**Утвержден
приказом 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 управлениями образования городов Астаны и Алматы, городскими и районными отделами образования (далее - услугодатель).
Прием заявлений и выдача результатов оказания государственных услуг 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).

2. Порядок оказания государственной услуги

4. Сроки оказания государственной услуги:
1) с момента сдачи документов в ЦОН, а также обращения на портал - не более 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 - 7 рабочих дней;
2) максимально допустимое время ожидания для сдачи документов услугополучателем - не более 15 минут;
3) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя - не более 5 минут.
5. Форма оказания государственной услуги - электронная (полностью автоматизированная) и (или) бумажная.
6. Результат оказания государственной услуги - справка об опеке и попечительстве над ребенком-сиротой (детьми-сиротами) и ребенком (детьми), оставшимся без попечения родителей, согласно приложению 1 к настоящему стандарту государственной услуги.
Результат государственной услуги предоставляется в электронном формате. В случае обращения услугополучателя за получением государственной услуги на бумажном носителе результат оформляется в электронном формате, распечатывается и заверяется подписью руководителя услугодателя.
На портале результат оказания государственной услуги направляется услугополучателю в «личный кабинет» в форме электронного документа, подписанного электронной цифровой подписью (далее - ЭЦП) уполномоченного лица услугодателя.
7. Государственная услуга оказывается бесплатно.
8. График работы:
1) ЦОНа: с понедельника по субботу включительно, за исключением выходных и праздничных дней, согласно трудовому законодательству Республики Казахстан, в соответствии с установленным графиком работы с 9.00 часов до 20.00 часов без перерыва.
Прием осуществляется в порядке «электронной» очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.
При желании услугополучателя возможно «бронирование» электронной очереди посредством портала;
2) портала - круглосуточно (за исключением технических перерывов в связи с проведением ремонтных работ).
9. Перечень документов, необходимых для оказания государственной услуги при обращении услугополучателя:
в ЦОН:
1) заявление услугополучателя согласно приложению 2 к настоящему стандарту государственной услуги;
2) данные свидетельства о рождении ребенка (в случае рождения ребенка до 13 августа 2007 года).
Сведения документов, удостоверяющих личность услугополучателя, свидетельства о рождении ребенка (в случае рождения ребенка после 13 августа 2007 года) работник ЦОНа получает из соответствующих государственных информационных систем в форме электронных документов, удостоверенных ЭЦП уполномоченных лиц государственных органов.
Услугодатель получает письменное согласие услугополучателя на использование сведений, составляющих охраняемую законом тайну, которые содержатся в информационных системах, при оказании государственных услуг, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан.
При приеме документов работник ЦОНа сверяет данные из информационной системы ЦОНов с оригиналами документов услугополучателя и возвращает оригиналы услугополучателю;
на портал:
1) запрос в форме электронного документа, подписанный ЭЦП услугополучателя;
2) свидетельство о рождении ребенка.
При обращении на портал сведения о документах, удостоверяющих личность услугополучателя, свидетельстве о рождении ребенка (в случае рождения ребенка после 13 августа 2007 года), содержащиеся в государственных информационных системах, услугодатель получает из соответствующих государственных информационных систем в форме электронных документов, удостоверенных ЭЦП уполномоченных лиц государственных органов.
В случае обращения через портал услугополучателю в «личный кабинет» направляется уведомление-отчет о принятии запроса для оказания государственной услуги с указанием даты и времени получения результата государственной услуги.
10. В случае предоставления услугополучателем неполного пакета документов согласно пункту 9 настоящего стандарта государственной услуги работник ЦОНа 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) местных исполнительных органов областей, города республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, а также услугодателей и (или) их 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 либо руководителя соответствующего местного исполнительного органа областей, города республиканского значения, столицы (далее - акимат) по адресам, указанным в пункте 13 настоящего стандарта государственной услуги.
Жалоба подается в письменной форме по почте либо нарочно через канцелярию услугодателя или акимата.
Подтверждением принятия жалобы является ее регистрация (штамп, входящий номер и дата) в канцелярии услугодателя или акимата с указанием фамилии и инициалов лица, принявшего жалобу, срока и места получения ответа на поданную жалобу. После регистрации жалоба направляется руководителю услугодателя или акимата для определения ответственного исполнителя и принятия соответствующих мер.
В случае некорректного обслуживания работником ЦОНа жалоба подается на имя руководителя ЦОНа по адресам и телефонам, указанным в пункте 13 настоящего стандарта государственной услуги.
Подтверждением принятия жалобы в канцелярии ЦОНа, 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). После регистрации жалоба направляется руководителю ЦОНа для определения ответственного исполнителя и принятия соответствующих мер.
Также информацию о порядке обжалования действий (бездействия) работника услугодателя, ЦОНа можно получить по телефону единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг, указанному в пункте 16 настоящего стандарта государственной услуги.
Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес услугодателя, акимата или ЦОНа, 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, акимата или ЦОНа.
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. Адреса мест оказания государственной услуги размещены:
1) на интернет-ресурсе Министерства www.edu.gov.kz;
2) на интернет-ресурсе ЦОНа www.con.gov.kz;
3) на портале www.e.gov.kz.
14. Услугополучатель имеет возможность получения государственной услуги в электронной форме через портал при условии наличия ЭЦП.
15. Услугополучатель имеет возможность получения информации о порядке и статусе оказания государственной услуги в режиме удаленного доступа посредством «личного кабинета» портала, справочных служб услугодателя, а также единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг.
16. Контактные телефоны справочных служб услугодателя по вопросам оказания государственной услуги размещены на интернет-ресурсе Министерства www.edu.gov.kz, номер Единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг - 8-800-080-7777, 1414.

Приложение 1
к стандарту государственной услуги
«Выдача справок по опеке и попечительству»

СПРАВКА № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Настоящая справка выдана
гр.(ке)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
проживающему (ей) в г.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
в том, что он (она) согласно решению акима (город, район)
№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.
действительно назначен (а) опекуном (попечителем)
над \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года рождения и над его (ее) имуществом (опись имущества в деле, имущества нет).
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 особого полномочия.

Руководитель районного (городского)
отдела образования (подпись) Ф.И.О
М.П.

Приложение 2
к стандарту государственной услуги
«Выдача справок по опеке и попечительству»

Районный (городской) отдел образования
от опекуна (попечителя) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
(Ф.И.О. полностью, без сокращений точно
по документу, удостоверяющему личность)
проживающих по адресу, телефон \_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявление

Просим Вас выдать справку об опеке (о попечении) над несовершеннолетним(и) ребенком (детьми), проживающим по адресу:
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Дети:
1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
(указать Ф.И.О. детей, год рождения, № свидетельства о рождении)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_20\_\_г. Подпись опекуна (попечителя)

Приложение 3
к стандарту государственной услуги
«Выдача справок по опеке и попечительству»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
(Ф.И.О., либо наименование
организации услугополучателя)
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
(адрес 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 экз., по одному для каждой стороны.

Ф.И.О. (работника УО) (подпись)

Исп. Ф.И.О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Тел.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Получил Ф.И.О. / подпись услугополучателя
«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.