**ПОСТАНОВЛЕНИЕ ПРАВИТЕЛЬСТВА КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

*г.Бишкек, от 7 октября 2019 года № 525*

**Об утверждении Правил пользования Государственным порталом электронных услуг**

В целях реализации задач по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам в электронной форме, в соответствии с законами Кыргызской Республики "[Об электронном управлении](https://online.toktom.kg/Toktom/143238-0)", "[Об электронной подписи](https://online.toktom.kg/Toktom/143256-0)", "[О государственных и муниципальных услугах](https://online.toktom.kg/Toktom/124838-0)", статьями [10](https://online.toktom.kg/Toktom/113385-0#st_10) и [17](https://online.toktom.kg/Toktom/113385-0#st_17) конституционного Закона Кыргызской Республики "О Правительстве Кыргызской Республики" Правительство Кыргызской Республики постановляет:

1. Утвердить [Правила](https://online.toktom.kg/Toktom/157895-0) пользования Государственным порталом электронных услуг согласно приложению.

2. Уполномочить Государственное предприятие "Центр электронного взаимодействия" при Государственном комитете информационных технологий и связи Кыргызской Республики (далее - оператор) на техническое сопровождение Государственного портала электронных услуг.

3. Государственному комитету информационных технологий и связи Кыргызской Республики в двухнедельный срок утвердить Порядок подключения к Государственному порталу электронных услуг.

4. Министерствам, государственным комитетам, административным ведомствам, предоставляющим государственные услуги:

- в срок до конца 2020 года принять необходимые меры по предоставлению услуг посредством Государственного портала электронных услуг;

- утвердить административные регламенты государственных услуг.

5. Рекомендовать органам местного самоуправления, предоставляющим муниципальные услуги, принять необходимые меры по предоставлению услуг посредством Государственного портала электронных услуг и утверждению административных регламентов муниципальных услуг.

6. Министерству финансов Кыргызской Республики обеспечить своевременное финансирование технического обслуживания Государственного портала электронных услуг в пределах финансовых средств, предусмотренных республиканским бюджетом Кыргызской Республики на соответствующий год.

7. Признать утратившим силу [постановление](https://online.toktom.kg/Toktom/147645-0) Правительства Кыргызской Республики "Об утверждении Временных правил пользования Государственным порталом электронных услуг" от 14 марта 2018 года № 134.

8. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на отдел цифровой трансформации Аппарата Правительства Кыргызской Республики.

9. Настоящее постановление вступает в силу по истечении пятнадцати дней со дня официального опубликования.

*Опубликовано в приложении к газете "Эркин Тоо" "Нормативные акты Правительства Кыргызской Республики" от 31 октября 2019 года N 19-20 (592-593)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Премьер-министр Кыргызской Республики** |  | **М.Абылгазиев** |

|  |
| --- |
| Приложение |
|  |  | *(к [постановлению](https://online.toktom.kg/Toktom/157894-0) Правительства Кыргызской Республики от 7 октября 2019 года № 525)* |

**ПРАВИЛА  
пользования Государственным порталом электронных услуг**

**Глава 1. Общие положения**

1. Настоящие Правила пользования Государственным порталом электронных услуг (далее - Правила) разработаны в соответствии со [статьей 6](https://online.toktom.kg/Toktom/143238-0#st_6) Закона Кыргызской Республики "Об электронном управлении", [Законом](https://online.toktom.kg/Toktom/143256-0) Кыргызской Республики "Об электронной подписи" и определяют порядок пользования Государственным порталом электронных услуг (далее - Портал) на территории Кыргызской Республики, включая правила размещения, актуализации и получения информации на Портале.

2. Портал является государственной информационной системой, обеспечивающей предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме и доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенных для распространения с использованием информационно-коммуникационной сети Интернет.

3. Владельцем информационной системы Портала является уполномоченный государственный орган в сфере электронного управления.

4. Техническое сопровождение и модернизация Портала осуществляются оператором.

5. Государственные органы подключаются к Порталу в порядке, установленном владельцем Портала.

