O‘z DSt 2937 :2015

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

Информационная технология

ОБРАБОТКА ЗАПРОСОВ ПРИ ОКАЗАНИИ ИНТЕРАКТИВНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Общие требования

Издание официальное

Узбекское агентство стандартизации, метрологии и сертификации

Ташкент

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Государственным унитарным предприятием Центр научно-технических и маркетинговых исследований - «UNICON.UZ» (ГУП «UNICON.UZ»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации сфере связи, информатизации и телекоммуникационных технологий № 7

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ постановлением Узбекского агентства стандартизации, метрологии и сертификации (агентство «Узстандарт») от 16.02.2015 № 05-623

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация о введении в действие (прекращении действия) настоящего стандарта и изменений к нему на территории Узбекистана публикуется в указателе, издаваемом агентством «Узстандарт». В случае пересмотра или отмены настоящего стандарта соответствующая информация будет опубликована в информационном указателе, издаваемом агентством «Узстандарт»

Исключительное право официального опубликования настоящего стандарта на территории Узбекистана принадлежит агентству «Узстандарт»

O'ZBEKISTON AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH, METROLOGIYA
VA SERTIFIKATLASHTIRISH VA
AXBOROT TEXNOLOGIYALARINI
JORIY ETISH BOSHQARMASI

Содержание

1 Область применения..... 1
2 Нормативные ссылки..... 1
3 Термины и определения..... 2
4 Общие положения..... 3
5 Виды оказания интерактивных государственных услуг 3
6 Условия оказания интерактивных государственных услуг..... 3
7 Обработка запросов при оказании интерактивных государственных услуг..... 4
7.1 Этапы обработки запросов..... 4
7.2 Получение запросов из источника подачи обращений 4
7.3 Формирование паспорта запроса 5
7.4 Регистрация запросов и распределение их между государственными органами 10
7.5 Обработка запросов государственными органами..... 10
7.6 Подготовка уведомлений о ходе оказания услуги и ответов.... 11
7.7 Направление уведомлений и ответов заявителям..... 14

O'ZSTANDART AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH, DAVLAT
NAZORAT VA SERTIFIKATLASHTIRISH VA
AXBOROT TEXNOLOGIYALARINI
JORIY ETISH BO'LIMLARI

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

Ахборот технологияси

ИНТЕРАКТИВ ДАВЛАТ ХИЗМАТЛАРИНИ КЎРСАТИШДА СЎРОВЛАРНИ КАЙТА ИШЛАШ

Умумий талаблар

Информационная технология

ОБРАБОТКА ЗАПРОСОВ ПРИ ОКАЗАНИИ ИНТЕРАКТИВНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Общие требования

Information technology

Queries processing at rendering the interactive government services

General requirements

Дата введения 23.02.2015

1 Область применения

Настоящий стандарт определяет условия оказания интерактивных государственных услуг, требования к обработке запросов, поступающих с Единого портала интерактивных государственных услуг и официального веб-сайта государственного органа, и подготовке уведомлений и ответов.

Данный стандарт распространяется на органы государственного и хозяйственного управления, органы государственной власти на местах (далее - государственные органы), оказывающие интерактивные государственные услуги с использованием межведомственной интеграционной платформы.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты:

O‘z DSt 2863:2014 Информационная технология. Интерактивные государственные услуги. Классификация и основные требования к формированию

Издание официальное

O'ZSTANDART AGENTLIGI
5424 son bilan
«16» 02 2015 yilda
Davlat ro'yxatiga olindi

O‘z DSt 2864:2014 Информационная технология. Межведомственная интеграционная платформа. Общие технические требования

Примечание – При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов на территории Узбекистана по соответствующему указателю, составленному по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться замененным (измененным) ссылочным документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **Единый портал интерактивных государственных услуг:** Справочно-информационный портал на Правительственном портале Республики Узбекистан в сети Интернет, обеспечивающий пользователям доступ к сведениям об интерактивных государственных услугах, а также предоставление в электронной форме государственных услуг.

