қызмет көрсетуге сұранысты ЭСК арқылы толтырылған нысанды (енгізілген деректерге) к у ә л а н д ы р у ;

7) 6-үдеріс - ЭҮАШ АЖО-да электрондық құжатты тіркеу;

8) 2-шарт - қызмет берушінің Стандартта көрсетілген және қызмет көрсетуге негіз болған тұтынушы ұсынған құжаттардың сәйкестігін тексеруі (өндеуі);

9) 7-үдеріс – тұтынушының құжаттарындағы бұзушылықтардың болуына байланысты сұралатын қызметтен бас тарту туралы хабарламаны қалыптастыруы ;

10) 8-үдеріс – тұтынушының ЭҮАШ АЖО-да қалыптастырылған (мұрағаттық анықтаманың) қызмет нәтижесін алуы. Электрондық құжат қызмет берушінің уәкілетті тұлғасының ЭСК пайдалануымен қалыптастырылады.

8. Қызмет берушінің ХҚКО арқылы адымдық әрекеттері мен шешімдері осы Регламенттің 2 қосымшасында келтірілген (электрондық мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі функционалдық өзара іс-қимылдың № 3 диаграммасы).

1) 1-үдеріс – Орталық операторының АЖО ХҚКО АЖ қызметті көрсету үшін логинді және парольді енгізуі (авторизациялау үдерісі);

2) 2-үдеріс – Орталық операторының осы Регламентте көрсетілген қызметті таңдауы, қызметті көрсету үшін сұрау салу нысанын экранға шығару және Орталық операторының тұтынушының деректерін, сонымен қатар тұтынушының сенім хат бойынша өкілінің деректерін (нотариалды куәландырылған сенімхат болған жағдайда, сенімхат басқалай куәландырылған жағдайда - сенімхат деректері толтырылмайды) енгізуі;

3) 3-үдеріс – тұтынушының мәліметтері туралы ЖТ МДБ/ЗТ МДБ ЭҮШ арқылы және БНАЖ-да тұтынушы өкілінің сенімхат деректері туралы сұрау ж о л д а у ;

4) 1-шарт – ЖТ МДБ/ЗТ МДБ-дан тұтынушының деректерінің, БНАЖ-да сенімхат деректерінің бар болуын тексеру;

5) 4-үдеріс – ЖТ МДБ/ЗТ МДБ-да тұтынушының деректерінің, БНАЖ-да сенімхат деректерінің болмауына байланысты деректерді алудың мүмкін еместігі туралы х а б а р л а м а н ы қ а л ы п т а с т ы р у ;

6) 5-үдеріс – Орталық операторының қызмет көрсетуге сұранысқа тұтынушы ұсынған қағаз түрінде және сканерден өткізілген құжаттардың бар болуы туралы белгіні толтыруы, оларды қызмет көрсету үшін сұрау нысанына тіркеу және толтырылған нысанды (енгізілген деректерді) ЭСК арқылы куәландыру;

7) 6-үдеріс – ЭҮП АЖО-да ЭҮШ арқылы Орталық операторының ЭСК куәландырылған (қол қойылған) электрондық құжатты (тұтынушы сұранысы)

ж о л д а у ы ;

8) 7-үдеріс - ЭҮАШ АЖО-да электрондық құжатты тіркеу;

9) 2-шарт - қызмет берушінің Стандартта көрсетілген және қызмет көрсетуге негіз болған тұтынушының тіркелген құжаттарының сәйкестігін тексеруі (өңдеуі) ;

10) 8-үдеріс – тұтынушының құжаттарындағы бұзушылықтардың болуына байланысты сұралатын қызметтен бас тарту туралы хабарламаны қалыптастыруы ;

11) 9-үдеріс – тұтынушының Орталық операторы арқылы (мұрағаттық анықтама) қызмет нәтижесін алуы.

9. Электрондық мемлекеттік қызмет бойынша сұрау салуды орындау мәртебесін тұтынушының тексеру тәсілі: ЭҮП-те "Қызметтер алу тарихы" бөлімінде, сонымен қатар ЖАО-ға немесе ХҚКО-ға өтініш жасағанда.

