



Об утверждении регламента электронной государственной услуги "Выдача архивных справок"

Утративший силу

Постановление акимата Западно-Казахстанской области от 21 декабря 2012 года № 259. Зарегистрировано Департаментом юстиции Западно-Казахстанской области 16 января 2013 года № 3151. Утратило силу постановлением акимата Западно-Казахстанской области от 15 января 2014 года № 1

Сноска. Утратило силу постановлением акимата Западно-Казахстанской области от 15.01.2014 № 1

Руководствуясь Законами Республики Казахстан от 23 января 2001 года "О местном государственном управлении и самоуправлении в Республике Казахстан", от 27 ноября 2000 года "Об административных процедурах", от 11 января 2007 года "Об информатизации" акимат Западно-Казахстанской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый регламент электронной государственной услуги "Выдача архивных справок".

2. Государственному учреждению "Управление архивов и документации Западно-Казахстанской области" (далее - Управление) обеспечить размещение настоящего регламента электронной государственной услуги на интернет-ресурсе Управления.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя акима Западно-Казахстанской области Сулеймена С. К.

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

Аким области *Н. Ногаев*

СОГЛАСОВАНО:

*Министр транспорта
и коммуникаций
Республики Казахстан
_____ А. Жумагалиев*

29.12.2012 г.

Утвержден
постановлением
Западно-Казахстанской
от 21 декабря 2012 года № 259

акимата
области

Регламент электронной государственной услуги "Выдача архивных справок"

1. Общие положения

1. Электронная государственная услуга "Выдача архивных справок" предоставляется непосредственно местными исполнительными органами Западно-Казахстанской области - государственным архивом Западно-Казахстанской области их филиалами и государственными районными архивами (далее - услугодатель), на альтернативной основе через центр обслуживания населения (далее – ЦОН) по месту жительства, а также через веб-портал "электронного правительства": www.e-gov.kz (далее – Портал).

2. Электронная государственная услуга оказывается на основании стандарта государственной услуги "Выдача архивных справок", утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 декабря 2009 года № 2315 "О внесении изменения и дополнений в постановление Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года № 561 и об утверждении стандартов государственных услуг".

3. Степень автоматизации электронной государственной услуги: частично автоматизированная (электронная государственная услуга, содержащая медиа-разрывы).

4. Вид оказания электронной государственной услуги: транзакционная услуга.

5. Понятия и сокращения, используемые в настоящем регламенте электронной государственной услуги "Выдача архивных справок" (далее – Регламент) :

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

2) бизнес-идентификационный номер (далее – БИН) – уникальный номер, формируемый для юридического лица (филиала и представительства) и индивидуального предпринимателя, осуществляющего деятельность в виде совместного предпринимательства;

3) местный исполнительный орган (далее - МИО) – государственный архив Западно-Казахстанской области их филиалы и государственные районные архивы, непосредственно предоставляющие электронную государственную услугу ;

4) информационная система местных исполнительных органов (далее - ИС МИО) - информационная система "Региональный шлюз, как подсистема шлюза" электронного правительства" Республики Казахстан, в части автоматизированного рабочего места сотрудника местного исполнительного органа ;

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

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

7) медиа-разрыв – чередование бумажного и электронного документооборота в процессе оказания услуг, когда необходимы преобразования документов из электронной формы в бумажную или наоборот ;

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

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

10) Национальный удостоверяющий центр Республики Казахстан (далее - НУЦ) – юридическое лицо, удостоверяющее соответствие открытого ключа электронной цифровой подписи закрытому ключу электронной цифровой подписи, а также подтверждающее достоверность регистрационного свидетельства (обслуживающее участников "электронного правительства", государственных и негосударственных информационных систем) ;

11) Информационная система центров обслуживания населения (далее - ИС ЦОН) - информационная система, предназначенная для автоматизации процесса предоставления услуг населению (физическим и юридическим лицам) через центры обслуживания населения Республики Казахстан ;

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

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

14) веб-портал "электронного правительства" (далее – ПЭП) – информационная система, представляющая собой единое окно доступа ко всей консолидированной правительственной информации, включая нормативную правовую базу, и к электронным государственным услугам;