6. Портал обеспечивает:

а) доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, содержащимся в стандартах государственных и муниципальных услуг, утверждаемых Правительством Кыргызской Республики;

б) возможность подачи заявителем заявки о предоставлении государственной или муниципальной услуги и иных документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги, в электронной форме;

в) возможность получения заявителем информации о статусе электронной заявки;

г) возможность получения заявителем сведений о ходе выполнения электронной заявки о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

д) возможность получения заявителем результатов предоставления государственной или муниципальной услуги;

е) возможность оплаты заявителем предоставления государственных или муниципальных услуг в электронной форме посредством государственной системы электронных платежей, интегрированной с Порталом.

7. Портал функционирует на государственном и официальном языках.

8. Предоставляемая в процессе оказания государственных или муниципальных услуг в электронной форме информация должна быть актуальна, достоверна и защищена от несанкционированного доступа, уничтожения, искажения, блокировки.

9. Информация о персональных данных хранится и обрабатывается на Портале с соблюдением требований законодательства в сфере информации персонального характера.

10. Сведения, составляющие государственные секреты, не подлежат обработке, хранению и передаче посредством Портала.

**Глава 2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах**

11. В настоящих Правилах используются следующие понятия и термины:

**авторизация** - процедура проверки прав доступа пользователя к функциональному модулю Портала;

**аутентификация** - процедура проверки подлинности, при введении пароля от носителей квалифицированной электронной подписи;

**администрирование Портала** - комплекс мер по запуску и поддержке полной работоспособности Портала;

**документ в формате PDF (Portable Document Format)** - универсальный файловый формат электронных документов, содержащий отсканированный образ документа, позволяющий сохранить шрифты, изображения и сам макет исходного документа независимо от того, на какой из множества платформ и в каком из множества приложений такой документ создавался;

**исполнитель электронной заявки** - ответственное лицо, сотрудник государственного органа и органа местного самоуправления, на которое возложены обязанности по рассмотрению заявки на Портале;

**личный кабинет** - сервис, позволяющий пользователям, прошедшим процедуру регистрации на Портале, отслеживать статус рассмотрения электронных заявок, направленных пользователем с использованием Портала, и результаты предоставления государственной или муниципальной услуги в электронной форме, а также пользоваться всеми функциональными возможностями Портала;

**оператор Портала** - учреждение, уполномоченное Правительством Кыргызской Республики на администрирование, модернизацию и техническое сопровождение Портала;

**носитель ключа электронной подписи** - компактное устройство, предназначенное для хранения электронной подписи;

**пользователь** - физическое и/или юридическое лицо, заключившее пользовательское соглашение для пользования Порталом в целях получения государственных или муниципальных услуг;

**пользовательское соглашение** - соглашение о пользовании Порталом, заключаемое между оператором и пользователем в электронном формате на Портале, содержащее необходимые условия пользования Порталом;

**плагин** - программный блок, который устанавливается на браузере для расширения его функционала для корректной работы ключа электронной подписи;

**регистрация** - процедура создания учетной записи, хранимой на Портале как совокупность данных о пользователе, необходимая для его аутентификации и авторизации;

**техническое сопровождение Портала** - комплекс технических операций и организационных действий по поддержанию работоспособности и исправности Портала;

**электронная заявка** - электронный документ, формирующийся в момент подачи заявки пользователем на Портале с целью получения государственной и муниципальной услуги в электронной форме, и подписываемый электронной подписью пользователя.

**Глава 3. Основные цели и задачи Портала**

12. Портал создан в целях обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

13. Основными задачами Портала являются:

1) повышение уровня доступности государственных и муниципальных услуг для физических и юридических лиц;

2) повышение уровня информированности физических и юридических лиц о государственных и муниципальных услугах;

3) обеспечение качественного предоставления государственных и муниципальных услуг.

**Глава 4. Требования к пользователям Портала**

14. Пользователями Портала являются физические и юридические лица, которые обращаются в государственные органы и органы местного самоуправления с электронной заявкой о предоставлении государственной и муниципальной услуги.

15. Пользователи несут персональную ответственность за производимые действия на Портале.

16. Электронная заявка должна быть подписана квалифицированной электронной подписью пользователя. Согласно законодательству в сфере электронной подписи, электронная заявка, подписанная квалифицированной электронной подписью, признается электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью подписывающего лица.