10. Электрондық мемлекеттік қызмет туралы ақпаратты алу, сонымен қатар олардың сапасын бағалау қажет болған жағдайда (оның ішінде шағымдану) байланыс телефонының нөмірі: 8(7112) 50-90-27. және кеңесті call-орталықтың (1414) телефоны бойынша алуға болады.

3. Электрондық мемлекеттік қызмет көрсету үдерісіндегі өзара іс-қимыл тәртібінің сипаттамасы

11. Электрондық мемлекеттік қызметті көрсету үдерісіне қатысатын ҚФБ
т і з б е с і :

Ж А О қ ы з м е т к е р л е р і ;
Х Қ К О қ ы з м е т к е р л е р і .

12. Әрбір іс-қимылдың орындалу мерзімі көрсетілген ҚФБ іс-қимылының кезектілігінің мәтіндік кестелік сипаттамасы осы Регламенттің 1 қосымшасында к е л т і р і л г е н .

13. ҚФБ іс-әрекеттерінің (электрондық мемлекеттік қызмет көрсету үдерісінде) қисынды кезектілігі арасындағы өзара байланысты көрсететін диаграммалар олардың сипаттамаларына сәйкес осы Регламенттің 2 қосымшасында келтірілген (№ 1, 2, 3 диаграммалар).

14. Осы Регламенттің 3-5 қосымшаларында электрондық мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі ұсынылуы тиіс бланкілердің нысандары, үлгілері к е л т і р і л г е н .

15. Тұтынушыларға электрондық мемлекеттік қызметті көрсету нәтижелері осы Регламенттің 6 қосымшасына сәйкес сапа мен қолжетімділік көрсеткіштерімен ө л ш е н е д і .

16. Тұтынушыларға электрондық мемлекеттік қызметті көрсету үдерісіне қ о й ы л а т ы н т а л а п т а р :

- 1) құпиялылық (ақпаратты заңсыз түрде алудан қорғау);
- 2) тұтастық (ақпаратты заңсыз өзгертуден қорғау);
- 3) қол жетімділік (ақпаратты және ресурстарды заңсыз ұстаудан қорғау);
- 4) тұтынушы белгіленген мерзімде алмаған құжаттардың сақталуы.

17. Электрондық мемлекеттік қызметті көрсетудің техникалық шарттары: компьютердің болуы, Интернетке шығу, ЭҮП авторизациялау, пайдаланушыда ЭСҚ-ның болуы.

"Мұрағаттық анықтамалар беру"
электрондық мемлекеттік қызмет
регламентіне 1 қосымша

1-кесте. ЭҮП арқылы ҚФБ іс-әрекеттердің сипаттамасы

1	Іс-әрекеттің (жұмыс барысының, ағынының) №	1	2	3	4
2	ҚФБ атауы	Тұтынушы	ЭҮП	Тұтынушы	ЭҮП
3	Іс-әрекеттің (үдерістің, рәсімдеудің, операцияның) атауы және олардың сипаттамасы	ЖСН және пароль арқылы ЭҮП-те авторизациялау	Тұтынушының деректерінде бұзушылықтар болуына байланысты бас тарту туралы хабарламаны қалыптастырады	Қызметті таңдау және сұрау деректерін қалыптастыру. Тұтынушы ЭСҚ таңдау	Тұтынушының ЭСҚ деректерінде бұзушылықтар болуына байланысты бас тарту туралы хабарламаны қалыптастырады
4	Аяқтау нысаны (мәліметтер, құжат, ұйымдастыру-өкімгерлік шешімдері)	Сұранысты сәтті қалыптастырылуы туралы хабарламаны көрсету	Сұратып отырған электрондық мемлекеттік қызметтен бас тарту хабарламаны қалыптастыру	Сұранысты бағыттау	Сұратып отырған электрондық мемлекеттік қызметтен бас тарту хабарламаны қалыптастыру
5	Орындау мерзімдері	30 секунд – 1 минут	30 секунд	1,5 минут	1,5 минут
6	Келесі іс-әрекеттің нөмірі	2-егерде тұтынушының деректерінде бұзушылық болса;		4-егерде тұтынушының деректерінде бұзушылық болса;	

		3-егер автори- зациялау сәтті өтсе		5-егер бұзу- шылық болмаса	
--	--	--	--	----------------------------------	--