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

16) Региональный шлюз "электронного правительства" (далее – РШЭП) – информационная система, обеспечивающая информационное взаимодействие между внутренними системами/подсистемами МИО и внешними информационными системами, участвующими в процессе оказания электронных у с л у г М И О ;

17) государственная база данных "Физические лица" (далее – ГБД ФЛ) – 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;

18) государственная база данных "Юридические лица" (далее – ГБД ЮЛ) - информационная система, предназначенная для автоматизированного сбора, хранения и обработки информации, создания Национального реестра бизнес-идентификационных номеров с целью внедрения единой идентификации юридических 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 Р е с п у б л и к и К а з а х с т а н ;

19) АРМ – автоматизированное рабочее место;

20) ЕНИС – Единая нотариальная информационная система.

2. Порядок деятельности услугиодателя по оказанию электронной государственной услуги

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

1) потребитель осуществляет регистрацию на ПЭП с помощью ИИН/БИН и

пароля (осуществляется для незарегистрированных потребителей на ПЭП);

2) процесс 1 – ввод потребителем ИИН/БИН и пароля (процесс авторизации) на ПЭП для получения услуги;

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

4) процесс 2 – формирование ПЭПом 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 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/БИН указанным в запросе, и ИИН/БИН указанным в регистрационном свидетельстве ЭЦП);

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

8) процесс 5 – удостоверение запроса для оказания услуги посредством ЭЦП потребителя 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 потребителем документов, 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 о готовности архивной справки в форме электронного документа), сформированный АРМ РШЭП. Электронный документ формируется с использованием ЭЦП 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 АРМ РШЭП ИИН/БИН и пароля (процесс авторизации) для оказания услуги;

2) процесс 2 – выбор сотрудником услугодателя услуги, указанной в настоящем Регламенте, вывод на экран формы запроса для оказания услуги и ввод сотрудником услугодателя данных потребителя;

3) процесс 3 – направление запроса через ШЭП/РШЭП в ГБД ФЛ/ГБД ЮЛ о данных потребителя;

4) условие 1 – проверка наличия данных потребителя в ГБД ФЛ/ГБД ЮЛ;

5) процесс 4 – формирование сообщения о невозможности получения данных в связи с отсутствием данных потребителя в ГБД ФЛ/ГБД ЮЛ;

6) процесс 5 – заполнение сотрудником услугодателя формы запроса в части отметки о наличии документов в бумажной форме и удостоверение посредством ЭЦП заполненной формы (введенных данных) запроса на оказание услуги;

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

8) условие 2 – проверка (обработка) услугодателем соответствия приложенных документов, указанных в Стандарте и основаниям для оказания услуг;

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 (архивной справки) сформированной АРМ РШЭП. Электронный документ формируется с использованием ЭЦП уполномоченного лица услугодателя.

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

1) процесс 1 – ввод оператора Центра в АРМ ИС ЦОН 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 ШЭП в ГБД ФЛ/ГБД ЮЛ о данных потребителя, а также в ЕНИС – о данных доверенности представителя потребителя;

4) условие 1 – проверка наличия данных потребителя в ГБД ФЛ/ГБД ЮЛ, данных доверенности в ЕНИС;

5) процесс 4 – формирование сообщения о невозможности получения данных в связи с отсутствием данных потребителя в ГБД ФЛ/ГБД ЮЛ, 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 потребителем, прикрепление их к форме запроса и удостоверение посредством ЭЦП заполненной формы (введенных данных) запроса на оказание услуги;

7) процесс 6 - направление электронного документа (запроса потребителя) удостоверенного (подписанного) ЭЦП оператора Центра через ШЭП в АРМ Р Ш Э П ;

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

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 (архивной справки).

9. Способ проверки получателем статуса исполнения запроса по электронной государственной услуге: на ПЭП в разделе "История получения услуг", а также при обращении в МИО или ЦОН.

10. Номер контактного телефона для получения информации об электронной государственной услуге, также в случае необходимости оценки (в том числе обжалования) их качества: 8(7112) 50-90-27, по телефону call-центра Портала: (1414).