3.2 **заявитель:** Физическое или юридическое лицо, обратившееся через «источник подачи обращений» с запросом о предоставлении интерактивной государственной услуги.

3.3 **интерактивная государственная услуга:** Услуга, оказываемая государственными органами физическим и юридическим лицам через сети телекоммуникаций посредством информационных систем государственных органов.

3.4 **источник подачи обращений**: Единый портал интерактивных государственных услуг или официальный веб-сайт государственного органа, посредством которого заявители осуществляют подачу обращений.

3.5 **межведомственная интеграционная платформа:** Совокупность аппаратно-программных средств, предназначенных для интеграции информационных систем электронного правительства в рамках оказания электронных государственных услуг и организации межведомственного взаимодействия.

3.6 **оператор информационной системы:** Сотрудник владельца информационной системы, обеспечивающий защищенный канал связи между информационной системой и межведомственной интеграционной платформой.

3.7 **персональный кабинет государственного органа:** Персональная страница государственного органа на Едином портале интерактивных государственных услуг или страница обратной связи с заявителями на веб-сайте государственного органа, с помощью которой производится регистрация запросов заявителей.

O‘ZBEKISTON ...
STANDARTLASHTIRISH, METROLOGIYA ...
VAZIRLIKLARARO MUVOFIQLASHTIRISH ...
AXBOROT TEXNOLOGIYALARINI ...

3.8 **электронный документ:** Информация, зафиксированная в электронной форме, подтвержденная электронной цифровой подписью и имеющая другие реквизиты электронного документа, позволяющие его идентифицировать.

4 Общие положения

Обработка запросов является этапом оказания интерактивных государственных услуг, классификация и требования к формированию которых приведены в O‘z DSt 2863.

Запросы, поступающие с источника подачи обращений, автоматически направляются в межведомственную интеграционную платформу, требования к которой приведены в O‘z DSt 2864.

Межведомственная интеграционная платформа обеспечивает преобразование запросов в форму, необходимую для взаимодействия с информационными системами государственных органов, распределение запросов на оказание интерактивных государственных услуг между информационными системами государственных органов, передачу уведомлений о ходе исполнения интерактивной государственной услуги и результатов предоставления интерактивной государственной услуги заявителям.

Уведомления должны иметь вид сообщений электронной почты, отправляемых заявителям на указанные ими адреса электронной почты.

5 Виды оказания интерактивных государственных услуг

Интерактивные государственные услуги оказываются через межведомственную интеграционную платформу в виде:

1) услуг информационного характера;

2) услуг одностороннего взаимодействия;

3) двустороннего информационного обмена, включающего прием, анализ (рассмотрение) и направление ответа по запросу (подача обращений, предоставление и/или выдача результатов их обработки);

4) транзакционной услуги, включающей реализацию полноценного обмена данными в электронной форме, в том числе предоставление и оплату услуг.

6 Условия оказания интерактивных государственных услуг

Для оказания интерактивных государственных услуг с использованием межведомственной интеграционной платформы должно быть обеспечено:

- получение государственным органом доступа к его персональному кабинету на Едином портале интерактивных государственных услуг или

O‘ZSTANDART AGENTLIGA
STANDARTLASHTIRISH, DAVLAT
NAZORATINI MUVOFIQLASHTIRISH VA
AXBOROT TEXNOLOGIYALARINI
JORIY ETISH BOSHQARMASI

наличие официального веб-сайта для приема сообщений с запросами заявителей;

- взаимодействие информационных систем государственных органов с межведомственной интеграционной платформой;

- сбор информации из нескольких информационных систем с помощью межведомственной интеграционной платформы;

- формирование уведомлений и ответов в едином формате для передачи их заявителям.

Передачу запросов и обмен электронными документами между государственными органами осуществляют уполномоченные сотрудники государственных органов.

7 Обработка запросов при оказании интерактивных государственных услуг

7.1 Этапы обработки запросов

Обработка запросов через межведомственную интеграционную платформу производится в следующей последовательности:

1) получение запросов из источника подачи обращений;

2) формирование паспорта запроса;

3) регистрация запросов и распределение их между государственными органами;

4) обработка запросов государственными органами;

5) подготовка уведомлений о ходе оказания услуги и ответов;

6) направление уведомлений и ответов заявителям.

