Приложение 1

 к приказу

 Министра образования и науки

 Республики Казахстан

 от «13» апреля 2015 года

 № 198

**Стандарт государственной услуги**

**«Выдача справок по опеке и попечительству»**

1. **Общие положения**

 1. Государственная услуга «Выдача справок по опеке и попечительству» (далее – государственная услуга)

 2. Стандарт государственной услуги разработан Министерством образования и науки Республики Казахстан (далее – Министерство).

 3. Государственная услуга оказывается местными исполнительными органами городов Астаны и Алматы, районов и городов областного значения (далее – услугодатель).

Прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляются через:

1. республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения «Центр обслуживания населения» Комитета связи, информатизации и информации Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан (далее – ЦОН);
2. веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz (далее – портал).
3. **Порядок оказания государственной услуги**

 4. Сроки оказания государственной услуги:

 1) с момента сдачи документов в ЦОН, а также при обращении на портал

 – 5 минут.

 В случае отсутствия данных об установлении опеки или попечительства над ребенком-сиротой (детьми-сиротами), ребенком (детьми), оставшимся без попечения родителей, в информационных системах срок оказания государственной услуги – 3 рабочих дня (день приема не входит в срок оказания государственной услуги).

 2) максимально допустимое время ожидания для сдачи документов услугополучателем в ЦОН – 15 минут;

 3) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя в ЦОН – 15 минут.

 5. Форма оказания государственной услуги – электронная (полностью автоматизированная) и (или) бумажная.

 6. Результат оказания государственной услуги – справка об опеке и попечительстве по форме согласно приложению 1 к настоящему стандарту государственной услуги.

 Форма предоставления результата оказания государственной услуги – электронная и (или) бумажная.

В случае обращения услугополучателя за результатом оказания государственной услуги на бумажном носителе результат оказания государственной услуги оформляется в электронной форме, распечатывается, заверяется печатью и подписью уполномоченного лица услугодателя.

 На портале результат оказания государственной услуги направляется в «личный кабинет» услугополучателя в форме электронного документа, подписанного электронной цифровой подписью (далее – ЭЦП) уполномоченного лица услугодателя.

 7. Государственная услуга оказывается бесплатно физическим лицам (далее – услугополучатель).

 8. График работы:

 1) ЦОН: с понедельника по субботу включительно в соответствии с установленным графиком работы с 9.00 до 20.00 часов без перерыва на обед, за исключением выходных и праздничных дней, согласно трудовому законодательству.

 Прием осуществляется в порядке «электронной» очереди, по месту регистрации услугополучателя, без ускоренного обслуживания, возможно «бронирование» электронной очереди посредством портала.

 2) портала: круглосуточно, за исключением технических перерывов в связи с проведением ремонтных работ (при обращении услугополучателя после окончания рабочего времени, в выходные и праздничные дни согласно трудовому законодательству Республики Казахстан, прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляется следующим рабочим днем).

 9. Перечень документов, необходимых для оказания государственной услуги при обращении услугополучателя:

 в ЦОН:

 1) заявление по форме согласно приложению 2 к настоящему стандарту государственной услуги;

 2) документ, удостоверяющий личность услугополучателя (требуется для идентификации личности);

 3) свидетельство о рождении ребенка, в случае рождения ребенка до 13 августа 2007 года либо за пределами Республики Казахстан (требуется для идентификации личности).

 на портал:

 1) запрос в форме электронного документа, подписанный ЭЦП услугополучателя.

 На портале прием электронного запроса осуществляется в «личном кабинете» услугополучателя.

 Сведения о документах, удостоверяющих личность, свидетельстве о рождении ребенка (в случае рождения ребенка после 13 августа 2007 года) работник ЦОН и услогодатель получает из соответствующих государственных информационных систем через шлюз «электронного правительства».

 Работник ЦОН получает согласие на использование сведений, составляющих охраняемую законом тайну, содержащихся в информационных системах, при оказании государственных услуг, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан.

 При приеме документов через ЦОН услугополучателю выдается расписка о приеме соответствующих документов с указанием:

 номера и даты приема запроса;

 вида запрашиваемой государственной услуги;

 количества и название приложенных документов;

 даты (времени) и места выдачи документов;

 фамилии, имени, отчество (при его наличии) работника ЦОН, принявшего заявление на оформление документов;

 фамилии, имени, отчество (при его наличии) услугополучателя и его контактные телефоны.