кестенің жалғасы

1	Іс-әрекеттің (жұмыс барысының, ағынының) №	5	6	7	8
2	ҚФБ атауы	Тұтынушы	ЭҰАШ АЖО	ЭҰАШ АЖО	ЭҰАШ АЖО
3	Іс-әрекеттің (үдерістің, рәсімдеудің, операцияның) атауы және олардың сипаттамасы	Тұтынушы ЭСК арқылы куәландыру (қол қою) және ЭҰАШ АЖО сұрау жолдау	Құжатты тіркеу	Тұтынушының деректерінде бұзушылықтар болуына байланысты бас тарту туралы хабарламаны қалыптастыру	Тұтынушының (электрондық құжат нысандағы мұрағаттық анықтаманың дайын болуы туралы хабарлама) қызмет нәтижесін алуы
4	Аяқтау нысаны (мәліметтер, құжат, ұйымдастыру-өкімгерлік шешімдері)	Сұранысты бағыттау	Өтінішке нөмір беру арқылы сұранысты тіркеу	Дәйекті бас тартуды қалыптастыру	Шығатын құжатты көрсету
5	Орындау мерзімдері	30 секунд – 1 минут	1 минут	30 секунд	15 күн
6	Келесі іс-әрекеттің нөмірі		7-егерде тұтынушының деректерінде бұзушылық болса; 8-егер бұзушылық болмаса		

2-кесте. Қызмет беруші арқылы ҚФБ іс-әрекеттердің сипаттамасы

1	Іс-әрекеттің (жұмыс барысының, ағынының) №	1	2	3	4
2	ҚФБ атауы	Қызмет беруші	Қызмет беруші	Қызмет беруші	ЖТ МДБ/ЗТ МДБ
3	Іс-әрекеттің (үдерістің, рәсімдеудің, операцияның) атауы және олардың сипаттамасы	ЖСН және пароль арқылы ЭҰАШ АЖО-да авторизациялау	Қызмет берушінің қызметкерімен қызметті таңдау	ЖТ МДБ/ЗТ МДБ-ға тұтынушының деректері туралы сұранысты жолдау	ЖТ МДБ/ЗТ МДБ-да деректердің болмауы туралы хабарламаны қалыптастыру
		өтінішке нөмір беру	Сұранысты сәтті қалып		

4	Аяқтау нысаны (арқылы мәліметтер, құжат, ұйымдастыру-өкімгерлік шешімдері)	жүйеде сұранысты тіркеу	тастыру туралы х а б а р - л а м а н ы көрсету	Сұранысты бағыттау	Дәйекті бас тартуды қ а л ы п - тастыру
5	Орындау мерзімдері	10-15 секунд	10 секунд	1,5 минут	10-15 секунд
6	Келесі іс-әрекеттің нөмірі			4-егер бұзушылық болса ; 5-егер бұзушылық болмаса	

кестенің жалғасы

1	Іс-әрекеттің (жұмыс барысының, ағынының) №	5	6	7	8
2	ҚФБ атауы	Қызмет беруші	ЭҰАШ АЖО	ЭҰАШ АЖО	ЭҰАШ АЖО
3	Іс-әрекеттің (үдерістің, рәсімдеудің, операцияның) атауы және олардың сипаттамасы	Сканер-ленген құжаттарды тіркеу және ЭСҚ куәландыру арқылы сұраныс нысанын толтыру	Құжатты тіркеу	Тұтынушының құжат-тарында бұзушылықтар болуына байланысты бас тарту туралы хабарламаны қ а л ы п - тастыру	Тұтынушының қызмет нәтижесін алуы
4	Аяқтау нысаны (мәліметтер, құжат, ұйымдастыру-өкімгерлік шешімдері)	Сұранысты бағыттау	Өті-нішке нөмір беру арқылы сұра-нысты тіркеу	Дәйекті бас тардуды қалып-тастыру	Қызметтің (мұрағаттық анықтама) нәтижесін қалып-тастыру
5	Орындау мерзімдері	10-15 секунд	1,5 минут	1,5 минут	15 күн
6	Келесі іс-әрекеттің нөмірі		7-егер бұзушылық болса ; 8-егер бұзушылық болмаса		

