**Стандарт оказания государственной услуги**

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

**1. Общие положения**

1. Государственная услуга оказывается управлением образования города Астаны, городскими и районными отделами образования (далее - отделы образования), а также через центры обслуживания населения (далее - центры) на альтернативной основе согласно приложениям 1, 2 к настоящему стандарту.

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга осуществляется на основании статей 100-116 Закона Республики Казахстан от 17 декабря 1998 года «О браке и семье», постановлений Правительства Республики Казахстан от 9 сентября 1999 года № 1346 «Об утверждении Положений об органах опеки и попечительства Республики Казахстан, о патронате и Правил организации централизованного учета детей, оставшихся без попечения родителей», от 5 января 2007 года № 1 «О создании государственных учреждений - центров обслуживания населения Министерства юстиции Республики Казахстан».

4. Полная информация о порядке государственной услуги располагается на стендах, расположенных в фойе отделов образования и центров, перечень которых указан в приложениях 1, 2 к настоящему стандарту, а также на интернет-ресурсах указанных организаций.

5. Результатом завершения оказываемой государственной услуги является выдача справки по опеке и попечительству (далее - справка), согласно приложению 4, либо мотивированный ответ об отказе в предоставлении услуги.

6. Государственная услуга оказывается физическим лицам (далее - потребитель).

7. Сроки оказания государственной услуги:

1) с момента сдачи потребителем необходимых документов, определенных в пункте 11 настоящего стандарта (день приема и день выдачи документов не входит в срок оказания государственной услуги), составляют пять рабочих дней;

2) максимально допустимое время ожидания до получения государственной услуги, оказываемой на месте в день обращения заявителя составляет - не более 30 минут;

3) максимально допустимое время обслуживания получателя государственной услуги, оказываемой на месте в день обращения заявителя - не более 30 минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Государственная услуга предоставляется:

1) при обращении в отделы образования - в соответствии с установленным графиком работы с 09.00 часов до 18.00 часов, с перерывом на обед, за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней, прием осуществляется в порядке очереди без предварительной записи и ускоренного обслуживания;

2) при обращении в центр - шесть дней в неделю, за исключением воскресенья, в соответствии с установленным графиком работы с 9.00 часов до 20.00, без перерыва на обед. Для филиалов и представительств устанавливается график работы с 9.00 часов до 19.00 часов с одночасовым перерывом на обед, прием осуществляется в порядке «электронной» очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

10. Государственная услуга оказывается в зданиях отделов образования и центра по месту проживания потребителя. В зданиях отделов образования и центра предусмотрены условия для обслуживания потребителей, в том числе для лиц с ограниченными физическими возможностями. Залы ожидания оснащены информационными стендами с образцами заполненных бланков.

**2. Порядок оказания государственной услуги**

11. Для получения государственной услуги потребителю необходимо предоставить следующие документы в отдел образования или центр:

1) копия решения местных исполнительных органов о назначении опеки (попечительства);

2) оригинал и копия удостоверения личности опекуна (попечителя);

3) оригинал и копия документа, удостоверяющий личность ребенка;

4) справка с места жительства (информационная справка Департамента жилья).

Оригиналы документов предоставляются для сверки с копиями, которые после возвращаются потребителю.

12. Бланки (форм заявлений и тому подобное) для получения государственной услуги размещаются в фойе отдела образования на столах, либо у специалистов отдела образования.

В центре бланки заявлений размещаются на специальной стойке в зале ожидания.

13. Заполненные бланки, формы, заявления и другие документы, необходимые для получения государственной услуги, сдаются:

1) при обращении в отдел образования - специалисту отдела образования согласно приложению 1 к настоящему стандарту;

2) при обращении в центр - посредством «окон», на которых размещается информация о предназначении и выполняемых функциях «окон», а также указываются фамилия, имя, отчество и должность инспектора центра согласно приложению 2 к настоящему стандарту.

14. При сдаче всех необходимых документов для получения государственной услуги потребителю выдается:

1) при обращении в отдел образования - расписка о получении всех документов, в которой содержится дата получения потребителем государственной услуги;

2) при обращении в центр - расписка о приеме соответствующих документов с указанием:

1) номера и даты приема запроса;

2) вида запрашиваемой государственной услуги;

3) количества и названий приложенных документов;

4) даты (времени) и места выдачи документов;

5) фамилии, имени, отчества инспектора центра, принявшего заявление на оформление документов.