3. Описание порядка взаимодействия в процессе оказания электронной государственной услуги

11. Перечень СФЕ, которые участвуют в процессе оказания электронной государственной услуги :

С о т р у д н и к М И О ;
С о т р у д н и к Ц О Н .

12. Текстовое табличное описание последовательности действий СФЕ с указанием срока выполнения каждого действия приведено в приложении 1 к настоящему Регламенту .

13. Диаграммы, отражающие взаимосвязь между логической последовательностью действий (в процессе оказания электронной государственной услуги) СФЕ в соответствии с их описаниями, приведены в приложении 2 (диаграммы № 1, 2, 3) к настоящему Регламенту.

14. В приложениях 3-5 к настоящему Регламенту приведены формы,

шаблоны бланков в соответствии с которыми должен быть представлен результат оказания электронной государственной услуги.

15. Результаты оказания электронной государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 6 к настоящему Регламенту.

16. Требования, предъявляемые к процессу оказания электронной государственной 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);
- 4) сохранность документов, которые потребитель не получил в установленные сроки.

17. Технические условия оказания электронной государственной услуги: наличие компьютера, выход в Интернет, авторизация ПЭП, наличие ЭЦП пользователя.

Приложение 1
к Регламенту электронной государственной услуги
"Выдача архивных справок"

Таблица 1. Описание действий СФЕ через ПЭП

1	№ действия (хода, потока работ)	1	2	3	4
2	Наименование СФЕ	Потребитель	ПЭП	Потребитель	ПЭП
3	Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание	Авторизуется на ПЭП по ИИН и пароля	Формирует сообщение об отказе в связи с имеющимися нарушениями в данных потребителя	Выбирает услугу и формирует данные запроса, выбором потребителя ЭЦП	Формирует сообщение об отказе в связи с имеющимися нарушениями в данных потребителя ЭЦП
4	Форма завершения (данные, документ организационно-распорядительное решение)	Отображение уведомления об	Формирование сообщения об отказе в запрашиваемой электронной	Маршрутизация запроса	Формирование сообщения об отказе в запрашиваемой электронной

		успешном формировании запроса	ной государственной услуге		ной 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 СФЕ	Потребитель	АРМ РШЭП	АРМ РШЭП	АРМ РШЭП
3	Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание	Удостоверение (подписание) посредством ЭЦП потребителя и направление запроса в АРМ РШЭП	Регистрация документа	Формирование сообщения об отказе в связи с имеющимися нарушениями в документах потребителя	Получение потребителем результата услуги (уведомление о готовности архивной справки в форме электронного документа)
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	1 минута	30 секунд	15 дней
6	Номер следующего действия		7 - если есть нарушения в данных потребителя; 8 – если нарушений нет		

Таблица 2. Описание действий СФЕ через услугодателя

1	№ действия (хода, потока работ)	1	2	3	4
2	Наименование СФЕ	Услугодатель	Услугодатель	Услугодатель	ГБД ФЛ/ ГБД ЮЛ

3	Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание	Авторизуется на АРМ РШЭП через ИИН и пароля	Выбор сотрудником услугодателя услуги	Направление запроса о данных потребителя в ГБД ФЛ/ГБД ЮЛ	Формирование сообщения об отсутствии данных ГБД ФЛ/ГБД ЮЛ
4	Форма завершения (данные, документ организационно-распорядительное решение)	Регистрация запроса в системе с присвоением номера заявления	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 СФЕ	Услугодатель	АРМ РШЭП	АРМ РШЭП	АРМ РШЭП
3	Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание	Заполнение формы запроса с прикреплением сканированных документов и удостоверением ЭЦП	Регистрация документа	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 (архивной справки)
5	Сроки исполнения	10-15 секунд	1,5 минуты	1,5 минуты	15 дней
6	Номер следующего действия		7 – если есть нарушения; 8 – если нарушений нет		

Таблица 3. Описание действий СФЕ через ЦОН

1	№ действия (хода, потока работ)	1	2	3	4

2	Наименование СФЕ	АРМ ИС ЦОН	Оператор Центра	Оператор Центра	ГБД ФЛ/ ГБД ЮЛ, ЕНИС
3	Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание	Авторизуется оператор Центра по логину и паролю	Выбирает услуги и формирует данные запроса	Направление запроса в ГБД ФЛ/ ГБД ЮЛ, ЕНИС	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			4 - если есть нарушения в данных потребителя; 5 – если нарушений нет	