7.2 Получение запросов из источника подачи обращений

Поступление запросов из источника подачи обращений к информационным системам государственных органов осуществляется через межведомственную интеграционную платформу путем формирования сообщений определенного формата.

К сообщению прикрепляется служебный файл – паспорт запроса, содержащий личные данные заявителя, данные запроса, заявку на получение информации о работе с запросом.

Персональный кабинет государственного органа должен быть настроен на учетную запись уполномоченного сотрудника государственного органа, регистрирующего запросы.

Сообщения с запросами на оказание интерактивной государственной услуги имеют следующую структуру:

- тема запроса;

- тело запроса;

- файлы: один файл с фиксированным именем и структурой (паспорт

запроса) и файл (файлы) запроса.

Тема запроса содержит наименование запроса.

Тело запроса состоит из следующей информации:

- автор (физическое или юридическое лицо);
- организация, в которую направляется запрос;
- сфера распространения запроса, вид запроса, способ получения ответа, видимость заявки, текст запроса.

Файлы запроса могут быть представлены в виде электронных документов или файлов в формате, используемом на источнике обращений.

7.3 Формирование паспорта запроса

Паспорт запроса формируется автоматически в межведомственной интеграционной платформе на основе сообщения с запросом, полученного из источника подачи обращений.

Паспорт запроса с фиксированным именем (passport.xml) должен содержать поля, приведенные в таблице 1.

Таблица 1 – Поля, содержащиеся в паспорте запроса

Наименование и (уровень вложенности) элементов	Кратность	Комментарий
Passport (0)	1	Корневой элемент файла
header (1)	1	Заголовок сообщения
Document (1)	1	Основная информация о запросе
Author (2)	1	Информация о заявителе-авторе запроса
Name (4)	1	ФИО заявителя, с типом данных String
Address (4)	0-1	Содержит информацию о почтовом адресе заявителя
Econtact (4)	0-n	Номера (адреса) других видов связи, с типом данных String
Expansion(1)	1	Контейнер дополнительной информации о запросе
RC (2)		Сведения о виде доставки запроса
AdvFields (2)	1-n	Дополнительные сведения о запросе, с типом данных String
File (2)	1-n	Описание файла сообщения

Элемент header

Назначение: Заголовок паспорта запроса заявителя

Содержание: Нет

O‘ZSTANDART AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH, METROLOGIYA
VA SERTIFIKATLASHTIRISH MILLIY
AXBOROT TEXNOLOGIYALARINI
JORIY ETISH BOSHQARMASI

Описание атрибутов элемента header приведено в таблице 2.

Таблица 2 – Описание атрибутов элемента header

Имя атрибута	Кратность	Тип данных	Описание
time	1	Date Time	Дата и время подачи запроса
msg_type	1	Enum	= 1; признак передачи основного документа
msg_acknow	1	Enum	= 0; отказ от квитанции о регистрации
msg id	1	String	Уникальный номер сообщения
from_organization	1	String	= источник подачи обращений + наименование организации

Элемент document

Назначение: Содержит основную информацию о запросе

Содержание: Нет

Описание атрибутов элемента document приведено в таблице 3.

Таблица 3 - Описание атрибутов элемента document

Имя атрибута	Кратность	Тип данных	Описание
type	1	Enum	=1; отправлен входящий
annotation	0	String	Краткое содержание запроса

Элемент Author

Назначение: Содержит основную информацию о заявителе – авторе запроса

Содержание: Нет

Описание атрибутов элемента Author приведено в таблице 4.

