



Кыргызский государственный технический университет
им. И.Раззакова

СИСТЕМА ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

ДП _____ *М.К.*

ОДОБРЕНО
На заседании Ученого Совета
КГТУ им. И. Раззакова
Протокол № 5
от «25» января 2023 г.



УТВЕРЖДАЮ
Ректор КГТУ им. И. Раззакова
Чыныбаев М.К.

Приказ № 102 от «26» 01 . 2023 г.

ПРАВИЛА
пользования порталом электронных услуг
Центра обслуживания студентов КГТУ им. И. Раззакова

Бишкек, 2023

1. Общие положения

1. Настоящие Правила пользования порталом электронных услуг центра обслуживания студентов КГТУ им. И. Раззакова (далее - Правила) разработаны в соответствии с законами Кыргызской Республики "Об электронном управлении", "Об электронной подписи", Правилем пользования Государственным порталом электронных услуг и определяют порядок пользования порталом электронных услуг Центра обслуживания студентов (далее – Портал ЦОС), включая правила размещения, актуализации и получения информации на Портале ЦОС.

2. Портал ЦОС является образовательной информационной системой, обеспечивающей предоставление образовательных электронных услуг, а также сервисов в электронной форме и доступ пользователей к сведениям, предназначенным для распространения с использованием информационно-коммуникационной сети Интернет.

3. Владельцем Портала ЦОС является отдел обслуживания цифровой инфраструктуры КГТУ им. И. Раззакова.

4. Техническое сопровождение, администрирование и модернизация Портала осуществляются оператором Портала.

6. Портал ЦОС обеспечивает:

1) доступ пользователей к сведениям о образовательных услугах, а также сервисах;
2) возможность подачи пользователем заявки о предоставлении образовательной услуги, а также сервисов в электронной форме;

3) возможность получения пользователем сведений о ходе выполнения электронной заявки о предоставлении образовательной услуги, а также иных сервисов;

4) возможность получения пользователем результатов образовательных услуг и сервисов в электронной форме;

5) возможность оплаты пользователем предоставления образовательных услуг, а также сервисов в электронной форме посредством образовательной системы электронных платежей, интегрированной с Порталом.

7. Портал функционирует на государственном и официальном языках.

8. В настоящих Правилах используются следующие понятия и термины:

авторизация - процедура проверки прав доступа к личному кабинету пользователя;

аутентификация - процедура проверки подлинности электронной подписи;

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

исполнитель электронной заявки - ответственный сотрудник ЦОС КГТУ, являющегося поставщиком услуг и сервисов, на которого возложены обязанности по рассмотрению заявки на Портале;

личный кабинет - сервис, позволяющий пользователям, прошедшим процедуру регистрации на Портале, формировать и направлять электронную заявку, получать доступ к сведениям о ходе рассмотрения электронных заявок, направленных пользователем с использованием Портала, результатам предоставления услуг и сервисов в электронной форме, информации и сведениям, а также пользоваться всеми функциональными возможностями Портала;

оператор Портала – Информационная система «AVN», уполномоченное КГТУ им. И.Раззакова на администрирование, модернизацию и техническое сопровождение Портала;

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

пользователь - физическое лицо, подающее электронную заявку о предоставлении услуг и сервисов посредством Портала;

пользовательское соглашение - соглашение о пользовании Порталом, в электронном формате на Портале, содержащее необходимые условия пользования Порталом;

регистрация - процедура создания личного кабинета, хранимого на Портале как совокупность данных о пользователе, необходимых для его аутентификации и авторизации;

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

электронная заявка - электронный документ, формирующийся в момент подачи заявки пользователем на Портале с целью получения образовательной услуги и/или сервиса в электронной форме, и подписываемый электронной подписью пользователя;

поставщик услуг – ЦОС КГТУ им. И.Раззакова, предоставляющее образовательные услуги, а также сервисы;

сервис - услуга, предоставляемая поставщиками услуг для пользователей Портала и не являющаяся государственной и муниципальной услугой (предоставление справок).

9. Основными задачами Портала являются:

- 1) повышение уровня доступности образовательных услуг, а также сервисов для физических лиц;
- 2) повышение уровня информированности физических лиц о образовательных услугах, а также сервисах;
- 3) обеспечение качественного предоставления образовательных услуг, а также сервисов;
- 4) предоставление сервисов поставщиков услуг.

2. Права, обязанности и ответственность участников Портала

10. Участниками Портала признаются пользователь, поставщик услуг, оператор, владелец Портала.

11. Пользователь Портала имеет право:

- 1) получать качественные электронные услуги и сервисы на Портале;
- 2) получать информацию о порядке и сроках предоставления услуги или сервиса;
- 3) получать информацию об использовании его персональных данных поставщиками услуг или сервисов;
- 4) оценивать качество предоставления услуги.