продолжение таблицы

1	5	6	7	8	9
2	Оператор Центра	Оператор Центра	АРМ РШЭП	АРМ РШЭП	АРМ РШЭП
3	Заполнение запроса с прикрепление к форме запроса необходимых документов и удостоверение ЭЦП	Направление документа удостоверенного (подписанного) ЭЦП	Регистрация документа	Формирование сообщения об отказе в услуге в связи с имеющимися нарушениями в документах потребителя	Получение потребителем результата услуги
4	Отображение уведомления об успешном формировании запроса	Маршрутизация запроса	Регистрация запроса с присвоением номера заявлению	Формирование мотивированного отказа	Формирование результата услуги (архивной справки)
5	30 секунд – 1 минута	1 минута	1 минута	30 секунд – 1 минута	15 дней
6			8 – если есть нарушения; 9 – если нарушений нет		

П р и л о ж е н и е

к

Р е г л а м е н т у

э л е к т р о н н о й

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

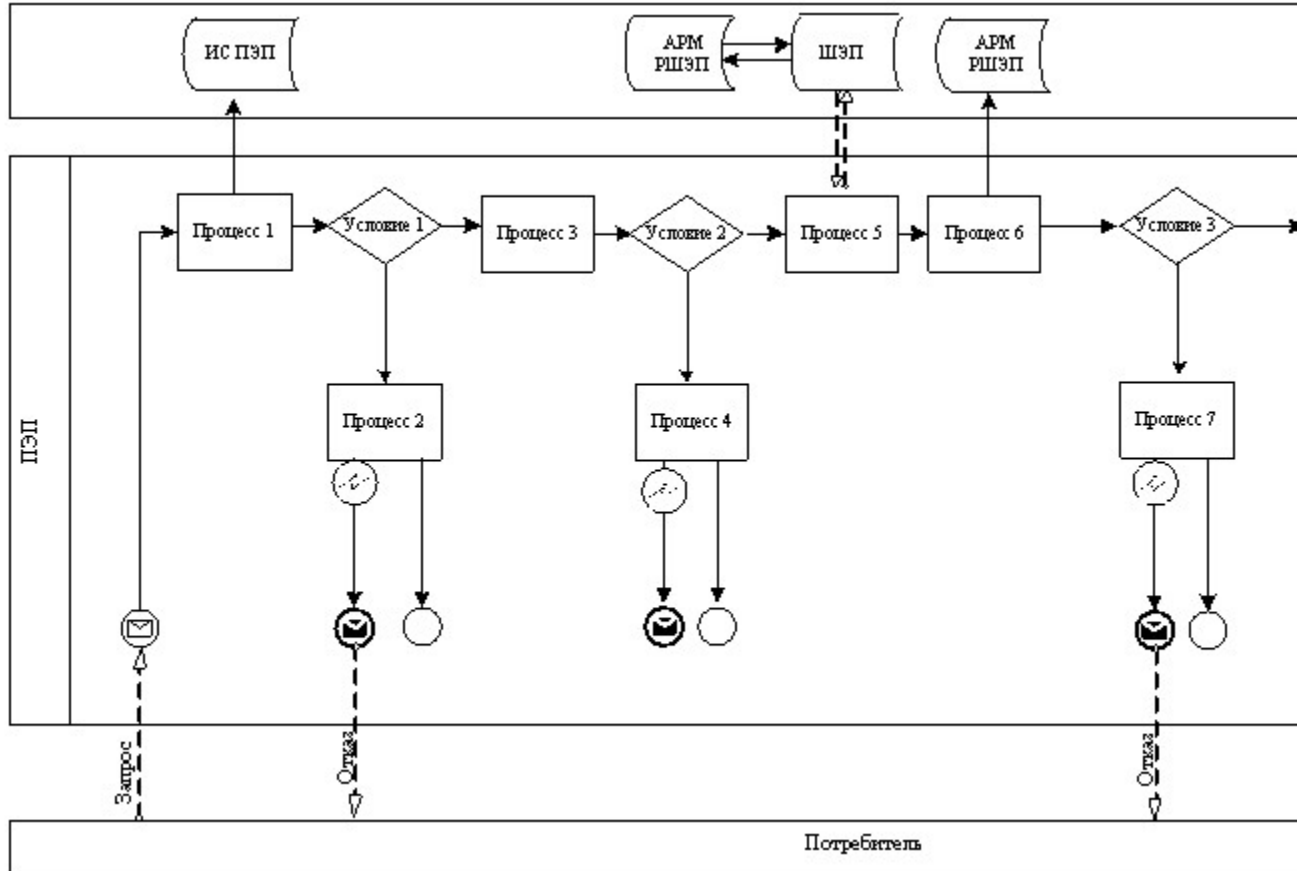


Диаграмма № 2 функционального взаимодействия при оказании электронной государственной услуги через услугодателя

