



РЕСПУБЛИКА ТАТАРСТАН
РУКОВОДИТЕЛЬ
ИСПОЛНИТЕЛЬНОГО КОМИТЕТА
БАВЛИНСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
БАУЛЫ
МУНИЦИПАЛЬ РАЙОНЫ
БАШКАРМА КОМИТЕТЫ
ЖИТӘКЧЕСЕ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

27.01. 2012г.

КАРАР

№ 26

г.Бавлы

Об утверждении инструкции по оказанию государственных услуг в электронном виде отделом ЗАГС Исполнительного комитета Бавлинского муниципального района

В соответствии с письмом Управления ЗАГС Кабинета Министров Республики Татарстан от 06.12.2011г. №56/4-1026, с целью обеспечения эффективной работы органов государственной власти в процессе оказания гражданам государственных услуг в электронном виде

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по оказанию государственных услуг в электронном виде отделом ЗАГС Исполнительного комитета Бавлинского муниципального района.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника отдела ЗАГС Исполнительного комитета Бавлинского муниципального района Мурсалимову С.Т.

С.П.Самонина

ИНСТРУКЦИЯ

по оказанию государственных услуг в электронном виде отделом ЗАГС
Исполнительного комитета Бавлинского муниципального района

1. Основные понятия

Портал государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан (<http://uslugi.tatarstan.ru>) – государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых с использованием сети Интернет и размещенным в государственной информационной системе, обеспечивающей ведение реестра государственных и муниципальных услуг.

Электронная услуга (электронный сервис) – интернет-сервис, позволяющий полностью или частично получить государственную или муниципальную услугу посредством Портала государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан, инфомата самообслуживания или контактного центра.

Инфомат самообслуживания – электронный терминал, позволяющий гражданину получать государственные услуги в интерактивном режиме.

Система «Электронная очередь» – программно-аппаратный комплекс, предназначенный для записи граждан на прием в государственные учреждения через терминалы самообслуживания, Портал государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан, контактный центр, включая предварительную запись на прием с фиксированным временем и запись в конец очереди или в незанятый временной отрезок непосредственно в день посещения учреждения.

Система контроля платежей – система, позволяющая проверить факт оплаты государственной пошлины и иных установленных платежей по номеру квитанции и/или Ф.И.О. гражданина.

Автоматизированное рабочее место – программно-технический комплекс, предназначенный для автоматизации деятельности определенного вида.

Служба технической поддержки – центр телефонного обслуживания сотрудников ведомств Республики Татарстан, консультирующий специалистов ведомств по вопросам работы электронных сервисов, а также принимающий сообщения о технических проблемах в процессе оказания электронных услуг населению. Номер телефона службы технической поддержки: +7 (843) 525-70-00 (по вопросам электронных услуг), +7 (843) 525-70-11 (по вопросам работы системы «Электронная очередь»).

Контактный центр – центр телефонного обслуживания сотрудников ведомств, с помощью которого можно проверить факт оплаты гражданином государственных пошлин, а также иных установленных сборов и платежей. Номер телефона контактного центра: +7 (843) 5-114-115.

2. Участники работы по оказанию государственных и муниципальных услуг в электронном виде

Предусмотрены следующие основные роли участников:

- руководитель отдела записи актов гражданского состояния;
- администратор системы «Электронная очередь» отдела записи актов гражданского состояния;
- ответственный за организацию работы по оказанию государственных и муниципальных услуг в электронном виде в отделе записи актов гражданского состояния.

2.1. Руководитель отдела записи актов гражданского состояния:

1) осуществляет общую координацию работы подразделений отдела записи актов гражданского состояния в части оказания государственных услуг в электронном виде;

2) утверждает списки сотрудников для обеспечения доступа к системе контроля платежей и направляет их в Министерство информатизации и связи Республики Татарстан;

3) назначает ответственного за организацию работы по оказанию государственных и муниципальных услуг в электронном виде в части контроля работоспособности существующих информационных систем и сервисов, задействованных в оказании электронной услуги;

4) назначает администратора системы «Электронная очередь»;

5) утверждает штатное расписание работы специалистов отдела записи актов гражданского состояния, утверждает временные интервалы приема граждан и квоты, используемые в процессе настройки системы «Электронная очередь»;

6) осуществляет контроль работы сотрудников отдела записи актов гражданского состояния по оказанию государственных и муниципальных услуг в электронном виде;

7) формирует списки сотрудников отдела записи актов гражданского состояния для обеспечения доступа к системе контроля платежей и направляет их на утверждение в Управление записи актов гражданского состояния Кабинета Министров Республики Татарстан (далее – Управление ЗАГС КМ РТ).

