Паспорт

|  |  |
| --- | --- |
| Название услуги | Выдача справок по опеке и попечительству |
| Государственный орган, оказываемый услугу | Местные исполнительные органы городов Астаны и Алматы, районов и городов областного значения (далее – услугодатель) |
| Государственный орган, осуществляющий прием заявлений и выдачу результатов и выдачу | 1) Некоммерческое акционерное общество "Государственная корпорация "Правительство для граждан" (далее – Государственная корпорация);  2) Веб-портал "электронного правительства" www.egov.kz (далее – портал). |
| Получатели услуги | Физические лица |
| Стоимость услуги | Бесплатно |
| Сроки оказания услуги | 1) с момента сдачи документов в Государственную корпорацию, а также при обращении на портал – 5 (пять) минут.  2) 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;  При обращении в Государственную корпорацию день приема не входит в срок оказания государственной услуги. Услугодатель обеспечивает доставку результата государственной услуги в Государственную корпорацию, не позднее чем за сутки до истечения срока оказания государственной услуги;  3) максимально допустимое время ожидания для сдачи документов услугополучателем в Государственную корпорацию – 15 минут;  4) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя в Государственной корпорации – 15 минут. |
| Форма  оказания государственной услуги | Электронная (полностью автоматизированная) и (или) бумажная |
| График работы | 1) Государственной корпорации: с понедельника по субботу включительно в соответствии с установленным графиком работы с 9.00 до 20.00 часов без перерыва на обед, за исключением воскресенья и праздничных дней, согласно трудовому законодательству.  Прием осуществляется в порядке "электронной" очереди, по выбору 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). |
| Необходимые документы | в Государственную корпорацию:  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) заявление в форме электронного документа, подписанное ЭЦП услугополучателя или удостоверенное одноразовым паролем, в случае регистрации и подключения абонентского номера услугополучателя, предоставленного оператором сотовой связи, к учетной записи портала.  На портале прием электронного запроса осуществляется в "личном кабинете" услугополучателя.  Сведения о документах, удостоверяющих личность услугополучателя, рождение ребенка (в случае рождения ребенка после 13 августа 2007 года) работник Государственной корпорации получает из соответствующих государственных информационных систем через шлюз "электронного правительства".  Работник Государственной корпорации получает согласие услугополучателя 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 Государственную корпорацию услугополучателю выдается расписка о приеме соответствующих документов.  В Государственную корпорацию выдача готовых документов осуществляется на основании расписки о приеме документов при предъявлении удостоверения личности (либо его представителя по нотариально заверенной доверенности).  Государственная корпорация обеспечивает хранение результата в течение одного месяца, после чего передает его услугодателю для дальнейшего хранения. При обращении услугополучателя по истечении одного месяца по запросу Государственной корпорации услугодатель в течение одного рабочего дня направляет готовые документы в Государственную корпорацию для выдачи услугополучателю. |
| Результат государственной услуги | Справка об опеке и попечительстве по форме согласно приложению 1 к настоящему стандарту государственной услуги либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги в случаях и по основаниям, предусмотренным в пункте 11 настоящего стандарта государственной услуги |

Стандарт

Приложение 1  
к приказу  
Министра образования и науки  
Республики Казахстан  
от 25 декабря 2017 года № 650

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"**

**Глава 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) некоммерческое акционерное общество "Государственная корпорация "Правительство для граждан" (далее – Государственная корпорация);  
2) веб-портал "электронного правительства" www.egov.kz (далее – портал).