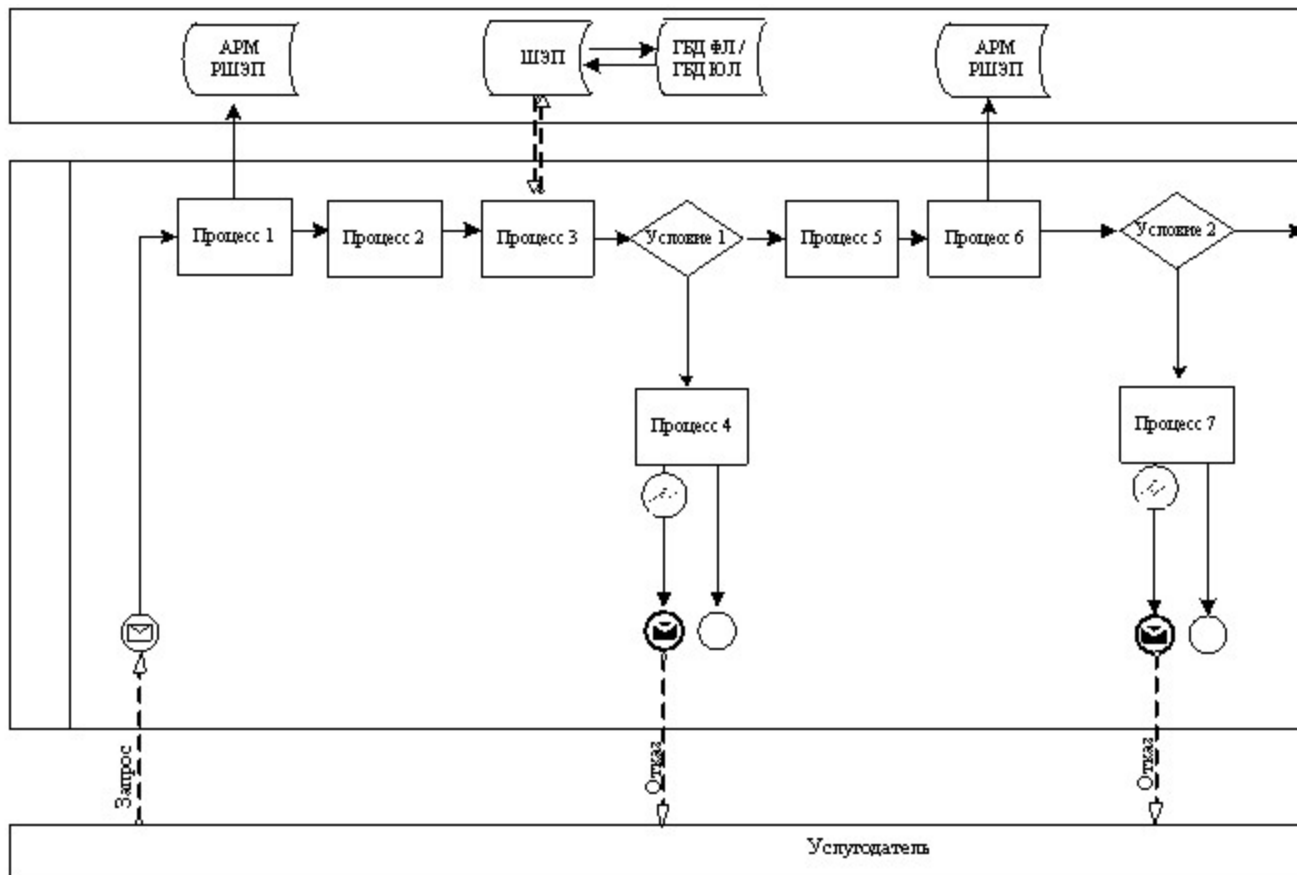