3-кесте. ХҚКО арқылы ҚФБ іс-әрекеттердің сипаттамасы

1	Іс-әрекеттің (жұмыс барысының, ағынының) №	1	2	3	4
2	ҚФБ атауы	ХҚКО АЖ АЖО	Орталық операторы	Орталық операторы	ЖТ МДБ/ЗТ МДБ БНАЖ
3	Іс-әрекеттің (үдерістің, рәсімдеудің, операцияның) атауы	Орталық опера-торы логин және пароль	Сұраныстың деректерін қ а л ы п -	ЖТ МДБ/ЗТ МДБ, БНАЖ-ға	Тұтынушы деректерінің болмауына байланысты деректерді алуға

	және олардың сипаттамасы	арқылы авторизациялау	тастыру және қызметті таңдау	сұранысты жолдау	мүмкіндігі жоқ туралы хабарламаны қ а л ы п - тастырады
4	Аяқтау нысаны (мәліметтер, құжат, ұйымдастыру-өкімгерлік шешімдері)	Өтінішке нөмір беру арқылы жүйеде сұранысты тіркеу	Сұранысты сәтті қ а л ы п - тастыру туралы х а б а р - ламаны көрсету	Сұранысты бағыттау	Дәйекті бас тартуды қалыптастыру
5	Орындау мерзімдері	30 секунд - 1 минут	30 секунд	1,5 минут	1,5 минут
6	Келесі іс-әрекеттің нөмірі			4-егер тұтынушының деректерінде бұзушылық болса; 5-егер бұзушылық болмаса	