O‘ZBEKISTON STANDARTLARI
STANDARTLASHTIRISH, METROLOGIYA VA SERTIFIKATLASHTIRISH DAVLAT QO‘MITASI AXBOROT TEXNOLOGIYALARINI JORIY ETISH BOSHQARMASI

Таблица 4 - Описание атрибутов элемента Author

Имя атрибута	Кратность	Тип данных	Описание	Код по единому классификатору
type	1	Enum	= «ф»; автор - физическое лицо	номер идентификации (персональный код) гражданина Республики Узбекистан, иностранного гражданина или лица без гражданства
			= «ю»; автор - юридическое лицо	идентификационный номер налогоплательщика или основной код юридического лица

Элемент Address

Назначение: Содержит информацию о почтовом адресе заявителя

Содержание: Нет

Описание атрибутов элемента Address приведено в таблице 5.

Таблица 5 - Описание атрибутов элемента Address

Имя атрибута	Кратность	Тип	Описание
settlement	0	String	Наименование города, населенного пункта
region	0	String	Наименование региона
postcode	0	String	Почтовый индекс
nontypical	0	String	Почтовый адрес

Элемент Econtact

Назначение: Содержит информацию об адресе электронной почты и номере телефона заявителя

Содержание: Значение адреса электронной почты или номер телефона/факса

Описание атрибутов элемента Econtact приведено в таблице 6.

O'ZSTANDART AGENTLIGA
STANDARTLASHTIRISH, DAVLAT
NAZORAT VA MUVOFIQLASHTIRISH VA
AXBOROT TEXNOLOGIYALARINI
JORIY ETISH BOSHQARMASI

Таблица 6 – Описание атрибутов элемента Econtact

Имя атрибута	Кратность	Тип данных	Описание
type	1	Enum	= «п», если элемент содержит адрес электронной почты; = «д», если элемент содержит номер телефона/факса

Элемент RC

Назначение: Содержит информацию о виде доставки запроса заявителя

Содержание: Нет

Описание атрибутов элемента RC приведено в таблице 7.

Таблица 7 - Описание атрибутов элемента RC

Имя атрибута	Кратность	Тип данных	Описание
delivery	0	String	= источник подачи обращений + наименование вида доставки запроса

Элемент AdvFields

Назначение: Содержит дополнительные сведения о запросе заявителя

Содержание: Наименование дополнительного реквизита

Описание атрибутов элемента AdvFields приведено в таблице 8.

Таблица 8 - Описание атрибутов элемента AdvFields

Имя атрибута	Кратность	Тип данных	Описание
type	1	String	Тип данных дополнительного реквизита
data	1	String	Значение дополнительного реквизита

Порядок формирования элемента AdvFields приведен в таблице 9.

O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI
STANDARTLASHTIRISH, METROLOGIYA
VA SERTIFIKATLASHTIRISH
AGENTLIGI TEXNIK QO'MITASINING
JORIY ETISH UCHUN NUSXASIDIR

Таблица 9 - Порядок формирования элемента AdvFields

Значение содержания	Значение атрибута «type»	Значение атрибута «data»
Уведомления о ходе рассмотрения	flag	0 (уведомления не требуются) 1 (требуются уведомления)
Ответ в бумажном виде	flag	0 (бумажный ответ не требуется) 1 (требуется бумажный ответ)
Ответ в электронном виде	flag	0 (ответ в электронном виде не требуется) 1 (требуется ответ в электронном виде)

Элемент File

Назначение: Содержит описание передаваемых файлов

Содержание: Нет

Описание атрибутов элемента File приведено в таблице 10.

Таблица 10 - Описание атрибутов элемента File

Имя атрибута	Кратность	Тип данных	Описание
location	1	String	= «out»; файл передается в сообщении
name	1	String	Имя передаваемого файла = «passport.xml» для файла паспорта; = «text.txt»для файла текста запроса
description	1	String	Описание передаваемого файла = «Паспорт РК» для файла паспорта; = «Текст запроса» для файла текста запроса
type	0	String	Тип файла = 0 для файла паспорта = 1 для остальных пересылаемых файлов

O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI STANDARTLASHTIRISH, METROLOGIYA VA SERTIFIKATLASHTIRISH AGENTLIGI TOMONIDAN NAZORAT QILINADI. RASMIY NASHR UCHUN RUXSAT ETILMAGAN

7.4 Регистрация запросов и распределение их между государственными органами

Регистрация запроса осуществляется через персональный кабинет государственного органа на Едином портале интерактивных государственных услуг или веб-сайте государственного органа, который должен быть настроен на учетную запись уполномоченного сотрудника государственного органа, регистрирующего запросы.