12. Пользователь Портала для получения доступа к услугам и сервисам Портала обязан:

- 1) иметь доступ к сети Интернет;
- 2) иметь электронную подпись (простую или квалифицированную);
- 3) дать согласие на условия пользования Порталом и на обработку его персональных данных;
- 4) зарегистрироваться на Портале;
- 5) вносить достоверные, полные данные и информацию на Портал.

13. Пользователь несет персональную ответственность за производимые действия и бездействие на Портале в соответствии с гражданским, административным и уголовным законодательством Кыргызской Республики.

14. Поставщик услуг имеет право:

- 1) размещать и изменять информацию об услугах и сервисах на Портале;
- 2) обрабатывать персональные данные в соответствии с законодательством Кыргызской Республики в сфере информации персонального характера.

15. Поставщик услуг обязан:

- 1) обеспечивать достоверность предоставляемой пользователю информации о ходе рассмотрения заявки и результатов предоставления услуги или сервиса;
- 2) согласовывать с владельцем и оператором Портала изменение процессов предоставления услуги и сервисов, которые могут повлиять на функционирование Портала.

Руководители поставщиков услуг, а также исполнители электронных заявок несут дисциплинарную ответственность в соответствии с трудовым законодательством

Кыргызской Республики за необоснованный отказ и некачественное предоставление услуг и сервисов в электронной форме, предоставляемых посредством Портала.

16. Оператор Портала имеет право:

- 1) консультировать участников Портала по функционированию Портала;
- 2) осуществлять организационную и методологическую поддержку Портала;
- 3) готовить и реализовывать проекты развития инфраструктуры Портала;
- 4) осуществлять мероприятия по изменению и дополнению сведений об услугах и сервисах, размещенных на Портале, по заявлению поставщиков услуг и сервисов.

17. Оператор Портала обязан:

- 1) размещать сведения об услугах и сервисах в электронной форме на Портале, предоставленные поставщиками услуг или сервисов;
- 2) обеспечивать круглосуточный доступ пользователей к Порталу на постоянной основе, за исключением случаев, связанных с проведением модернизации и технических работ;
- 3) обеспечивать защиту размещаемых на Портале персональных данных от несанкционированного доступа, изменения или уничтожения, кроме случаев, возникших по вине пользователя;
- 4) обеспечивать фиксирование и хранение сведений о фактах доступа к Порталу;
- 5) осуществлять мониторинг использования Портала и рассматривать инциденты, связанные с безопасностью, принимать надлежащие меры реагирования;
- 6) обеспечивать организацию и координацию подключения поставщиков услуг и сервисов к Порталу.

18. Владелец Портала определяет политику функционирования Портала.

3. Порядок получения услуг и сервисов на Портале

19. Доступ к Порталу осуществляется через личный кабинет пользователя.

20. Доступ в личный кабинет предоставляется:

- 1) пользователям, прошедшим процедуру регистрации и аутентификации на Портале;
- 2) пользователям, прошедшим процедуру аутентификации и авторизации в Единой системе идентификации.

21. Порядок регистрации на Портале и руководство для пользователя определяются оператором Портала.

Порядок разработки, изменения и размещения на Портале форм заявок, регистрационных форм определяются оператором Портала по согласованию с поставщиком услуг.

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

23. Формирование электронной заявки осуществляется посредством заполнения электронной формы через личный кабинет пользователя на Портале.

24. Форматно-логическая проверка сформированной заявки осуществляется в порядке, определяемом оператором и поставщиком услуг, после заполнения пользователем каждого из полей электронной заявки. При выявлении некорректно заполненного поля электронной заявки пользователь уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной заявке.

25. При формировании заявки обеспечивается:

- 1) возможность копирования и сохранения запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги или сервиса;
- 3) возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса;

4) в случае необходимости, автозаполнение полей электронной заявки до начала ввода сведений пользователя, с использованием сведений, размещенных в Единой системе идентификации;

5) возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной заявки без потери ранее введенной информации;

6) возможность доступа пользователя к ранее поданным им заявкам в течение не менее одного года, а также частично сформированных заявок - в течение не менее трех месяцев.

26. Электронная заявка и документы, подаваемые пользователем с использованием Портала, могут быть подписаны квалифицированной или простой электронной подписью, за исключением случаев, когда законодательством Кыргызской Республики в сфере электронной подписи предусматривается обязательность их подписания квалифицированной электронной подписью.

Электронная заявка и документы (пакет документов), подписанные простой электронной подписью, признаются равнозначными обращению и иным документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью, за исключением случаев, если нормативными правовыми актами не предусмотрено обращение в государственные органы и органы местного самоуправления в электронной форме.

27. Поставщик услуг обеспечивает прием документов, необходимых для предоставления услуги или сервиса, и регистрацию заявки без необходимости повторного представления пользователем таких документов на бумажном носителе, если иное не установлено законами и принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами.