17. Для получения доступа к услугам Портала пользователь должен соблюдать следующие технические требования:

- иметь доступ к персональному компьютеру с подключением к сети Интернет;

- на компьютере должно быть установлено программное обеспечение для просмотра веб-страниц (браузер);

- иметь квалифицированную электронную подпись;

- для корректной работы носителя ключа электронной подписи с браузером установить специализированный плагин для браузера.

**Глава 5. Требования к исполнителю электронной заявки**

18. Исполнитель электронной заявки:

- должен иметь квалифицированную электронную подпись для обработки и подписания электронных заявок;

- должен быть государственным и муниципальным служащим, ответственным за предоставление государственной и муниципальной услуги;

- должен иметь навыки и обладать компетенцией в соответствующей сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.

**Глава 6. Условия предоставления доступа пользователю к Порталу**

19. Доступ к Порталу осуществляется через личный кабинет пользователя.

20. Доступ в личный кабинет пользователя осуществляется путем регистрации и аутентификации на официальном сайте Портала. При осуществлении регистрации пользователь соглашается с условиями пользования Порталом посредством заключения пользовательского соглашения, размещенного на Портале.

21. Пользователь при регистрации вводит пароль носителя квалифицированной электронной подписи.

22. В случае успешной регистрации и аутентификации, формируется личный кабинет пользователя.

**Глава 7. Порядок подачи и рассмотрения заявки**

23. Пользователь через личный кабинет подает заявку на предоставление государственной и муниципальной услуги в электронной форме, которая регистрируется на сервере государственного органа или органа местного самоуправления, предоставляющего государственную или муниципальную услугу в электронной форме.

24. Заявка пользователя, направляемая через Портал, должна быть подтверждена квалифицированной электронной подписью пользователя.

25. В случае если государственная услуга является платной, оплата осуществляется через сервис онлайн-оплаты на Портале, которая автоматически направляется в государственную систему электронных платежей.

Порядок функционирования государственной системы электронных платежей, обмен информацией между участниками системы электронных платежей об уплате платежей физическими и юридическими лицами за оказание государственных и муниципальных услуг, иных платежей в пользу республиканского бюджета определены [постановлением](https://online.toktom.kg/Toktom/145169-0) Правительства Кыргызской Республики "Об утверждении [Положения](https://online.toktom.kg/Toktom/145170-0) о государственной системе электронных платежей" от 28 октября 2017 года № 709.

26. Пользователь может отслеживать статус электронной заявки в личном кабинете. В личном кабинете имеется три типа статуса:

- "доставлено" - означает, что электронная заявка поступила в государственный орган или орган местного самоуправления, предоставляющий государственную или муниципальную услугу;

- "обрабатывается" - означает, что государственный орган или орган местного самоуправления, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, принял электронную заявку на рассмотрение;

- "обработано" - означает, что электронная заявка обработана и результат рассмотрения электронной заявки отправляется в личный кабинет пользователя.

27. Основаниями для отказа в рассмотрении заявки пользователя являются:

- предоставление недостоверной или неполной информации;

- предоставление неактуальных данных на момент подачи заявки.

28. В случае если оплата за предоставление услуги не произведена и/или не подтверждена, это является основанием для отказа в предоставлении услуги пользователю.

При отказе в рассмотрении заявки пользователя оплата за государственную и муниципальную услугу, произведенная пользователем посредством Государственной системы электронных платежей, возвращается на расчетный счет пользователя, указанный в заявке.

29. Уведомление об отказе в рассмотрении заявки государственный орган или орган местного самоуправления направляет пользователю в течение суток, с обоснованием причин отказа, в личный кабинет.

Если заявка пользователя поступила после 15.00 часов последнего дня рабочей недели, то уведомление об отказе в приеме заявки направляется пользователю в течение первого дня следующей рабочей недели.

Уведомление о принятии заявки на рассмотрение направляется в личный кабинет пользователя в сроки, указанные в административных регламентах государственных и муниципальных услуг.

30. В случае непредвиденных обстоятельств (отсутствие интернета, электроэнергии и т.д.) со стороны государственного органа или органа местного самоуправления статус электронной заявки пользователя в личном кабинете будет доступен в течение одних суток с момента устранения данных обстоятельств. При этом, в личном кабинете появится один из статусов, указанных в пункте 26 настоящих Правил.