Для регистрации запроса, полученного из источника подачи обращений, уполномоченным сотрудником государственного органа используется регистрационная карточка «Запросы граждан», к которой прикреплены специальные дополнительные реквизиты. В регистрационной карточке запроса автоматически заполняются следующие специальные дополнительные реквизиты:

- «дата подачи»;
- «статус»;
- «уведомления о ходе рассмотрения»;
- «ответ в бумажном виде»;
- «ответ в электронном виде».

Значения этих дополнительных реквизитов заполняются в соответствии с паспортом запроса. Если к обращению были прикреплены файлы, они будут прикреплены к регистрационной карточке запроса.

В специальных дополнительных реквизитах фиксируются факты:

- регистрации запроса;
- отправки заявителю уведомления о регистрации его запроса;
- отправки заявителю уведомления о направлении ему ответа на его запрос в бумажном и/или электронном виде.

Распределение запросов осуществляется через межведомственную интеграционную платформу путем направления соответствующих запросов оператору информационной системы, обрабатывающей данные, соответствующие поступившему запросу.

7.5 Обработка запросов государственными органами

Поступившие запросы рассматриваются и обрабатываются в персональном кабинете государственного органа в срок до одного месяца со дня поступления, за исключением тех предложений, которые требуют дополнительного изучения, о чем сообщается автору запроса в десятидневный срок.

В тех случаях, когда для рассмотрения запроса необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки рассмотрения запроса могут быть в порядке исключения продлены руководителем соответствующего государственного

STANDARTLASHTIRISH, METROLOGIYA
VA SERTIFIKATLASHTIRISH DAVLAT
AGENTLIGI TOMONIDAN NUSXALANDI
HAMMA HUQUQLARI HIMOYALANGAN

органа, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему запрос.

7.6 Подготовка уведомлений о ходе оказания услуги и ответов

Подготовка уведомлений о ходе оказания услуги и ответов производится в межведомственной интеграционной платформе. Для фиксации хода рассмотрения запроса в регистрационной карточке используются дополнительные реквизиты «Статус», «Текст ответа» и «Ответ». Значения дополнительных реквизитов вводятся автоматически при наступлении определенных событий.

Дополнительный реквизит «Статус» используется для фиксации статуса запроса.

Статус присваивается автоматически при наступлении определенных событий в межведомственной интеграционной платформе. Возможные соответствия статусов запроса и событий приведены в таблице 11.

Таблица 11 – Связь между значением статуса и событиями

Значение статуса	Событие
Зарегистрирован	Создание регистрационной карточки запроса. В паспорте запроса не задано получение уведомления о ходе рассмотрения
Направлено уведомление о регистрации	Создание регистрационной карточки запроса. В паспорте запроса задано получение уведомления о ходе рассмотрения
Направлено уведомление об ответе	Создание связанной регистрационной карточки с типом «Исходящие», адресатом которой является автор запроса с проставленной датой отправки. В паспорте запроса не задано получение ответа в электронном виде
Направлен электронный ответ	Создание связанной регистрационной карточки с типом «Исходящие», имеющей прикрепленный файл, адресатом которой является автор запроса с проставленной датой отправки. В паспорте запроса задано получение ответа в электронном виде, но не задано получение ответа в бумажном виде
Направлено уведомление о бумажном ответе и электронный ответ	Создание связанной регистрационной карточки с типом «Исходящие», имеющей прикрепленный файл, адресатом которой является автор запроса с проставленной датой отправки. В паспорте запроса задано получение ответа в электронном виде и получение ответа в бумажном виде

AXBOROT TEXNOLOGIYALARINI

Дополнительный реквизит «Текст ответа» с типом «текст (N стр.)» используется для фиксации текста, который вносится в уведомление, отправляемое при появлении данного статуса. Текст формируется автоматически.