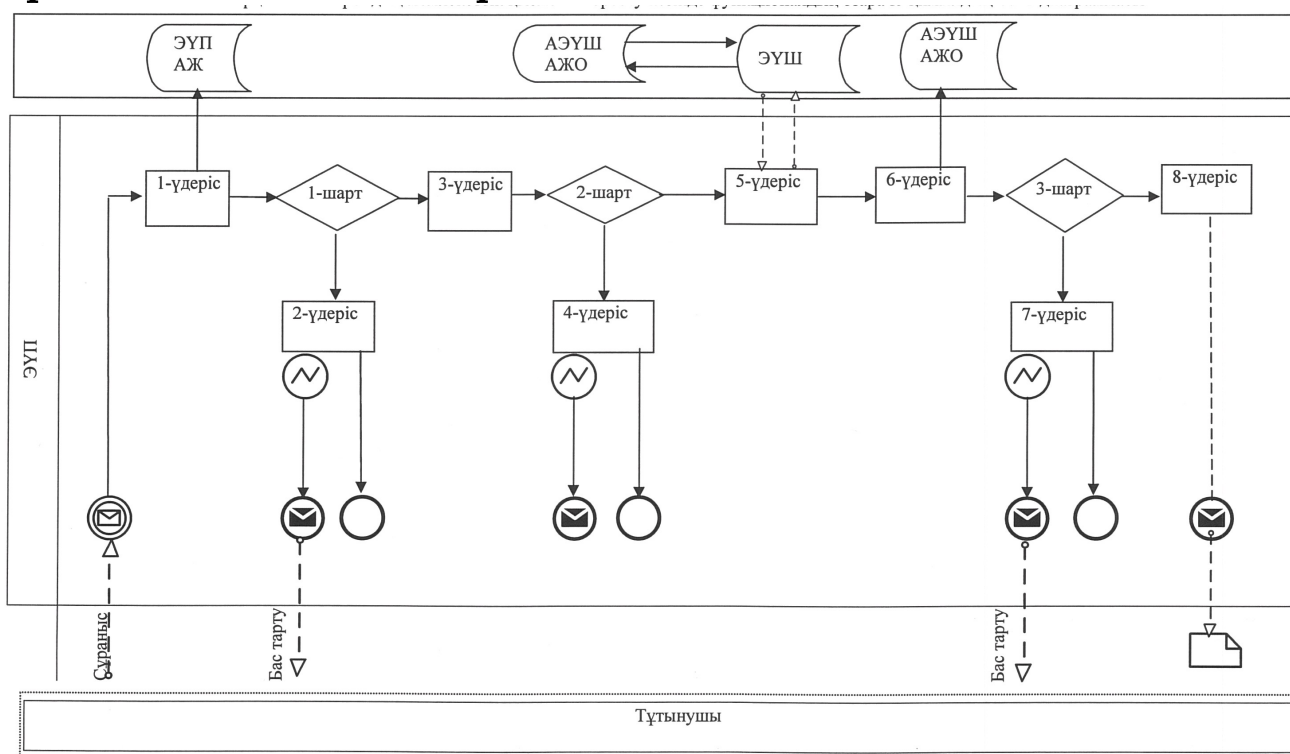
кестенің жалғасы

1	5	6	7	8	9
2	Орталық операторы	Орталық операторы	ЭҰАШ АЖО	ЭҰАШ АЖО	ЭҰАШ АЖО
3	Сұраныс нысанына қажетті құжаттарды тіркетілген және ЭСҚ куәландыру сұранысын толтыру	ЭСҚ куәландырылған (қол қойылған) құжаттарды жолдау	Құжатты тіркеу	Тұтынушының деректерінде бұзушылықтар болуына байланысты бас тарту туралы хабарламаны қалыптастыру	Тұтынушының қызмет нәтижесін алуы
4	Сұранысты сәтті қ а л ы п - тастыру туралы хабарламаны көрсету	Сұранысты бағыттау	Өтінішке нөмір беру арқылы сұранысты тіркеу	Дәйекті бас тартуды қ а л ы п - тастыру	Қызметтің (мұрағаттық анықтама) нәтижесін қалыптастыру
5	30 секунд - 1 минут	1 минут	1 минут	30 секунд - 1 минут	15 күн
6			8-егер бұзушылық болса; 9-егер бұзушылық болмаса		

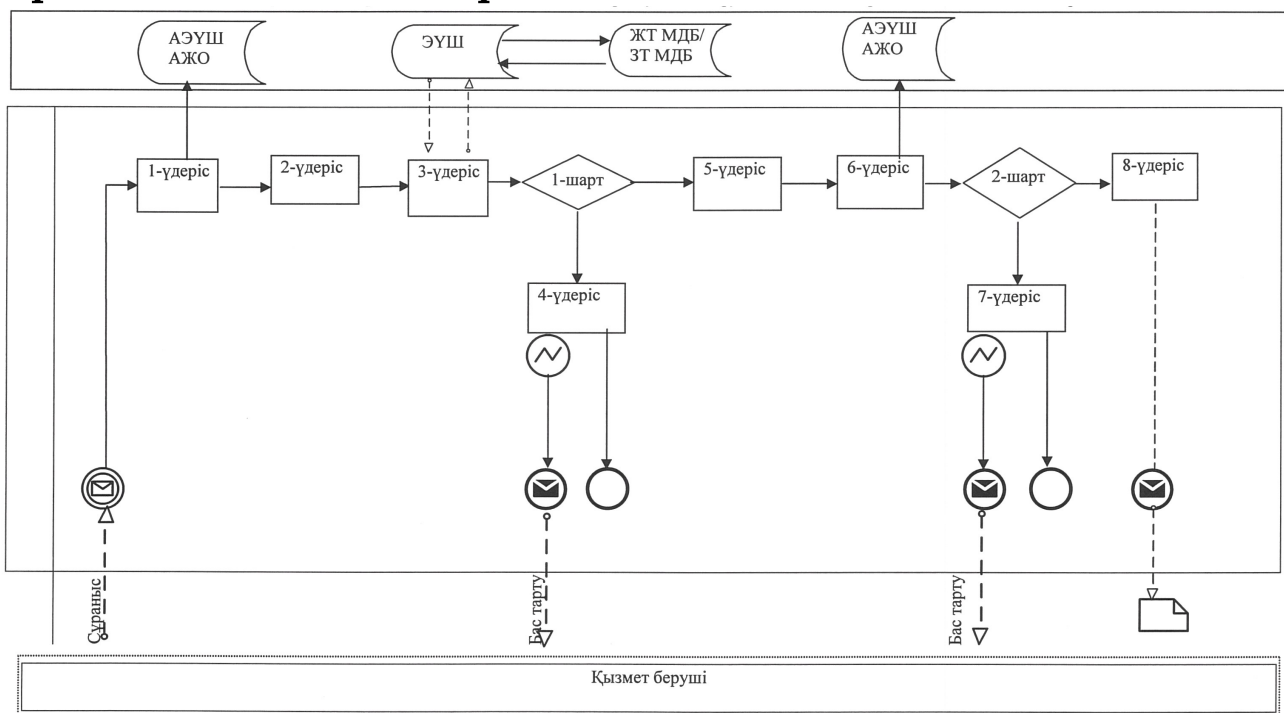
"Мұрағаттық анықтамалар беру" электрондық мемлекеттік қызмет регламентіне 2 қосымша