**Глава 2. Порядок оказания государственной услуги**

4. Сроки оказания государственной услуги:  
1) с момента сдачи документов в Государственную корпорацию, а также при обращении на портал – 5 (пять) минут.  
2) 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;  
При обращении в Государственную корпорацию день приема не входит в срок оказания государственной услуги. Услугодатель обеспечивает доставку результата государственной услуги в Государственную корпорацию, не позднее чем за сутки до истечения срока оказания государственной услуги;  
3) максимально допустимое время ожидания для сдачи документов услугополучателем в Государственную корпорацию – 15 минут;  
4) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя в Государственной корпорации – 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 либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги в случаях и по основаниям, предусмотренным в пункте 11 настоящего стандарта 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) Государственной корпорации: с понедельника по субботу включительно в соответствии с установленным графиком работы с 9.00 до 20.00 часов без перерыва на обед, за исключением воскресенья и праздничных дней, согласно трудовому законодательству.  
Прием осуществляется в порядке "электронной" очереди, по выбору 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 Государственную корпорацию:  
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) заявление в форме электронного документа, подписанное ЭЦП услугополучателя или удостоверенное одноразовым паролем, в случае регистрации и подключения абонентского номера услугополучателя, предоставленного оператором сотовой связи, к учетной записи портала.  
На портале прием электронного запроса осуществляется в "личном кабинете" услугополучателя.  
Сведения о документах, удостоверяющих личность услугополучателя, рождение ребенка (в случае рождения ребенка после 13 августа 2007 года) работник Государственной корпорации получает из соответствующих государственных информационных систем через шлюз "электронного правительства".  
Работник Государственной корпорации получает согласие услугополучателя 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 Государственную корпорацию услугополучателю выдается расписка о приеме соответствующих документов.  
В Государственную корпорацию выдача готовых документов осуществляется на основании расписки о приеме документов при предъявлении удостоверения личности (либо его представителя по нотариально заверенной доверенности).  
Государственная корпорация обеспечивает хранение результата в течение одного месяца, после чего передает его услугодателю для дальнейшего хранения. При обращении услугополучателя по истечении одного месяца по запросу Государственной корпорации услугодатель в течение одного рабочего дня направляет готовые документы в Государственную корпорацию для выдачи услугополучателю.  
10. В случае предоставления услугополучателем неполного пакета документов согласно пункту 9 настоящего стандарта государственной услуги работник Государственной корпорации отказывает в приеме заявления и выдает расписку об отказе в приеме документов по форме согласно приложению 3 к настоящему стандарту государственной услуги.  
11. Основаниями для отказа в оказании государственной услуги являются:  
1) установление недостоверности документов, представленных услугополучателем для получения государственной услуги, и (или) данных (сведений), содержащихся в них;  
2) несоответствие услугополучателя и (или) представленных материалов, объектов, данных и сведений, необходимых для оказания государственной услуги, требованиям, установленным постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 марта 2012 года № 382 "Об утверждении Правил осуществления функций государства по опеке и попечительству";  
3) в отношении услугополучателя имеется вступившее в законную силу решение суда, на основании которого услугополучатель лишен специального права, связанного с получением государственной услуги.

**Глава 3. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) услугодателя и (или) его должностных лиц, Государственной корпорации населения и (или) их работников по вопросам оказания государственных услуг**

12. 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 15 настоящего стандарта государственной услуги.  
Жалоба подается в письменной форме по почте либо нарочно через канцелярию услугодателя, а также посредством портала.  
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 Государственной корпорации направляется руководителю Государственной корпорации по адресам и телефонам, указанным в пункте 15 настоящего стандарта государственной услуги.  
Подтверждением принятия жалобы в Государственную корпорацию, 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 1414, 8 800 080 7777.  
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 Государственной корпорации, 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 Государственной корпорации.  
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.  
13. В случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги услугополучатель имеет право обратиться в суд в установленном законодательством Республики Казахстан порядке.

**Глава 4. Иные требования с учетом особенностей оказания государственной услуги, в том числе оказываемой в электронной форме и через Государственную корпорацию**

14. Услугополучателям, имеющим установленным законодательством порядке полную или частичную утрату способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться прием документов, для оказания государственной услуги, производиться работником Государственной корпорации с выездом по месту жительства посредством обращения через Единый контакт-центр 1414, 8 800 080 7777.  
15. Адреса мест оказания государственной услуги размещены на:  
1) интернет - ресурсе Министерства: www.edu.gov.kz;  
2) интернет - ресурсе Государственной корпорации: www.gov4c.kz;   
3) портале: www.egov.kz.  
16. Услугополучатель имеет возможность получения государственной услуги в электронной форме через портал при условии наличия ЭЦП.  
17. 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 1414, 8 800 080 7777.  
18. Контактные телефоны справочных служб услугодателя по вопросам оказания государственной услуги размещены на интернет-ресурсах Министерства www.edu.gov.kz, услугодателя www.bala-kkk.kz.