Дополнительный реквизит «Ответ» с типом «текст (1 стр.)» используется для фиксации номера связанной исходящей регистрационной карточки ответа, по которой отправляется уведомление о ходе рассмотрения. Значение реквизита вводится автоматически.

При подготовке уведомлений применяются следующие процедуры:

- процедура «Изменение статуса регистрационной карточки» - обеспечивает автоматическое изменение значений специальных дополнительных реквизитов регистрационной карточки запроса при наступлении соответствующих событий. Процесс «Изменение статуса регистрационной карточки» прекращает отслеживание хода рассмотрения регистрационной карточки запроса при условии, если в регистрационной карточке запроса появилась запись о списании в дело;

- процедура «Формирование уведомлений» - обеспечивает автоматическое формирование и отправку уведомлений при появлении определенного статуса регистрационной карточки запроса. Процедура запускается автоматически. Уведомления отправляются на электронный адрес, указанный заявителем.

В формируемое уведомление включается текст, содержащийся в дополнительном реквизите «Текст ответа».

Значения дополнительных реквизитов вводятся автоматически при наступлении определенных событий.

Форма уведомления приведена в таблице 12.

Таблица 12 - Форма уведомления о ходе рассмотрения

Текст запроса	Организация	Дата подачи	Статус	Текст ответа
Приводится полный текст запроса	Приводится организация, в которую был направлен запрос	Приводится дата подачи запроса	Приводится значение статуса запроса, приведенное в таблице 11	Приводится текст ответа в соответствии со статусом запроса

Возможные соответствия событий в системе и значений специальных дополнительных реквизитов приведены в таблице 13.

AXBOROT TEXNOLOGIYALARINI
JORIY ETISH BOSHQARMASI

Таблица 13 – Соответствие событий и специальных дополнительных реквизитов

Событие	Значение дополнительного реквизита «Статус»	Описание дополнительного реквизита «Текст ответа»
1	2	3
Создается регистрационная карточка запроса	Зарегистрирован	Запрос, полученный из источника подачи обращений, поступил в государственный орган и зарегистрирован
В регистрационной карточке исходящего документа, связанного с регистрационной карточкой запроса проставляется отметка отправки (любым видом отправки) адресату, совпадающему с автором запроса. Дополнительное условие: дата регистрации регистрационной карточки связанного исходящего документа должна быть не меньше даты регистрации регистрационной карточки запроса	Направлен ответ	Государственным органом направлен ответ на запрос на указанный адрес
В регистрационной карточке исходящего документа, связанного с регистрационной карточкой запроса типом связки для переадресации, проставляется отметка отправки (любым видом отправки) адресату-организации. Дополнительное условие: дата регистрации регистрационной карточки	Переадресован	Запрос, поступивший в государственный орган, перенаправлен в зависимости от содержания запроса в организацию-адресат

O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI STANDARTLASHTIRISH, METROLOGIYA VA SERTIFIKATLASHTIRISH DAVLAT QO‘MITASI TOMONIDAN AXBOROT TEXNOLOGIYALARINI JORIY ETISH BO‘LIMI

Окончание таблицы 13

1	2	3
связанного исходящего документа должна быть не меньше даты регистрации регистрационной карточки запроса		
В регистрационной карточке запроса проставляется отметка отправки (любым видом отправки) адресату – организации	Отправлен на рассмотрение	Запрос, поступивший в государственный орган и зарегистрированный, направлен на рассмотрение в другую организацию-адресат

7.7 Направление уведомлений и ответов заявителям

В результате выполнения запроса на оказание интерактивной государственной услуги заявителю выдается ответ в виде:

- электронного документа, информационного ресурса или другого результата в соответствии с законодательством по вопросам, затрагивающим права и законные интересы заявителя (справка, выписка, копия документа);

- решения об отказе в предоставлении интерактивной государственной услуги с указанием обоснования причин отказа.

Передача уведомлений заявителям выполняется посредством автоматического формирования в межведомственной интеграционной платформе и отправки сообщений определенного формата на указанные заявителями адреса электронной почты.