ЭҰП арқылы электрондық мемлекеттік қызметті көрсету кезінде функционалдық

өзара іс-қимылдың № 1-диаграммасы

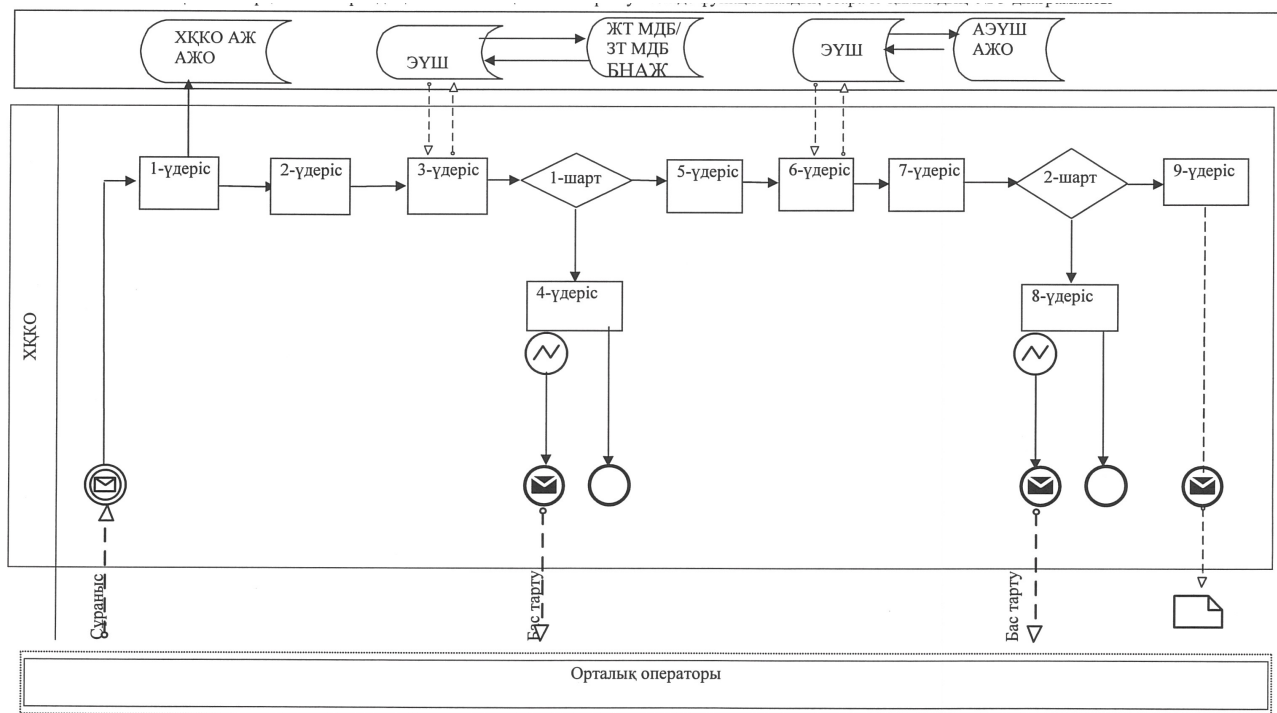


Қызмет беруші арқылы электрондық мемлекеттік қызметті көрсету кезінде функционалдық өзара іс-қимылдың № 2 диаграммасы



ХҚКО АЖ арқылы электрондық мемлекеттік қызметті көрсету кезінде функционалдық

өзара іс-қимылдың № 3 диаграммасы



Шартты белгілер:

	Бастапқы хабарлама
	Аяқтаушы хабарлама
	Аралық хабарлама
	Аяқтаушы қарапайым оқиға
	Қате
	Ақпараттық жүйе
Үдеріс	Үдеріс
	Шарт
	Хабарлама ағыны
	Басқару ағыны
	Соңғы тұтынушыға ұсынылатын электронды құжат