Регламент

Приложение 1  
к постановлению акимата  
Актюбинской области  
от "24" мая 2018 года  
№ 232

**Регламент государственной услуги "Выдача справок по опеке и попечительству"**

**1. Общие положения**

1. Государственная услуга "Выдача справок по опеке и попечительству" (далее – государственная услуга) оказывается отделами образования города Актобе и районов Актюбинской области (далее – услугодатель).  
Прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляются через:  
1) некоммерческое акционерное общество "Государственная корпорация "Правительство для граждан" (далее – Государственная корпорация);  
2) веб-портал "электронного правительства" www.egov.kz (далее – портал).

2. Форма оказания государственной услуги: электронная (полностью автоматизированная) и (или) бумажная.

3. Результат оказания государственной услуги: справка об опеке и попечительстве по форме согласно приложению 1 к стандарту государственной услуги "Выдача справок по опеке и попечительству", утвержденного приказом Министра образования и науки Республики Казахстан от 13 апреля 2015 года № 198 "Об утверждении стандартов государственных услуг, оказываемых в сфере семьи и детей", зарегистрированного в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 11184 (далее – Стандарт), либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги в случаях и по основаниям, предусмотренным пунктом 11 Стандарта.  
Форма предоставления результата оказания государственной услуги: электронная и (или) бумажная.  
На портале результат оказания государственной услуги направляется в "личный кабинет" услугополучателя в форме электронного документа, подписанного электронной цифровой подписью (далее – ЭЦП) уполномоченного лица услугодателя.

**2. Описание порядка действий структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги**

4. Основанием для начала действия по оказанию государственной услуги является:  
1) при обращении в Государственную корпорацию: заявление по форме согласно приложению 2 к Стандарту;  
2) при обращении через портал: заявление в форме электронного документа, подписанное ЭЦП услугополучателя или удостоверенное одноразовым паролем, в случае регистрации и подключения абонентского номера услугополучателя, предоставленного оператором сотовой связи, к учетной записи портала.  
Государственная услуга является полностью автоматизированной в связи с чем в процессе оказания государственной услуги структурные подразделения (работники) услугодателя не участвуют.

**3. Описание порядка взаимодействия структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги**

Государственная услуга является полностью автоматизированной, в связи с чем в процессе оказания государственной услуги структурные подразделения (работники) услугодателя не участвуют.

4. Описание порядка взаимодействия с Государственной корпорацией "Правительство для граждан" и (или) иными услугодателями, а также порядка использования информационных систем в процессе оказания государственной услуги