31. Министерства, государственные комитеты, административные ведомства и органы местного самоуправления определяют исполнителя электронной заявки, уполномоченного на обеспечение своевременного предоставления государственной и муниципальной услуги в электронной форме и взаимодействие с оператором.

32. Хранение и обработка заявки пользователя на оказание государственной и муниципальной услуги в электронной форме на Портале, а также предоставление информации о результате ее оказания осуществляются в информационных системах, в том числе в базе данных государственного органа или органа местного самоуправления, предоставляющего запрашиваемую услугу, либо владельца Портала.

33. Руководители государственных органов, органов местного самоуправления, а также исполнители электронных заявок несут дисциплинарную ответственность за необоснованный отказ и некачественное предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, предоставляемых посредством Портала.

**Глава 8. Порядок предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме посредством Портала**

34. Прием электронной заявки и направление ответа на нее осуществляются исполнителем электронной заявки.

35. Электронная заявка подлежит обязательному приему и рассмотрению, за исключением случаев, указанных в пунктах 27, 28 настоящих Правил.

36. Исполнитель электронной заявки, после рассмотрения заявки, направляет в личный кабинет пользователя результат государственной или муниципальной услуги в электронной форме (справка, выписка, свидетельство и т.п.) с бар-кодом и штрих-кодом на Портале, позволяющим проверить подлинность документа, либо уведомление о готовности и месте получения государственной или муниципальной услуги (в случаях, когда за получением результата государственной и муниципальной услуги пользователю необходимо лично обратиться в центральный аппарат или подразделение государственного органа или органа местного самоуправления).

Подлинность документа проверяется на Портале, также могут быть предусмотрены дополнительные способы проверки подлинности в виде лицензионного и сертифицированного мобильного приложения Портала.

Документ, полученный посредством предоставления государственной или муниципальной услуги в электронной форме и подписанный квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица - исполнителя государственной и муниципальной услуги на Портале, равнозначен документу, полученному на бумажном носителе.

37. Государственные органы и органы местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме обеспечивают:

- достоверность предоставляемой Пользователю информации о ходе рассмотрения электронной заявки и результатах предоставления государственной и муниципальной услуги в электронной форме;

- целостность, сохранность и неизменность принимаемой информации, содержащейся в заявке пользователя, и передаваемой информации государственного органа или органа местного самоуправления, со дня регистрации заявки и до получения пользователем государственной или муниципальной услуги в электронной форме на Портале.

38. Сроки и последовательность административных процедур (действий), необходимых для предоставления государственной и муниципальной услуги в электронной форме, включая межведомственное взаимодействие министерств, государственных комитетов, административных ведомств, определяются административными регламентами государственных и муниципальных услуг.

Обжалование пользователем решения государственных органов и органов местного самоуправления, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством в сфере административной деятельности и административных процедур.

**Глава 9. Администрирование и модернизация Портала**

39. Администрирование и модернизация Портала осуществляются оператором Портала.

Задачами оператора по администрированию Портала являются:

- размещение сведений о государственных и муниципальных услугах в электронной форме на Портале;

- обеспечение круглосуточного доступа пользователей к Порталу на постоянной основе, за исключением случаев, связанных с проведением модернизации и технических работ;

- защиту размещаемой на Портале персональной информации от несанкционированного доступа, изменения или уничтожения, кроме случаев, возникших по вине пользователя;

- фиксирование и хранение сведений о фактах доступа к Порталу.

40. Оператор, получив актуализированные сведения о государственной или муниципальной услуге в электронной форме от государственных органов или органов местного самоуправления, предоставляющих государственные или муниципальные услуги в электронной форме, размещает их на Портале.

41. Форма электронного бланка заявки, порядок его заполнения, а также форма результата ответа на электронную заявку, направляются министерствами, государственными комитетами, административными ведомствами и органами местного самоуправления оператору. Оператор утверждает форму электронного бланка заявки по согласованию с владельцем Портала.

42. Помимо действий по администрированию Портала, оператор может осуществлять мероприятия по изменению и дополнению сведений о государственных и муниципальных услугах, размещенных на Портале, по заявлению государственного органа или органа местного самоуправления, государственные или муниципальные услуги которых размещены на Портале.