Предоставление услуги или сервиса начинается с момента приема и регистрации поставщиком услуг электронных документов, необходимых для предоставления услуги или сервиса, за исключением случаев, если для начала процедуры предоставления услуги в соответствии с законодательством требуется личная явка.

Поставщик услуг определяет исполнителя электронной заявки, уполномоченного на обеспечение своевременного предоставления услуги или сервиса в электронной форме и взаимодействия с оператором.

Предоставление услуг или сервисов в электронной форме с использованием Портала осуществляется с применением электронной подписи в соответствии с законодательством в сфере электронной подписи.

Система электронного документооборота поставщика услуг интегрируется с Порталом для обмена данными.

28. В случае если услуга является платной, оплата осуществляется через сервисы онлайн-оплаты, подключенные к Порталу.

29. Пользователю в качестве результата предоставления услуги обеспечивается по его выбору возможность получения:

1) электронного документа, подписанного уполномоченным лицом с использованием электронной подписи;

2) информации из информационных систем в случаях, предусмотренных законодательством Кыргызской Республики.

30. Уведомление о завершении выполнения поставщиком услуг, предусмотренных настоящими Правилами, направляется пользователю в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения соответствующего действия.

Поставщики услуг и оператор Портала вправе определить дополнительные способы получения сведений о ходе выполнения электронной заявки.

31. При предоставлении услуги или сервиса в электронной форме пользователю направляется:

1) уведомление о приеме и регистрации электронной заявки и иных документов, необходимых для предоставления услуги или сервиса, содержащее сведения о факте

приема заявки и документов, необходимых для предоставления услуги, и начале процедуры предоставления услуги или сервиса, а также сведения о дате и времени окончания предоставления услуги или сервиса либо мотивированный отказ в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги или сервиса;

2) уведомление о факте получения информации, подтверждающей оплату услуги или сервиса (в случае если услуга или сервис платные);

3) уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления услуги или сервиса, содержащее сведения о принятии положительного решения о предоставлении услуги или сервиса и возможности получить результат предоставления услуги или сервиса либо мотивированный отказ в предоставлении услуги или сервиса.

32. Пользователи могут осуществлять оценку качества предоставления услуги или сервиса, в том числе вносить конструктивные предложения по совершенствованию их на Портале.

Оценка качества предоставления услуги или сервиса в электронной форме не является обязательным условием для продолжения предоставления услуги или сервиса поставщиком услуг.

4. Основания отказа в рассмотрении заявки пользователя

33. Основаниями для отказа в рассмотрении заявки пользователя являются:

- предоставление недостоверной или неполной информации;
- предоставление неактуальных данных на момент подачи заявки.

34. В случае если оплата за предоставление услуги не произведена и/или не подтверждена, поставщик услуг уведомляет пользователя и приостанавливает рассмотрение заявки до осуществления оплаты за услугу или сервис.

35. Уведомление об отказе в рассмотрении заявки поставщик услуг направляет пользователю в течение одного рабочего дня с обоснованием причин отказа, в личный кабинет или на электронную почту.

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 течение одного рабочего дня после подачи заявки.

Оператор Портала не несет ответственности за невозможность предоставления услуги или сервиса в электронной форме надлежащего качества, если это вызвано ограничениями программных или технических средств, используемых пользователем для доступа к Порталу и получения результата услуг в электронной форме.

36. В случае непредвиденных обстоятельств (отсутствие интернета, электроэнергии и т.д.) со стороны поставщика услуг, статус результата рассмотрения электронной заявки пользователя в личном кабинете будет доступен в течение суток с момента устранения данных обстоятельств.

5. Администрирование и модернизация Портала

37. Администрирование и модернизация Портала осуществляются оператором Портала.

38. Оператор, получив актуализированные сведения об услуге или сервисе в электронной форме от поставщиков услуг, предоставляющих услуги или сервисы в электронной форме, размещает их на Портале.

39. Форма электронного бланка заявки, порядок его заполнения, а также форма результата ответа на электронную заявку, направляются поставщиками услуг оператору.

40. Оператор может изменять и дополнять функциональность Портала в целях модернизации Портала.

6. Заключительные положения

41. Хранение и обработка заявки пользователя на оказание услуги или сервиса в электронной форме на Портале, а также предоставление информации о результате ее оказания осуществляются в информационных системах, в том числе в базе данных поставщика услуг, предоставляющего запрашиваемую услугу или сервис, либо владельца Портала.

42. Информация, предоставляемая в процессе оказания услуг и сервисов в электронной форме, должна быть актуальна, достоверна и защищена от несанкционированного доступа, уничтожения, искажения, блокировки.

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

44. Предусматривается интеграция Портала с информационными системами поставщиков услуг для предоставления услуг и сервисов.

45. Оператор Портала может оказывать услуги посредством Портала в рамках своих полномочий.

СОГЛАСОВАНО:

Зав.ОПР

Исраилов А.Ж.