 В ЦОН выдача готовых документов осуществляется на основании расписки о приеме документов при предъявлении удостоверения личности (либо его представителя по нотариально заверенной доверенности).

 ЦОН обеспечивает хранение результата в течение одного месяца, после чего передает их услугодателю для дальнейшего хранения. При обращении услугополучателя по истечении одного месяца по запросу ЦОН услугодатель в течение одного рабочего дня направляет готовые документы в ЦОН для выдачи услугополучателю.

10. В случае предоставления услугополучателем неполного пакета документов согласно пункту 9 настоящего стандарта государственной услуги работник ЦОН отказывает в приеме заявления и выдает расписку об отказе в приеме документов по форме согласно приложению 3 к настоящему стандарту государственной услуги.

**3. Порядок обжалования решений, действий (бездействия)**

**услугодателя и (или) его должностных лиц, центров обслуживания населения и (или) их работников по вопросам оказания**

**государственных услуг**

 11. Обжалование решений, действий (бездействия) услугодателя и (или) его должностных лиц по вопросам оказания государственных услуг: жалоба подается на имя руководителя услугодателя по адресам, указанным в пункте 14 настоящего стандарта государственной услуги.

 Жалоба подается в письменной форме по почте либо нарочно через канцелярию услугодателя.

 В жалобе физического лица указывается его фамилия, имя, отчество (при его наличии), почтовый адрес, контактный телефон.

 Подтверждением принятия жалобы является ее регистрация (штамп, входящий номер и дата) в канцелярии услугодателя с указанием фамилии и инициалов лица, принявшего жалобу, срока и места получения ответа на поданную жалобу.

 Жалоба на действия (бездействие) работника ЦОН направляется руководителю ЦОН по адресам и телефонам, указанным в пункте 14 настоящего стандарта государственной услуги.

 Подтверждением принятия жалобы в ЦОН, поступившей как нарочно, так и почтой, является ее регистрация (штамп, входящий номер и дата регистрации проставляются на втором экземпляре жалобы или сопроводительном письме к жалобе).

 При обращении через портал информацию о порядке обжалования можно получить по телефону Единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг «1414».

 При отправке жалобы через портал услугополучателю из «личного кабинета» доступна информация об обращении, которая обновляется в ходе обработки обращения услугодателем (отметки о доставке, регистрации, исполнении, ответ о рассмотрении или отказе в рассмотрении).

 Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес услугодателя или ЦОН, подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется услогополучателю по почте либо выдается нарочно в канцелярии услугодателя или ЦОН.

 В случае несогласия с результатами оказанной государственной услуги услугополучатель может обратиться с жалобой в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг.

 Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

 12. В случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги услугополучатель имеет право обратиться в суд в установленном законодательством Республики Казахстан порядке.

**4. Иные требования с учетом особенностей оказания государственной услуги, в том числе оказываемой в электронной форме и через центры обслуживания населения**

13. Услугополучателям, имеющим в установленном законодательством порядке полную или частичную утрату способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться прием документов для оказания государственной услуги производится работником ЦОН с выездом по месту жительства посредством обращения через Единый контакт-центр по вопросам оказания государственных услуг «1414».

14. Адреса мест оказания государственной услуги размещены на интернет-ресурсах:

Министерства www.edu.gov.kz;

ЦОН www.con.gov.kz;

портале.

15. Услугополучатель имеет возможность получения государственной услуги в электронной форме через портал при условии наличия ЭЦП.

16. Услугополучатель имеет возможность получения информации о порядке и статусе оказания государственной услуги в режиме удаленного доступа посредством «личного кабинета» портала, а также Единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг «1414»

17. Контактные телефоны справочных служб услугодателя по вопросам оказания государственной услуги размещены на интернет-ресурсах Министерства www.edu.gov.kz, услугодателя www.bala-kkk.kz.

 Приложение 1

к стандарту государственной услуги

«Выдача справок по опеке и попечительству»

Форма

Форма выходного документа, выданная

в бумажном виде местным

исполнительным органом городов

Астаны и Алматы, районов городов

областного значения

Справка

об опеке и попечительстве

Настоящая справка об опеке и попечительству выдана

гражданину (ке)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О.(при его наличии))

проживающему (ей) по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

в том, что он (она) согласно постановлению акимата (город, район)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ года

действительно назначен (а) опекуном (попечителем)

 (нужное подчеркнуть)

над ребенком\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года рождения и

 (Ф.И.О.(при его наличии))

над его (ее) имуществом.