15. Способ доставки результата оказания услуги потребителю осуществляется при обращении в отдел образования: справка выдается при личном обращении потребителя.

В случаях, если потребитель не обратился за получением документов в срок, отделы образования осуществляют хранение готовых справок и рассмотренных документов в течение двух месяцев.

При обращении в центр - справка выдается при личном обращении потребителя.

16. Основанием для приостановления оказания государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги являются:

1) при обращении в отдел образования - непредставление потребителем одного из документов, указанных в пункте 11 настоящего стандарта;

2) при обращении в центр - отдел образования при представлении неполного пакета документов, указанных в пункте 11 настоящего стандарта, в течение одного рабочего дня после получения пакета документов возвращает их в центр с письменным обоснованием причин отказа.

После получения пакета документов центр информирует потребителя в течение одного рабочего дня и выдает письменное обоснование отдела образования о причине возврата/отказа.

В случаях, если потребитель не обратился за получением документов в установленный срок, центр обеспечивает их хранение в течение одного месяца, после чего передает их в отдел образования.

**3. Принципы работы**

17. Деятельность отдела образования и центра основывается на принципах:

1) соблюдения Конституции и законов Республики Казахстан;

2) противостояния проявлениям коррупции;

3) беспрекословного соблюдения государственной и трудовой дисциплины;

4) представления полной информации об оказываемой государственной услуге;

5) недопущения нарушения прав и свобод потребителей;

6) недопущения бюрократизма и волокиты при рассмотрении заявлений;

7) сохранности информации о содержании документов потребителей;

8) обеспечения конфиденциальности документов;

9) обеспечения сохранности неполученных в установленном периоде документов;

10) корректности и вежливости.

                                               4. Результаты работы

18. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и эффективности в соответствии с приложением 3 к настоящему стандарту.

19. Целевые значения показателей качества и эффективности государственной услуги ежегодно утверждаются приказом Министра образования и науки Республики Казахстан.

**5. Порядок обжалования**

20. Разъяснение порядка обжалования действий (бездействия) специалистов отдела образования и центра, а также оказание содействия в подготовке жалобы осуществляются отделами образования и центрами по адресам и телефонам, указанным в приложениях 1 и 2 к настоящему стандарту.

Информацию о порядке обжалования действий инспектора центра можно получить по телефону информационно-справочной службы центра (87172) 58-00-58, либо по адресам и телефонам, указанным в приложении 2 к настоящему стандарту.

21. В случае несогласия с результатами оказанной услуги жалоба подается на имя руководителя отдела образования по месту предоставления государственной услуги или в акимат соответствующего местного исполнительного органа, в случае получения услуги через центр - на имя директора центра согласно приложениям 1, 2.

22. В случаях некорректного обслуживания жалоба подается в отдел образования или центр. График работы и приема руководителя отдела образования: в соответствии с установленным графиком работы с 09.00 часов до 18.00 часов, с перерывом на обед, за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней, директора центра: шесть дней в неделю, за исключением воскресенья и праздничных дней, в соответствии с установленным графиком работы с 9.00 часов до 20.00, без перерыва на обед. Для филиалов и представительств устанавливается график работы с 9.00 часов до 19.00 часов с одночасовым перерывом на обед.

23. В случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги потребитель имеет право обратиться в суд в установленном законодательством порядке.

24. Для подачи жалобы в отдел образования или в центр потребителем подается собственноручно написанное заявление в произвольной форме.

25. Принятая жалоба регистрируется в журнале входящей информации отдела образования, центра и рассматривается в сроки, установленные Законом Республики Казахстан «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц». Потребителю выдается талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

О результатах рассмотрения жалобы потребителю сообщается в письменном виде по почте.

26. По вопросам предоставления государственной услуги потребитель может получить дополнительную информацию в Комитете по охране прав детей Министерства образования и науки Республики Казахстан по адресу: 010000, г. Астана, административное здание «Дом министерств», 11 подъезд, каб. 939, отделах образования и центрах согласно приложениям 1, 2, а также на сайте комитета: www.bala-kkk.kz.