6. Описание порядка обращения в Государственную корпорацию, длительность обработки запроса услугополучателя:  
1) услугополучатель согласно пункта 9 Стандарта подает заявление и необходимые документы оператору Государственной корпорации;  
2) в случае предоставления услугополучателем неполного пакета документов оператор Государственной корпорации отказывает в приеме заявления и выдает расписку об отказе в приеме документов по форме согласно приложению 3 к Стандарту;   
3) процесс 1 – оператор Государственной корпорации вводит в автоматизированное рабочее место интегрированной информационной системы Государственной корпорации (далее – АРМ ИИС ГК) логин и пароль (процесс авторизации);  
4) процесс 2 – выбирает услугу, выводит на экран формы запроса для оказания услуги и вводит данные услугополучателя, а также данные по доверенности представителя услугополучателя (при нотариально удостоверенной доверенности);  
5) процесс 3 – направляет запрос через шлюз электронного правительства (далее – ШЭП) в государственную базу данных физических лиц (далее - ГБД ФЛ) о данных услугополучателя, а также в Единой нотариальной информационной системе (далее - ЕНИС) о данных доверенности представителя услугополучателя;  
6) условие 1 – проверяет наличие данных услугополучателя в ГБД ФЛ и данных доверенности в ЕНИС;  
7) процесс 4 – формирует сообщение о невозможности получения данных в связи с отсутствием данных услугополучателя в ГБД ФЛ и данных доверенности в ЕНИС;  
8) процесс 5 - направляет электронный документ (запрос услугополучателя), удостоверенного (подписанного) ЭЦП оператора Государственной корпорации через ШЭП в автоматизированное рабочее место регионального шлюза электронного правительства (далее - АРМ РШЭП).  
9) процесс 6 – регистрирует электронный документ в АРМ РШЭП;  
10) условие 2 – проверяет (обрабатывает) соответствие и обоснования приложенных услугополучателем документов;  
11) процесс 7 - формирует сообщение об отказе в запрашиваемой услуге в связи с имеющимися нарушениями в документах услугополучателя;  
12) процесс 8 – осуществляет получение услугополучателем результата оказания государственной услуги, сформированной АРМ РШЭП.

7. Описание порядка обращения и последовательности процедур (действий) услугодателя и услугополучателя при оказания государственной услуги через портал:  
1) услугополучатель осуществляет регистрацию на портале с помощью индивидуального идентификационного номера (далее – ИИН), а также пароля;  
2) процесс 1 – услугополучатель вводит ИИН и пароль (процесс авторизации) на портале для получения услуги;  
3) условие 1 – проверяет подлинность данных о зарегистрированном на портале услугополучателе через ИИН и пароль;  
4) процесс 2 – формирует сообщение об отказе порталом в авторизации в связи с имеющимися нарушениями в данных услугополучателя;  
5) процесс 3 – услугополучатель выбирает настоящую государственную услугу, выводит на экран формы запроса для оказания услуги, заполняет формы (ввод данных) услугополучателя с учетом ее структуры и форматных требований, а также выбирает регистрационное свидетельство ЭЦП услугополучателя для удостоверения (подписания) запроса;  
6) условие 2 – проверяет на портале срок действия регистрационного свидетельства ЭЦП и отсутствия в списке отозванных (аннулированных) регистрационных свидетельств, а также соответствие идентификационных данных (между ИИН указанным в запросе и ИИН указанным в регистрационном свидетельстве ЭЦП);  
7) процесс 4 – формирует сообщение об отказе в запрашиваемой услуге в связи с неподтверждением подлинности ЭЦП услугополучателя;  
8) процесс 5 – направляет электронный документ (запрос услугополучателя), удостоверенный (подписанный) ЭЦП услугополучателя, через ШЭП в АРМ РШЭП для обработки запроса услугополучателя;  
9) условие 3 – обрабатывает электронный документ (запрос услугополучателя) в АРМ РШЭП;  
10) процесс 6 - формирует сообщение об отказе в запрашиваемой услуге в связи с отсутствием данных об установлении опеки или попечительства над ребенком-сиротой (детьми-сиротами), ребенком (детьми), оставшимся без попечения родителей, в информационных системах;  
11) процесс 7 – услугополучатель получает результат услуги (уведомление в форме электронного документа), сформированной АРМ РШЭП. Результат оказания государственной услуги направляется услугополучателю в "личный кабинет" в виде электронного документа.  
Функциональные взаимодействия информационных систем, задействованных при оказании государственной услуги через портал приведены диаграммой согласно приложению 1 к настоящему регламенту.

8. Подробное описание порядка взаимодействия с Государственной корпорацией и использования информационных систем в процессе оказания государственной услуги отражается в справочнике бизнес-процессов оказания государственной услуги согласно приложению 2 к настоящему регламенту. Справочник бизнес-процессов оказания государственной услуги размещается на интернет-ресурсе услугодателя.