На опекуна (попечителя) возлагается обязанность воспитания, обучения, подготовки к общественно-полезной деятельности подопечного, защищать и охранять его личные имущественные права, являться его представителем на суде и во всех государственных учреждениях без специального подтверждения полномочий.

Руководитель местного

исполнительного органа городов

Астаны и Алматы, районов городов

областного значения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ф.И.О. (при его наличии)

 (подпись)

Место печати

Форма выходного документа, выданная в электронном виде местным

исполнительным органом городов

Астаны и Алматы, районов городов

областного значения

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Құжат электрондық үкімет жүйесінде құрылған | ЭҮП/ПЭП |  |  |
| Документ сформирован системой электронного правительства | ХҚКО/ЦОН |  |  |
|  |  |  |
| Берілген күні |  | АЖО/АРМ |  |  |
| Дата выдачи |  |  |  |
|  |  |  |  |

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Справка

об опеке и попечительстве

Настоящая справка об опеке и попечительству выдана\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О.(при его наличии) заявителя)

проживающему (ей) по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в том,

 (адрес заявителя)

что он (она) согласно постановлению акимата (город, район)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ года

действительно назначен (а) опекуном (попечителем)

 (нужное подчеркнуть)

над ребенком\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года рождения и

 (Ф.И.О.(при его наличии))

над его (ее) имуществом.

На опекуна (попечителя) возлагается обязанность воспитания, обучения, подготовки к общественно-полезной деятельности подопечного, защищать и охранять его личные имущественные права, являться его представителем на суде и во всех государственных

Руководитель местного

исполнительного органа городов

Астаны и Алматы, районов городов

областного значения Ф.И.О. (при его наличии)

Осы құжат «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» 2003 жылғы 7 қаңтардағы № 370-II Қазақстан Республикасы Заныңын 7-бабының 1-тармағына сәйкес қағаз тасығыштағы құжатқа тең.

Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года «Об электронном документе и электронный цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе.

\*Штрих-код «Электрондық әкімдік» ақпараттық жүйесі ұсынған және электрондық-цифрлық қолтаңбамен қол қойылған деректерді қамтиды

Штрих-код содержит данные, предоставленные информационной системой «Электронный акимат» и подписанные электронно-цифровой подписью

Приложение 2

к стандарту государственной услуги

«Выдача справок по опеке и попечительству»

Форма

Местные исполнительные органы городов Астаны и Алматы, районов и городов областного значения

от опекуна (попечителя) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.(при его наличии) и индивидуальный идентификационный номер)

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

тел.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявление

Прошу Вас выдать справку об опеке и попечительству над несовершеннолетним(и) ребенком (детьми), проживающим(и) по адресу:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дети:

1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (указать Ф.И.О. (при его наличии) и индивидуальный идентификационный номер детей, год рождения, № свидетельства о рождении)

Согласен(а) на использования сведений, составляющих охраняемую Законом РК «О персональных данных и их защите» тайну, содержащихся в информационных системах.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_20\_\_года \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 подпись опекуна (попечителя)

Приложение 3

к стандарту государственной услуги

«Выдача справок по опеке и попечительству»

Форма

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. (при его наличии), либо наименование

организации услугополучателя)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(адрес проживания услугополучателя)

Расписка

об отказе в приеме документов

Руководствуясь подпунктом 2 статьи 20 Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года «О государственных услугах», отдел № \_\_ филиала РГП «Центр обслуживания населения» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать адрес)

отказывает в приеме документов на оказание государственной услуги\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование государственной услуги)

ввиду представления Вами неполного пакета документов (недостоверных данных) согласно перечню, предусмотренному стандартом государственной услуги, а именно:

Наименование отсутствующих документов:

1) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

2) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

3) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Настоящая расписка составлена в 2 экземплярах, по одному для каждой стороны.

Ф.И.О.(при его наличии)

(работника ЦОН) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись)

Ф.И.О.(при его наличии) исполнителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Получил Ф.И.О.(при его наличии) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись услугополучателя)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года