"Мұрағаттық
электрондық
регламентіне 3 қосымша

анықтамалар
мемлекеттік

беру"
қызмет

Электрондық мемлекеттік қызмет көрсетуге сауалнама-өтініштің экрандық нысаны

 Құжат электрондық үкімет жүйесінде құралған	Бірегей нөмір
	Жіберілген күні

Мемлекеттік мұрағат директоры

Арыз беруші: _____ (директордың Т.А.Ә.)
(арыз берушінің Т.А.Ә.)
Мекен-жайы: _____
(арыз берушінің мекен-жайы)
Телефон: _____
(арыз берушінің байланыс телефоны)

САУАЛНАМА-ӨТІНІШ

1. Мәлімет сұралатын тұлға үшін:	
1.1. Тұлғаның тегі, аты, әкесінің аты	
1.2. ТАӘ өзгертуі	
1.3. Туған уақыты	
1.4. Индексі көрсетілген пошталық мекен-жайы, байланыс телефоны	
2. Қандай мәліметтер сұралатындығы туралы	
3. Қайда және қандай мақсатпен мәліметтер сұратылады	
4. Анықтама сұралатын кезең	

Өтінішке құжаттар қоса беріледі:

"Мұрағаттық анықтамалар беру"
электрондық мемлекеттік қызмет
регламентіне 4 қосымша

Электрондық мемлекеттік қызмет көрсету
туралы ЭҮП арқылы жүгінген жағдайда
қызметтің қанағаттанарлық жауабының
шығу нысаны

--	--



Құжат электрондық үкімет жүйесінде құралған

Бірегей нөмір

Жіберілген күні

МҰРАҒАТТЫҚ АНЫҚТАМА

Арыз беруші: _____
(тұтынушының Т.А.Ә. немесе заңды тұлғаның атауы)

Мұрағаттық анықтаманың түрі: _____

Анықтама сұралатын кезең: _____

(мұрағаттық анықтаманың мазмұны көрсетіледі)

Негіздеме: _____

Мұрағат директоры: _____
(Т . А . Ә .)

Мұрағатшы: _____
(Т . А . Ә .)

Анықтамаға құжаттар қоса беріледі: _____

"Мұрағаттық анықтамалар беру"
электрондық мемлекеттік қызмет
регламентіне 5 қосымша

**Электрондық мемлекеттік қызмет көрсету
туралы ЭҮП арқылы жүгінген жағдайда
қызметтің қанағаттанарлықсыз жауабының
шығу нысаны**



Құжат электрондық үкімет жүйесінде құралған

Бірегей нөмір

Жіберілген күні

Кімге: _____
(тұтынушының тегі, аты - жөні)

Мекен-жайы: _____
(тұтынушының пошталық мекен-жайы)

(Ақпаратты беруден бас тартқан мемлекеттік мекеменің атауы)

(Ақпарат беруден бас тартылып отырған

мәліметтердің қысқаша мазмұндамасы)

туралы мәліметтер жоқ екеніндігін хабарлаймыз.

Бас тарту себебі: _____

(Екі жауап түрінің біреуін таңдау: "Сұратылған

мекеме бойынша құжаттар мемлекеттік сақтауға түспеген"

немесе "Құжаттар құрамы толық болмау себептеріне байланысты

мекеменің құжаттарында сұратылған мәліметтер табылмады"

(мемлекеттік мекеме басшысы (мемлекеттік мекеме
лауазымының атауы) басшысының тегі, аты-жөні)

(орындаушы лауазымының атауы) (орындаушының тегі, аты-жөні)

"Мұрағаттық анықтамалар беру"
электрондық мемлекеттік қызмет
регламентіне 6 қосымша

**Электрондық мемлекеттік қызметтерінің
"сапа" және "қолжетімділік" көрсеткіштерін
анықтауға арналған сауалнаманың нысаны**

(қызметтің атауы)

1. Электрондық мемлекеттік қызметті көрсету үдерісінің сапасына және
нәтижесіне қанағаттанасыз ба?

- 1) қанағаттанған жоқпын;
- 2) ішінара қанағаттанамын;
- 3) қанағаттанамын.

2. Электрондық мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі туралы ақпараттың

сапасына

қанағаттанасыз

ба?

1) қанағаттанған жоқпын;

2) ішінара қанағаттанамын;

3) қанағаттанамын.

© 2012. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің «Қазақстан Республикасының Заңнама және құқықтық ақпарат институты» ШЖҚ РМК