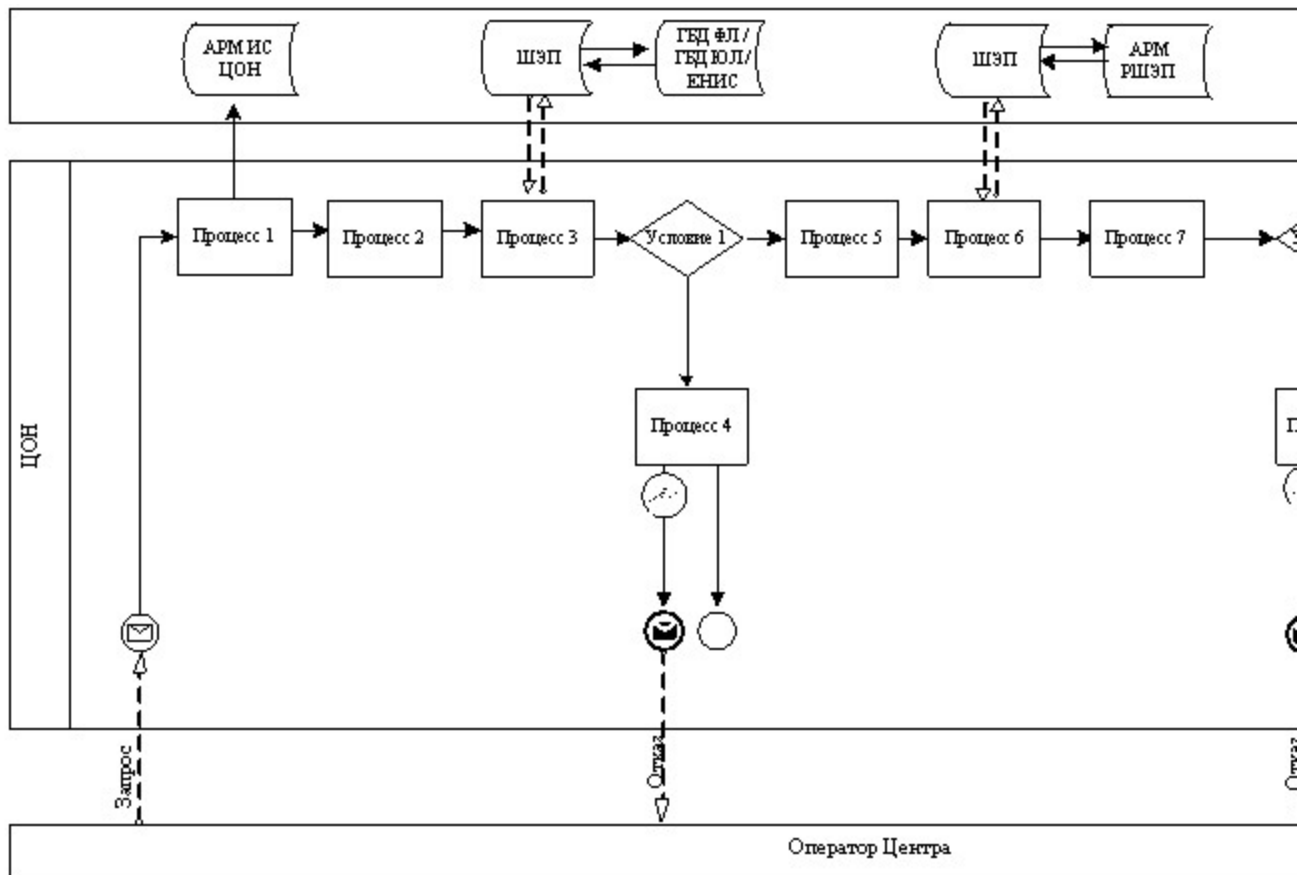