Межведомственная интеграционная платформа отслеживает статус регистрационной карточки и при его изменении формирует уведомление - электронное сообщение с соответствующим текстом и темой «Уведомление» и отправляет его на указанный заявителем адрес.

Текст уведомления формируется автоматически. Для этого в регистрационной карточке запроса используется специальный дополнительный реквизит «Текст ответа». Автоматически сформированный текст из поля «Текст ответа» копируется в уведомление, отправляемое автору запроса.

Возможные соответствия статусов запроса и текстов уведомлений приведены в таблице 14.

Таблица 14 - Соответствие статусов запроса и текстов уведомлений

Наименование статуса	Описание уведомления
Зарегистрирован	Нет уведомления
Направлено уведомление о регистрации	Запрос, зарегистрирован за № (регистрационный номер) от (дата регистрации).
Направлено уведомление об ответе	Направлен ответ на запрос за № (регистрационный номер) от (дата регистрации).
Направлен электронный ответ	Направлен ответ в электронном виде на запрос за № (регистрационный номер) от (дата регистрации).
Направлено уведомление о бумажном ответе и электронный ответ	Направлен ответ в бумажном виде на запрос за № (регистрационный номер) от (дата регистрации). Ответ в электронном виде прикреплен к данному письму.

В двух последних случаях в формируемое сообщение включаются файлы регистрационной карточки исходящего документа.

В таблице 15 приведено соответствие параметров в паспорте запроса заявителя и формирования уведомлений.

Таблица 15 - Соответствие параметров в паспорте запроса заявителя и формирования уведомлений

Заявка на уведомление о ходе рассмотрения	Заявка на ответ в бумажном виде	Заявка на ответ в электронном виде	Уведомления, формируемые и направляемые гражданину
нет	есть	нет	Нет уведомлений
нет	нет	нет	Нет уведомлений
есть	есть	есть	Уведомление о регистрации запроса Уведомление о направлении ответа с прикрепленными файлами документа-ответа

...IDENTLIGA
...ISH, DAVLAT
...IDLASHTIRISH VA
AXBOROT TEXNOLOGIYALARINI
...DIY ETISH BOSHQARMASI

Заявка на уведомление о ходе рассмотрения	Заявка на ответ в бумажном виде	Заявка на ответ в электронном виде	Уведомления, формируемые и направляемые гражданину
есть	есть	нет	Уведомление о регистрации запроса Уведомление о направлении ответа
есть	нет	есть	Уведомление о регистрации запроса Уведомление о направлении ответа с прикрепленными файлами документа-ответа
есть	нет	нет	Уведомление о регистрации запроса Уведомление о направлении ответа

Сформированные уведомления с приложением соответствующих электронных документов направляются на электронный адрес заявителя.

УДК 004.01 ОКС 35.020 Т 55

Ключевые слова: интерактивная государственная услуга, запрос, паспорт запроса, уведомление, оказание интерактивных государственных услуг, заявитель

AGENTLIGA
DAVLAT
TEXNOLOGIYALARINI
BOSHQARMASI

O‘z DSt 2937 :2015

Вр.и.о. директора
ГУП «UNICON.UZ» _____ Х. Хасанов

Начальник отдела проектной
документации _____ Р. Ковалева

Нормоконтроль _____ Л. Шаймарданова

СОГЛАСОВАНО

Начальник управления
информационно-коммуникационных
технологий Государственного
комитета связи, информатизации и
телекоммуникационных технологий
Республики Узбекистан

О. Умаров
письмо от 12.08.2014
№ 18-8/4820

Начальник внедрения
автоматизированных систем и
программных продуктов в отрасли
экономики Государственного комитета
связи, информатизации и
телекоммуникационных технологий
Республики Узбекистан

Х. Камилов
письмо от 21.08.2014
№ 17-8/5034

O'ZBEKISTON AGENTLIGA
STANDARTLASHTIRISH, DAVLAT
SINOVLARINI O'TKAZISH VA
SIFATLARINI
AKKREDITATSIYALASH
ISHLARI BO'YICHA FOYDALANISH