2.2. Администратор системы «Электронная очередь»:

1) создает и актуализирует расписание специалистов отдела записи актов гражданского состояния в соответствии с утвержденным штатным расписанием. В случае отсутствия специалиста отдела записи актов гражданского состояния по причине болезни, неявки или иных причин, администратор системы распределяет клиентов, записавшихся к данному специалисту, путем закрепления его очередей за другими специалистами;

2) заводит в системе новых пользователей – специалистов отдела записи актов гражданского состояния;

3) создает и актуализирует схемы опросов с учетом изменений в графике работы специалистов отдела записи актов гражданского состояния;

4) ежедневно осуществляет контроль расходных материалов на складе и их замену в оборудовании по мере необходимости;

5) регулярно проверяет корректность работы оборудования (табло, терминалов) и устраняет выявленные проблемы; в случае невозможности устранить проблемы самостоятельно сообщает в службу технической поддержки;

6) в случае выявления фактов порчи информационных указателей и плакатов или обнаружения фактов порчи оборудования администратор должен связаться со службой технической поддержки для устранения выявленных проблем;

7) консультирует специалистов отдела записи актов гражданского состояния по работе с системой «Электронная очередь».

2.3. Ответственный за организацию работы по оказанию государственных и муниципальных услуг в электронном виде в отделе записи актов гражданского состояния:

1) назначается начальником отдела записи актов гражданского состояния соответствующим приказом;

2) контролирует работоспособность и корректную работу внутриведомственных информационных систем, баз данных, веб-сервисов и программного обеспечения, задействованного в предоставлении электронных услуг;

3) сообщает в службу технической поддержки о сбоях в работе электронных сервисов, инфоматов самообслуживания, установленных в отделе записи актов гражданского состояния;

4) консультирует специалистов отдела записи актов гражданского состояния по вопросам, связанным с оказанием электронных услуг.

3. Услуги, оказываемые отделом записи актов гражданского состояния в электронном виде

3.1. Отдел записи актов гражданского состояния оказывается в электронном виде услуга «Прием и выдача документов о государственной регистрации заключения брака».

3.2. В рамках оказания услуги «Прием и выдача документов о государственной регистрации заключения брака» гражданину предоставляется возможность:

1) получить информацию о порядке получения услуги (информация размещена на Портале государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан <http://uslugi.tatarstan.ru>);

2) подать заявление на получение услуги;

3) оплатить государственную пошлину.

3.3. Указанный электронный сервис предоставляется посредством Портала государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан <http://uslugi.tatarstan.ru>.

4. Прием от граждан заявлений, направленных через Портал Государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан и работа с заявлениями

4.1. Процесс приема заявлений граждан через Портал государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан.

4.1.1. Специалист отдела записи актов гражданского состояния контролирует поступление новых заявлений в государственной информационной системе «Автоматизированная информационная система регистрации актов гражданского состояния Республики Татарстан» (далее - АИС ЗАГС РТ).

4.1.2. При обращении гражданина в отдел записи актов гражданского состояния за результатом предоставления услуги, гражданин предъявляет сотруднику отдела записи актов гражданского состояния оригиналы требуемых документов, расписывается в заранее подготовленном сотрудником отдела записи актов гражданского состояния заявлении и получает готовые документы.

4.1.3. Сотрудник отдела записи актов гражданского состояния, принимающий заявления, направленные гражданами в электронном виде, несет дисциплинарную ответственность за отказ от предоставления гражданину услуги в электронном виде, кроме тех случаев, когда имеются законодательно закрепленные основания для отказа в предоставлении услуги.

4.2. Действия сотрудников отдела записи актов гражданского состояния в случае сбоя в работе электронного сервиса.

4.2.1. В случае сбоя в работе электронной услуги (несвоевременное поступление заявления в АИС ЗАГС РТ, некорректная выгрузка заявления в АИС

ЗАГС РТ, непоступление заявления в АИС ЗАГС РТ) специалист отдела записи актов гражданского состояния незамедлительно сообщает об этом в службу технической поддержки с целью оперативного решения проблемы (срок реагирования службы технической поддержки – 1,5 часа). После этого специалист отдела записи актов гражданского состояния сообщает о проблемах в работе сервиса ответственному за организацию работы по оказанию государственных и муниципальных услуг в электронном виде в Управлении ЗАГС КМ РТ.

4.2.2. В случае сбоя в работе сервиса сотрудник отдела записи актов гражданского состояния дает гражданину разъяснения о причинах невозможности оказания услуги в электронном виде на текущий момент. В данном случае услуга должна быть оказана гражданину в установленном порядке без использования электронного сервиса.

4.2.3. Управление ЗАГС КМ РТ контролирует работоспособность и корректную работу внутриведомственных информационных систем, баз данных, веб-сервисов и программного обеспечения, задействованного в предоставлении электронных услуг. В случае сбоев в работе указанных систем и баз данных ответственный сотрудник Управления ЗАГС КМ РТ незамедлительно сообщает об этом в службу технической поддержки.

4.2.4. В случае проведения плановых профилактических и иных работ, влияющих на корректную работы электронной услуги, а также в случае изменения формата обмена данными между АИС ЗАГС РТ и Государственным информационным центром Республики Татарстан, ответственный за организацию работы по оказанию государственных и муниципальных услуг в электронном виде в Управлении ЗАГС КМ РТ сообщает об этом в службу технической поддержки не менее чем за 1 рабочий день до начала проведения указанных работ.

5. Способы оплаты государственной пошлины и проверка факта платежа

Существует 1 способ оплаты государственной пошлины - через Портал государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан.