Диаграмма № 3 функционального взаимодействия при оказании электронной государственной услуги через ИС ЦОН



Условные обозначения:

	Сообщение начальное
	Сообщение завершающее
	Сообщение промежуточное
	Простые события завершающие
	Ошибка
	Информационная система
	Процесс
	Условие
	Поток управления
	Поток сообщений
	Электронный документ, представляемый конечному потребителю

**Экранная форма анкеты-заявления
на электронную государственную услугу**



Құжат электрондық үкімет жүйесінде құралған
Документ сформирован системой электронного
правительства

Бірегей нөмір
Уникальный номер

Жіберілген күні
Дата подачи

Директор государственн

(ФИО)

Заявитель: _____
(ФИС)

Адрес: _____
(адрес)

Телефон: _____
(контактный телефо)

АНКЕТА – ЗАЯВЛЕНИЕ

1. Для лица, о котором запрашиваются сведения:	
1.1. Фамилия, имя, отчество лица	
1.2. Изменения ФИО	
1.3. Дата рождения	
1.4. Почтовый адрес с указанием индекса, контактный телефон	
2. О чем запрашиваются сведения	
3. Куда и для какой цели запрашивается сведения	
4. Период, за который запрашивается справка	

К заявлению прилагаются документы:

Выходная форма положительного ответа при обращении об оказании электронной государственной услуги через ПЭП



Курят электрондық, ұқымет жүзеге асыратын
Документ сформирован системой электронного правительства

Бірігей нөмір
Үлкен нөмір
Берілген күні
Дата выдачи

АРХИВНАЯ СПРАВКА

Заявитель: _____
(Ф.И.О. Заявитель или Подписавший контракт)

Вид архивной справки: _____

Период, за который запрашивается справка: _____

(УКАЗЫВАЕТСЯ СОДЕРЖАНИЕ АРХИВНОЙ СПРАВКИ)

Основание: _____

Директор архива: _____
(Ф.И.О.)

Архивист: _____
(Ф.И.О.)

К справке прилагаются документы:

См. пункт «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтабыс туралы» 2003 жылғы 7 қаңтардағы № 370-ІІ ҚРЗ 7-бабының 1-тарауына сайлас құжат тапсырылған құжатты тек.
Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ФЗК от 7 января 2005 года «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе.



*Штрих-код «Электрондық өкілетті» қазақстан Республикасы және электрондық-цифрлық қолтабысмен қол қойылған деректерді қамтамасыз ететін Ақпарат (АҚСҰ Қ.)

Штрих-код содержит данные, предоставленные информационной системой «Электронный акконт» и подписанные электронной-цифровой подписью Ақпарат (АҚСҰ).

Приложение
к Регламенту
государственной
"Выдача архивных справок"

5
электронной
услуги

Выходная форма отрицательного ответа при обращении об оказании электронной государственной услуги через ПЭП

--	--



Уникальный номер

Дата выдачи

Документ сформирован системой электронного правительства

Кому:

(Ф.И.О.

потребителя)

Адрес:

(почтовый адрес потребителя)

Доводим до вашего сведения, что в

(Наименование государственного учреждения,

выдавшего отказ в предоставлении информации)

данных о

(Краткое изложение сути запрошенных потребителем

сведений, по которым выдается отказ
не имеется.

в предоставлении информации)

Причина отказа:

(выбор одного из двух вариантов:

"документы по запрашиваемой организации на

государственное хранение не поступали"

или "в документах организации запрашиваемые данные

не обнаружены ввиду неполного состава документов")

(наименование должности
руководителя госучреждения)

(Ф.И.О. руководителя

госучреждения)

(наименование должности исполнителя) (Ф.И.О. исполнителя)

П р и л о ж е н и е

6

к Регламенту

электронной

государственной

услуги

"Выдача архивных справок"

**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.