В данном случае у гражданина нет возможности получить чек, поэтому сотрудник отдела записи актов гражданского состояния должен проверить факт

оплаты по номеру квитанции или Ф.И.О. гражданина через систему контроля платежей или контакт-центр.

Предоставление бумажной квитанции в случае оплаты через Портал государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан или инфомат самообслуживания не является обязательным.

5.1. Проверить факт оплаты можно тремя способами:

1) обратившись к ответственному специалисту в своем отделе записи актов гражданского состояния, имеющему доступ к системе контроля платежей (сообщить номер квитанции или Ф.И.О. гражданина);

2) позвонив в контакт-центр по номеру 5-114-115 (код Казани 843) назвать оператору свои Ф.И.О., отдел записи актов гражданского состояния, цель звонка (проверка факта платежа), номер квитанции и Ф.И.О. гражданина;

3) через систему контроля платежей на своем рабочем месте (в случае, если специалист отдела записи актов гражданского состояния подключен к указанной системе (имеет персональный логин и пароль).

5.2. Получение сотрудниками отдела записи актов гражданского состояния персонального логина и пароля происходит после направления руководителем отдела записи актов гражданского состояния» официального запроса в Министерство информатизации и связи Республики Татарстан с перечнем сотрудников, которым необходим доступ к системе контроля платежей, а также при наличии технической возможности (на рабочем месте сотрудника должен быть установлен компьютер с доступом в интернет).

Чтобы авторизоваться в системе контроля платежей необходимо:

- 1) зайти на сайт <http://intra.tatarstan.ru>;
- 2) выбрать соответствующую организацию;
- 3) выбрать в списке сотрудников свою фамилию;
- 4) ввести временный пароль и постоянный пароль (временный пароль вводится только при первом входе в систему);
- 5) выбрать вкладку «Государственные услуги»;
- 6) пройти по ссылке «Платежи»;

- 7) в открывшейся форме ввести ФИО гражданина или номер квитанции;
- 8) нажать «Найти»;
- 9) проверить статус платежа;

10) если платеж не прошел, необходимо посоветовать гражданину обратиться в контактный центр по телефону 5-114-115 (код Казани 843).

Перечень сотрудников, которым необходим доступ к системе контроля платежей, формируется начальником отдела записи актов гражданского состояния

6. Работа с системой «Электронная очередь»

6.1. Доступ к системе «Электронная очередь» (далее – Система), основные функции.

6.1.1. Доступ к Системе осуществляется путем ввода в адресную строку браузера IP-адреса сервера «Электронной очереди», в открывшемся окне необходимо ввести свой логин и пароль. IP-адрес сообщается сотруднику администратором Системы.

6.1.2. Для работы в Системе каждый специалист отдела записи актов гражданского состояния должен иметь соответствующую учетную запись.

6.1.3. Учетная запись создается администратором, который задает для нее логин и пароль и сообщает их специалисту отдела записи актов гражданского состояния.

6.1.4. Через автоматизированное рабочее место специалиста отдела записи актов гражданского состояния (далее – АРМ специалиста) осуществляется управление очередью и работа с гражданами.

6.1.5. Специалист отдела записи актов гражданского состояния имеет возможность просматривать отчеты по записанным к нему или к другому специалисту гражданам, отчеты по количеству обслуженных граждан.

6.2. Контроль работы специалистов отдела записи актов гражданского состояния.

Начальник отдела записи актов гражданского состояния и администратор Системы должны контролировать работу специалистов отдела записи актов гражданского состояния проверяя через АРМ администратора отчеты по количеству

граждан, обслуженных с помощью Системы. Для этого в АРМ администратора существует раздел «Отчеты», предполагающий возможность формирования отчетов по операторам и очередям (в отчете указано количество посещений и время, затраченное на обслуживание граждан).

6.3. Контроль состояния расходных материалов.

6.3.1. Администратор должен контролировать наличие на складе, как минимум, месячного запаса расходных материалов.

6.4. Действия сотрудников отдела записи актов гражданского состояния в случае сбоя в работе Системы.

6.4.1. О проблемах, возникающих в процессе эксплуатации Системы (неполадки в работе терминалов самообслуживания, информационных табло, компьютеров на рабочих местах, проблемы в работе программного обеспечения, а также изменения в расписании) специалисты отдела записи актов гражданского состояния сообщают непосредственно администратору Системы в отделе записи актов гражданского состояния.

6.4.2. О проблемах, связанных с организацией работы специалистов отдела ЗАГС, составлением расписания, администратор Системы сообщает начальнику отдела записи актов гражданского состояния.

6.4.3. В случае возникновения проблем, связанных с работой оборудования (терминалов, информационных табло, АРМ специалистов) и программного обеспечения и невозможности самостоятельного решения данных проблем администратор Системы обращается в службу технической поддержки Системы (срок реагирования службы технической поддержки – 30 минут).

7. Контакты

Служба технической поддержки по вопросам работы электронных услуг:
+7 (843) 525-70-00.

Служба технической поддержки по вопросам работы «Электронной очереди»:
+7 (843) 525-70-11.

Контактный центр (только для проверки факта оплаты): +7 (843) 5-114-115.
